

Temeljem Izjave o osnivanju Čazmatrans – Putnička agencija d.o.o. Zagreb, Držićeva 4, Uprava društva – direktor Nikolina Marinović, bacc. oecc. donijela je

## **OPĆE UVJETE POSLOVANJA**

### **1.OPĆE ODREDBE**

Ovi opći uvjeti i upute sastavni su programa paket aranžmana i Ugovora o putovanju u paket aranžmanu (u daljnjem tekstu: Ugovor) između Čazmatrans – Putnička agencija d.o.o. (u daljnjem tekstu: Agencija) i putnika. Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju značenje utvrđeno Zakonom o pružanju usluga u turizmu, osim ako drugačije nije izričito naznačeno. Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, a imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod. Ukoliko je u pojedinom programu objavljena odredba različita od objavljenih u točkama ovih općih uvjeta, primjenjuje se odredba/uvjet objavljen u programu. Čazmatrans – Putnička agencija d.o.o. ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji.

### **2.SADRŽAJ USLUGA**

Čazmatrans – Putnička agencija d.o.o. osigurava putniku provedbu usluge smještaja, putovanja, organizacije izleta i transfera prema predugovornim informacijama tj. programu putovanja prema sklopljenom ugovoru i programu objavljenim na internetskim stranicama i/ili promidžbenom materijalu te prema opisu i terminu sukladno potvrđenoj rezervaciji/ponudi. Sadržaj usluge agencija neće ostvariti u potpunosti na opisani način u slučaju izvanrednih okolnosti koje se ne mogu predvidjeti niti otkloniti kao što su teroristički napad, elementarne nepogode, potresi, ratovi, nemiri, poplave, požari, sanitarni poremećaji, iznenadne promjene voznih redova, kašnjenje zrakoplova, vremenske neprilike, prometne nezgode i slično.

### **3.PRIJAVE I UPLATE**

Prijave za putovanja primaju se u poslovnicama putničke agencije, kao i u poslovnicama agencija s kojima Agencija ima potpisan ugovor o poslovno-tehničkoj suradnji. Upiti i informacije o uslugama Agencije primaju se osobno u poslovnici, e-mailom, elektroničkim putem, pismeno, telefonom i faksom. Temeljem primljenog upita putniku će biti dostavljen prijedlog ugovora koji se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne stranke ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (Internet, fax, email, uplata na poslovni račun, stavljanje na raspolaganje broj kreditne kartice) i kada Agencija primi odgovarajuću akontaciju kako je dogovoreno u prijedlogu ugovora. Uplaćena akontacija uračunat će se u cijenu putovanja. Ako je ugovaratelj izvršio rezervaciju u ime drugih putnika, putnik preuzima sve obveze nositelja putovanja. Putnik je dužan dati sve potrebne podatke i/ili dokumente koji su potrebni za realizaciju putovanja, smještaja. Putnik je odgovoran za svu štetu koja nastane zbog davanja netočnih ili nepotpunih podataka odnosno dokumenata. U slučaju da je putnik maloljetno dijete, ugovor se smatra obvezujućim odnosno proizvodi pravne učinke tek kada se roditelj (skrbnik) djeteta suglasi s ugovorenim putovanjem odnosno odredbama ugovora, potpisom tog ugovora ili davanjem posebne pisane suglasnosti. Za rezervacije na upit Agencija neće prihvatiti prijavu rezervacije bez uplaćene akontacije kako je navedeno u ugovornim informacijama. Putnik je za izlete, transfere, prijevoze i ostale usluge dužan

je poštivati uvjete plaćanja navedene u ugovoru. Svaka prijava putovanja postaje punovažna potpisivanjem ugovora. Prilikom prijave za paket aranžman, ukoliko u programu putovanja nije drukčije navedeno, putnik uplaćuje predujam u iznosu od 30% od ukupne cijene aranžmana po osobi, dok se preostalih 70% iznosa od pune cijene aranžmana obvezuje uplatiti najkasnije 14 dana prije početka putovanja. Prilikom prijave za izlet, putnik je dužan najkasnije 48 sati prije izleta uplatiti 100% cijenu. Rezervacije na upit su rezervacije za sve usluge koje nisu obuhvaćene objavljenim programom i za njih se od strane putnika obavezno uplaćuje akontacija. Uplaćeni trošak rezervacije od strane putnika uračunava se u cijenu aranžmana, a ukoliko putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, Agencija će zadržati uplaćeni iznos akontacije za pokriće troškova rezervacije. Putnik ne ostvaruje pravo na kamatu na djelomične ili ukupne jednokratne uplate kao i na kamatu po osnovi obročnih predujmova koje je putničkoj agenciji uplatio više od mjesec dana prije početka zakazanog putovanja.

#### **4. SADRŽAJ I CIJENA PUTOVANJA**

Sadržaj putovanja uključuje sve što je putnička agencija navela u programu putovanja. Posebne usluge su sve one usluge koje nisu uključene u cijenu putovanja, pa ih samim time putnik plaća zasebno. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom prijave i naplaćuju se kao dodatak na utvrđenu cijenu putovanja. Fakultativne ili posebne usluge koje putnik zatraži tijekom trajanja putovanja, plaćaju se direktno turističkom pratitelju ili predstavniku Agencije i to u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža. Cijene aranžmana objavljene su u kunama, a izračunate prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora putovanja na određeni dan. Agencija zadržava pravo promjene objavljene cijene ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjene u tečaju ugovorene valute, povećanja cijene troškova prijevoza, uključujući i povećanje cijene goriva, povećanja pristojbi za određene usluge, pod uvjetom da ta ista povećanja utječu na cijenu putovanja, a da se za njih kod izrade cijene nije moglo znati, odnosno pretpostaviti. Agencija ostvaruje pravo na povećanje cijene programa i to najkasnije 20 dana prije zakazanog početka putovanja. Ukoliko se cijena paket aranžmana povećava za 10%, nije potrebna suglasnost putnika (povećanje se odnosi na sve dijelove uplate). U slučaju povećanja cijene paket aranžmana za više od 10%, potrebna je suglasnost putnika. U tom slučaju putnik ima pravo na raskid ugovora bez obveze na naknadu štete prema Agenciji.

#### **5.KATEGORIZACIJA I CIJENA USLUGA**

Smještajni kapaciteti koje Agencija nudi u svojim programima, opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u vrijeme izdavanja programa. Prehrana, komfor, kao i druge usluge u ponudi hotela ili apartmana, pod nadzorom su mjesnih turističkih uprava, pa su time standardi smještaja, kao i pružene usluge različiti i nisu međusobno usporedivi. Prihvaćanjem ovih Općih uvjeta smatra se da je putnik upoznat s prethodno navedenim. Agencija ne garantira specifična sjedala u autobusu te se potpisivanjem ugovora smatra da je putnik prihvatio bilo koje sjedalo u autobusu. Agencija ne preuzima odgovornost za usmene ili pismene informacije koje putnik dobije na bilo koji način, a koje nisu u skladu s opisanim uslugama koje su kao takve navedene u samom programu.

#### **6.PROMJENA PROGRAMA**

Agencija ima pravo promijeniti program ako nastupe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (točka 1. ovih Općih uvjeta). Ugovoreni smještaj je moguće zamijeniti i to samo smještajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret Agencije. Ukoliko Agencija prije početka putovanja učini značajne promjene u bitnim sastojcima putovanja (program, smještaj, cijena) dužna je bez odgađanja o tome obavijestiti putnika i ponuditi mu izmijenjeni ugovor. Putnik može u roku od 3 radna dana,

računajući od dana primitka pisane obavijesti Agencije, izmijenjeni ugovor prihvatiti ili odbiti. U slučaju odbijanja ili ogluhe putnika na ponudu, Agencija se obvezuje u roku od 7 radnih dana, putniku vratiti uplaćeni dio cijene. Ukoliko putnik prihvati ponuđeni izmijenjeni ugovor, zamjensko putovanje se smatra novim ugovorom o putovanju, a putnik se po toj osnovi odriče svih svojih potraživanja prema Agenciji s osnova prvotnog ugovora. Ako Agencija nakon početka putovanja nije pružila dio ugovorenih usluga, a sve iz razloga izvanrednih vanjskih okolnosti koje nije mogla predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (točka 1. ovih Općih uvjeta), može u dogovoru s putnikom i uz njegovu suglasnost, izvršiti izmjene programa za nastavak putovanja, na svoj teret u odnosu na sklopljeni ugovor time da putnik ne ostvaruje pravo na naknadu štete po osnovi potraživanja koja bi mogla nastati s osnova međusobno ugovorenih i izmijenjenih dijelova programa, odnosno izmijenjenog dijela putovanja u odnosu na sklopljeni ugovor o putovanju.

## **7. PRAVO PUTNIČKE AGENCIJE NA OTKAZ**

Agencija može u potpunosti ili djelomično otkazati putovanje, ukoliko prije i za vrijeme njegova trajanja nastupe izvanredne okolnosti koje se kao takve ne mogu izbjeći niti otkloniti (točka 1. ovih Općih uvjeta), a čiji nastup bi u vrijeme objave i prodaje programa, Agenciji bio opravdan razlog da se program ne objavi odnosno da se za navedeno putovanje ne primaju prijave. Agencija, također, može otkazati putovanje ako se ne prijavi neophodno potreban broj putnika koji je za to putovanje predviđen. Uz program svakog putovanja Agencija je dužna navesti minimalno potreban broj putnika, da bi uopće došlo do realizacije putovanja. Agencija se obvezuje obavijestiti putnike o otkazu putovanja i to najmanje 5 dana prije početka paket aranžmana odnosno 32 sata prije početka izleta te im po osnovi otkaza putovanja vratiti cjelokupno uplaćeni iznos putovanja bez obveze naknade štete putniku.

## **8. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA**

Ukoliko putovanje otkazuje putnik, ono mora biti iskazano prema Agenciji u pisanom obliku. Datum zaprimanja pismenog otkaza putovanja od strane putnika, predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova.

Za paket aranžmane, obračun troškova odustajanja od putovanja, vršiti će se prema sljedećoj tabeli:

- za otkaz do 30 dana prije polaska, Agencija naplaćuje 10% aranžmana, a najmanje 15,00€
- za otkaz od 29 do 22 dana prije polaska, Agencija naplaćuje iznos od 25% cijene aranžmana,
- za otkaz od 21 do 15 dana prije polaska, Agencija naplaćuje 40% cijene aranžmana,
- za otkaz od 14 do 8 dana prije polaska, Agencija naplaćuje 80% cijene aranžmana
- za otkaz od 7 do 0 dana prije polaska, Agencija naplaćuje 100% cijene aranžmana.

Prilikom otkazivanja izleta do 48 sati prije njegova početka, Agencija naplaćuje 10% cijene izleta, a u kraćem roku 100% iznosa cijene izleta.

Ukoliko se putnik ne pojavi ili otkáže putovanje nakon njegova početka, Agencija će zadržati cjelokupno naplaćeni iznos putovanja. Kada su stvarno nastali troškovi ili u slučajevima kada je udio u fiksnim troškovima veći od onih u navedenoj ljestvici, Agencija zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene koje se odnose na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge bitne promjene putovanja. Ako putnik na vlastiti zahtjev, prekine putovanje koje je u tijeku, nema pravo na naknadu troškova nastalih zbog prijevremenog povratka u mjesto polaska. Ako putnik koji otkazuje putovanje, nađe novog korisnika iste rezervacije, Agencija će za troškove uzrokovane zamjenom zaračunati do 5% od vrijednosti putovanja. Kod otkazivanja svih oblika putovanja, ne isplaćuje se trošak nabave vize, a ni drugih putnih isprava.

Putnik može u cilju izbjegavanja troškova odustajanja tj. otkaza putovanja uplatiti putno osiguranje od otkaza prilikom prijave paket aranžmana ako bi zbog nepredvidivih razloga/zapreka morao otkazati putovanje. Osiguranje od otkaza uplaćuje se u cijelosti

kod prve uplate u protivnom slučaj tj. putovanje nije pokriveno. Sama premija osiguranja izračunava se prema cjeniku osiguravajućeg društva i prema njihovim općim uvjetima.

## **9. OBVEZE AGENCIJE**

Dužnost Agencije je brinuti se o provedbi usluga u dobroj namjeri i izboru pružatelja usluga te se brinuti o pravima putnika i njihovim interesima sukladno pravilima struke i običajima u turizmu i putniku pružiti sve navedene usluge. Agencija je dužna putniku u pisanom ili elektronskom obliku staviti na raspolaganje sve predugovorne informacije/program:

- o iznosu ili postotku predujma te o broju i iznosu obroka otplate ostatka cijene
- minimalni broj polaznika
- odredište/odredišta, plan putovanja i razdoblja boravka, s datumima te, ako je uključen smještaj, broj noćenja broj dnevnih obroka/plan prehrane.
- sredstva, karakteristike, i kategorije prijevoza, mjesto polaska i povratka
- lokacija, glavne karakteristike i prema potrebi vrsta i kategorija smještaja u skladu pravilima odredišne zemlje
- posjeti/ izleti uključeni u cijenu dogovorenu za paket-aranžman
- da li je putovanje prikladno za osobe sa smanjenom pokretljivošću te na zahtjev putnika precizne informacije o prikladnosti putovanje ili odmora uzimajući u obzir potrebe putnika
- tvrtku i zemljopisnu adresu organizatora te kontakt broj i mail adresu prema potrebi
- ukupnu cijenu paket aranžmana, uključujući poreze i prema potrebi sve dodatne naknade, pristojbe i ostale naknade ako je moguće izraditi izračun prije početka sklapanja ugovora ako nije moguće naglašavaju se kao dodatne usluge koje putnik možda mora snositi ako dođe do njih.

Agencija je dužna objaviti uvjete i sadržaj svake navedene pojedine usluge te je dužna pridržavati se svega što je navela. Nakon izvršenja usluge ili paket aranžmana korisniku se ispostavlja račun. Ukoliko provedba usluge odstupa od dogovorenog, Agencija je dužna dati odgovor zbog eventualnog ne izvršenja usluge ili dijela usluga. Agencija je dužna putnika upoznati sa informacijama o zemlji u koju putuje, graničnim, viznim i zdravstvenim formalnostima vezanim uz dogovoreno putovanje i boravak te o mišljenju Ministarstva vanjskih i unutarnjih poslova RH o stupnju rizičnosti putovanja. Agencija će uvijek pomoći putniku ako dođe do poteškoća i dat će informacije o zdravstvenim službama, konzularnim i lokalnim tijelima te će dati sve od sebe da pomogne riješiti problem, pritužbu ili nezadovoljstvo. Agencija isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršavanja usluga koje su prouzročene uslijed okolnosti iz točke 1. ovih Općih uvjeta.

## **10. OBVEZA PUTNIKA**

Putnik koji se prijavljuje na putovanje u inozemstvo dužan je imati važeće putne isprave. Troškove gubitka ili krađe dokumenata tijekom putovanja snosi putnik. U slučaju da je za putovanje/ paket aranžman potrebna viza za ulazak u određenu zemlju, Agencija će obavijestiti putnika o potrebnim dokumentima za ishođenje vize. Agencija može na zahtjev putnika, kada je to moguće, uz naplatu odgovarajuće naknade posredovati u njenom pribavljanju, s time da Agencija ne jamči i samo izdavanje vize. Putnik dužan je ishoditi vizu i poštivati sve carinske i devizne propise Republike Hrvatske odnosno države odrednice i države kroz koje se prolazi ili boravi. U slučaju da putnik zbog nepoštivanja propisa ne može nastaviti putovanje sam snosi sve nastale troškove. Putnik dužan je pridržavati se kućnog reda u smještajnim objektima te surađivati s pružateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju grubog kršenja odredbi kućnog reda i prijevremenog napuštanja objekta na zahtjev davatelja usluga, ne oslobađa putnika kod podmirjenja troškova smještaja za cjelokupni rezervirani period, a ukoliko se davatelj usluga složi da gost nije obavezan podmiriti cjelokupni rezervirani period, a radi se o realiziranom boravku do 3 noćenja (1, 2 ili 3 noćenja) cijena realiziranih noćenja uvećava se za 30 % (dodatak za kraći boravak).

Ukoliko putnik putuje na destinacije za koje je prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije potrebno cijepiti se putnik koji putuje na takvu destinaciju mora imati valjanu liječničku potvrdu da je cijepljenje provedeno. Ukoliko se putovanje/paket aranžman ne može realizirati zbog nedostatka navedenih dokumenata Agencija ne snosi odgovornost, a putnik odgovara Agenciji za svu nastalu štetu. Putnik je dužan pridržavati se naputaka i surađivati s turističkim pratiteljem ili predstavnikom Agencije i isti je dužan prilikom polaska na putovanje, turističkom pratitelju ili predstavniku Agencije predložiti dokument o plaćenom aranžmanu (potvrdu o uplati, kopiju virmana i sl.).

U slučaju nepoštivanja bilo koje od navedenih obveza, putnik u cijelosti odgovara Agenciji za naknadu štete.

Preporučuje se putnicima da osobno posjete web stranicu nadležnog ministarstva radi informiranja o rizicima putovanja u pojedine države te preporukama i savjetima za sigurnije putovanje.

### **11. PRTLJAGA**

Težina dozvoljene prtljage koja je uključena u cijenu aranžmana na zrakoplovnim putovanjima ovisi o zrakoplovnoj kompaniji te će biti posebno naznačena u završnom pismu. Višak prtljage putnik doplaćuje sam prema važećim pravilima i cijenama prijevoznika. Za prijevoz posebne prtljage, kao što su primjerice bicikli, surferska ili golferska oprema i sl., putnik je dužan doplatiti troškove prijevozniku i to uglavnom na polasku. Putnik je dužan potrebu prijevoza takve prtljage najaviti već prilikom prijave putovanja. Bez obzira na navedeno prijevoznik zbog ograničenog kapaciteta u svakom slučaju ima pravo odbiti prijevoz takve posebne vrste prtljage. Sve troškove odnosno štetu koja može nastati zbog toga snosi sam putnik.

Djeca bez obzira na dob nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage u zračnom prijevozu. Za prijevoz prtljage nije odgovoran organizator, agent ili posrednik. Agencija ne preuzima odgovornost za izgubljenu i/ili oštećenu prtljagu. Bilo kakvu nepravilnost vezanu za prtljagu, npr. ali ne isključivo: kašnjenje, gubitak i/ili oštećenje prtljage, putnik bez odgode prijavljuje direktno prijevozniku, ukoliko je nepravilnost nastala kod prijevoza, ili hotelu ukoliko je nepravilnost nastala tijekom smještaja. Kod zrakoplovnog prijevoza, za predanu prtljagu je odgovoran zrakoplovni prijevoznik kojem je prtljaga predana na prijevoz i to na osnovu propisa koji vrijede u zračnom prometu, dok je za ručnu prtljagu, uključujući i prtljagu označenu s „Delivery at Aircraft“ i privremeno smještenu u prtljažnik, odgovoran putnik osobno. U slučaju nepravilnosti, putnik direktno kod prijevoznika ili agenta ovlaštenog od strane prijevoznika za postupanje u slučaju neregularnosti u prijevozu prtljage ispunjava prijavu o neregularnosti. Na osnovu te prijave prijevoznik isplaćuje odštetu prema propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu. U slučaju gubitka, oštećenja i/ili otuđenja prtljage u hotelu, putnik zahtjev za odštetom upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena, oštećena i/ili izgubljena. Putnik je sam dužan voditi brigu o svojim stvarima i prtljazi unesenim u putničku kabinu prijevoznog sredstva (zrakoplov, autobus, vlak, brod i sl.) te ih je prilikom svakog napuštanja prijevoznog sredstva dužan ponijeti sa sobom. Preporučuje se putnicima sklapanje police za osiguranje prtljage.

### **12. SMJEŠTAJ U SOBE/APARTMANE**

Raspored smještaja u sobe/apartmane određuje recepcija smještajnog objekta u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu u pojedinom objektu ili destinaciji opisanu u programu putovanja, katalogu i cjeniku. Ako je moguće, Agencija će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen zahtjev putnika za smještajem (dječji krevetić, orijentacija sobe, kat i sl.) no ne može jamčiti ispunjenje istog. Smještaj najčešće nije moguć prije 15 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluge.

Dolaske iza 19 sati nužno je najaviti unaprijed, osim ako nije drugačije naznačeno. Odluku o ranijem ulasku i/ili kasnijem izlasku iz smještajne jedinice donosi samostalno smještajni objekt i Agencija nema utjecaja na istu.

### **13. PUTNO OSIGURANJE**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Agencija je dužna putniku ponuditi osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dobrovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje od otkaza putovanja te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti te ga u cijelosti upoznati sa sadržajem i obimom svake od navedenih polica. Agencija ima sklopljene ugovore sa W Croatia osiguranje d.d. Zagreb. Agencija je dužna upoznati putnika sa sadržajem važećeg ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu koju Agencija prouzroči neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza iz paket aranžmana, a koji Agencija ima zaključen sa Croatia osiguranjem d.d. Zagreb.

### **14. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju, kao i oni koji su uplatiti akontacije za putovanje, trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja CROATIA OSIGURANJE d.d., Zagreb, Vatroslava Jagića 33, OIB: 26187994862, kontakt osoba Marija Vešligaj, e-mail [marija.vesligaj@crosig.hr](mailto:marija.vesligaj@crosig.hr), mob. br. +385 91 459 8396. Ovaj dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja. Broj police jamčevnog osiguranja 298625000261. Osiguranje počinje dana 24.05.2024. i u smislu uvjeta osiguranja traje do dana 24.05.2025.

### **15. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Agencija ima kod osiguravajućeg društva CROATIA OSIGURANJE d.d., Zagreb, Vatroslava Jagića 33, OIB: 26187994862, sklopljenu policu br. 078620118562 o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžmane kontakt osoba Marija Vešligaj, e-mail [marija.vesligaj@crosig.hr](mailto:marija.vesligaj@crosig.hr), mob. br. +385 91 459 8396. Osiguranje počinje dana 01.02.2024. i u smislu uvjeta osiguranja traje do dana 01.02.2025.

### **16. OSIGURANJE OSOBA OD POSLJEDICA NESRETNOG SLUČAJA**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Agencija ima kod osiguravajućeg društva CROATIA OSIGURANJE d.d., Zagreb, Vatroslava Jagića 33, OIB: 26187994862, sklopljenu policu br. 217620019950 o osiguranju putnika u javnom prijevozu od posljedica nesretnog slučaja koje se odnose na paket-aranžmane kontakt osoba Marija Vešligaj, e-mail [marija.vesligaj@crosig.hr](mailto:marija.vesligaj@crosig.hr), mob. br. +385 91 459 8396. Osiguranje počinje dana 01.02.2024. i traje do otkaza u smislu članka 5. Uvjeta za obvezno osiguranje putnika u javnom prometu od posljedica nesretnog slučaja (nezgode).

### **17. RJEŠAVANJE PRIGOVORA**

Ako su usluge od strane Agencije nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može uložiti pismeni prigovor. Svaki putnik-nositelj ugovora o putovanju, ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge.

Svaki prigovor putnika se podnosi zasebno, budući da Agencija neće rješavati postupak grupnih prigovora. Prigovori se podnose:

-odmah, na samom mjestu pružanja usluge, putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja ili predstavnika Agencije, a ukoliko istoga nema, onda se reklamacija predaje izvršitelju usluge.

Pri tome je putnik dužan surađivati sa turističkim pratiteljem ili predstavnikom Agencije, kao i sa samim izvršiteljem usluge i to u dobroj vjeri, a sve sa ciljem otklanjanja uzročnika prigovora. Ukoliko putnik na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje u cijelosti odgovara uplaćenju usluzi, Agencija neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju, niti je u obvezi o istoj se očitovati, ukoliko uzrok prigovora ne bi bio otklonjen na mjestu pružanja usluge, putnik se obvezuje zajedno sa turističkim pratiteljem ili predstavnikom Agencije ili izvršiteljem usluge o tome sastaviti pismenu potvrdu, te po jedan potpisani primjerak od strane svake osobe, zadržavaju putnik i izvršitelj usluge, a jedan primjerak je za potrebe same Agencije, -najkasnije u roku od 8 dana po povratku sa putovanja, putnik predaje pisani prigovor zajedno s eventualno potrebnim priložima na adresu Agencije Zagreb, Držićeva 4 ili putem fax-a broj 01 611 77 76 ili putem e-maila p.agencija@cazmatrans.hr. Agencija će se pismeno očitovati na tako zaprimljen pismeni prigovor putnika i to u roku 15 dana, računajući od dana primitka istog.

Pri tome će Agencija rješavati samo one prigovore, čiji se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu pružanja usluge, za vrijeme dok se Agencija u zadanom roku od 15 dana ne očituje prema putniku, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe u rješavanju nastale situacije, kao što su arbitraža UHPE ili druge institucije, davanja informacija u medije i slično.

Agencija i putnik su suglasni da će svaki eventualno nastali spor pokušati riješiti mirnim putem, dogovorno, a ukoliko u tome ne uspiju, ugovaraju nadležnost suda prema sjedištu Agencije. Mjerodavno pravo prilikom rješavanja prigovora je hrvatsko pravo. Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Zakonom o turističkoj djelatnosti isključuje se pravo kupca na nadoknadu idealne štete. Agencija se ne može smatrati odgovornom za eventualne klimatske uvjete, čistoću i temperature mora u destinacijama te sve ostale slične situacije i događaje koje mogu uzrokovati nezadovoljstvo putnika, a ne tiču se direktno kvaliteta rezervirane smještajne jedinice (npr. loše vrijeme, loše uređene plaže; prevelike gužve, krađa ili oštećenje imovine i sl.). Ukoliko se putnik odlučio za rezervaciju iz posebne LAST MINUTE ponude, tada putnik prihvaća sve rizike takvog putovanja. Ta putovanja sadrže u sebi neizvjesne činjenice na koje agencija ne može utjecati, a putnik je prvenstveno zbog povoljnije cijene prihvatio takvo putovanje pa zbog toga putnik nema pravo prigovora prema agenciji. Sukladno posebnom zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova dostupni mehanizmi za alternativno rješavanje potrošačkih sporova obuhvaćaju mogućnost pokretanja postupka alternativnog rješavanja potrošačkog spora pri ovlaštenom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova kojim je organizator obuhvaćen i putem platforme za online rješavanje potrošačkih sporova za usluge kupljene putem interneta).

## **18. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Agencija će prikupiti i obrađivati samo one osobne podatke putnika koji su nužni za realizaciju putovanja. Svi se podaci o putnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla, a isti se mogu priopćiti trećim osobama samo u zakonom propisanim slučajevima. Svi djelatnici Agencije i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti. Ovi se podaci mogu, uz privolu putnika, koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju i za dostavu marketinških poruka Agencije, a putnik se uvijek može samostalno isključiti iz marketinških aktivnosti. Agencija se obvezuje osobne podatke čuvati u bazi podataka, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, odnosno općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (GDPR).

## **19.ZAVRŠNE ODREDBE**

Potvrdom rezervacije odnosno uplatom akontacije ili cjelokupnog iznosa aranžmana Putnik u cijelosti prihvaća ove opće uvjete poslovanja. Ovi opći uvjeti sastavni su dio rezervacije/Ugovora koji se sklapa između Agencije i putnika. Sva moguća odstupanja od ovih općih uvjeta, moraju biti navedena na predugovornim informacijama /programu putovanja i moraju biti dostavljena putniku uz Ugovor ili u samom ugovoru. Putnik potpisivanjem ugovora u cijelosti prihvaća predugovorne informacije/program putovanja kao i ove opće uvjete. Stranke se obvezuju da će moguće sporne slučajeve riješiti sporazumno i to na način da prethodno provedu postupak mirenja pri akreditiranim institucijama RH temeljem Zakona o mirenju, a ukoliko to nije moguće, ugovaraju nadležnost suda u Zagrebu i primjenu hrvatskog prava. Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u obavljanju i pružanju usluga u turizmu: Državni inspektorat Turistička inspekcija Šubićeva 29, 10000 Zagreb.

Zagreb, 01. ožujak 2024.

Uprava Društva- direktor:  
Nikolina Marinović, bacc. oecc.