QUO VADIS travel agency j.d.o.o. za turizam, ugostiteljstvo i usluge, turistička agencija
Put Rakovića, 24; 21214 Kaštel Kambelovac; Hrvatska
OIB: 11302805772, MB: 6285481
Žiro Račun: OTP banka; IBAN: HR8024070001100797875; BIC: OTPVHR2X

OPĆI UVJETI POSLOVANJA TURISTIČKE AGENCIJE
QUO VADIS travel agency j.d.o.o.

1. UVODNE ODREDBE

QUO VADIS travel agency j.d.o.o., OIB: 11302805772, sa sjedištem na adresi Put Rakovića 24, 21214 Kaštel Kambelovac, MB: 6285481, registrirana je za pružanje usluga u turizmu rješenjem Ureda državne uprave Splitsko-dalmatinske županije, pod brojem registarskog uloška 060516373, ID kod: HR-AB-01-080951142 (u daljnjem tekstu: Agencija). Agencija nema poslovnicu, već posluje isključivo putem internetskih i digitalnih platformi, koristeći se sredstvima daljinske komunikacije.

Ovi Opći uvjeti pružanja usluga prilikom rezervacije i kupnje turističkih paket-aranžmana, povezanih putnih aranžmana i izleta Agencije (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) sastavni su dio programa turističkog paket-aranžmana, povezanog putnog aranžmana odnosno izleta (u daljnjem tekstu: Program), kao i ugovora o putovanju koji se sklapa s Agencijom (u daljnjem tekstu: Ugovor).
U smislu ovih Općih uvjeta, ugovaratelj putovanja jest osoba koja s Agencijom sklapa Ugovor u svoje ime i za svoj račun ili u ime i/ili za račun jedne ili više drugih osoba, dok je putnik svaka osoba koja na temelju sklopljenog Ugovora ima pravo putovati odnosno koristiti ugovorene usluge (u daljnjem tekstu: Putnik).
Kada ugovaratelj putovanja sklapa Ugovor u ime i/ili za račun drugih osoba, dužan je prije sklapanja Ugovora upoznati sve osobe na koje se Ugovor odnosi sa sadržajem Programa, ovih Općih uvjeta i Ugovora te sa svim posebnim uvjetima, informacijama i drugim odredbama koje se odnose na ugovoreno putovanje. Ugovaratelj putovanja odgovoran je za točnost i potpunost podataka koje Agenciji dostavlja za sebe i za druge Putnike za koje sklapa Ugovor. Putnici u čije je ime i/ili za čiji je račun Ugovor sklopljen ostvaruju prava i preuzimaju obveze koje za njih proizlaze iz Ugovora, Programa i ovih Općih uvjeta. Agencija će obavijesti i druge informacije koje se odnose na ugovoreno putovanje dostavljati ugovaratelju putovanja. Ugovaratelj putovanja dužan je bez odgode prenijeti Putnicima sve obavijesti i informacije Agencije koje se na njih odnose.

Svi podaci, uvjeti i odredbe sadržani u Programu, Ugovoru i ovim Općim uvjetima obvezuju Agenciju, ugovaratelja putovanja i Putnika, osim ako pojedinim odredbama Ugovora ili Programa nije izričito drukčije određeno.
U slučaju nesuglasja između odredaba ovih Općih uvjeta i odredaba Programa odnosno Ugovora, primjenjuju se posebne odredbe Programa odnosno Ugovora, pod uvjetom da nisu protivne prisilnim propisima.
Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, a imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod, bez obzira na to u kojem su rodu korišteni.

2. PRIJAVE I SKLAPANJE UGOVORA

Putnik se za putovanje koje organizira i nudi Agencija, kao i za putovanje drugog organizatora koje Agencija nudi u svojstvu ovlaštenog subagenta, može prijaviti putem elektroničke pošte, interneta, telefona ili na drugi način koji omogućuje komunikaciju na daljinu.
Putnik je prilikom prijave dužan Agenciji dostaviti potpune i točne podatke za sebe i sve druge osobe koje prijavljuje za putovanje. Dostavljeni podaci moraju odgovarati podacima iz važećih osobnih i putnih isprava kojima će se putnici

koristiti tijekom putovanja. Putnik je odgovoran za točnost i potpunost dostavljenih podataka te snosi troškove i druge posljedice nastale zbog netočnih, nepotpunih ili nepravodobno dostavljenih podataka za sebe i druge osobe koje je prijavio.
Na temelju zaprimljene prijave Agencija će Putniku, prije sklapanja Ugovora, putem sredstava daljinske komunikacije dostaviti propisane predugovorne informacije u obliku ponude koja sadrži sve podatke potrebne za sklapanje Ugovora. Uplatom predujma, u iznosu i roku određenima u ponudi, Putnik potvrđuje da je upoznat sa sadržajem dostavljenih predugovornih informacija, Programa i ovih Općih uvjeta te da prihvaća ponudu Agencije. Ugovor se smatra sklopljenim u trenutku kada Agencija zaprimi uplatu predujma, osim ako je u ponudi izričito određen drugi trenutak sklapanja Ugovora.
Nakon sklapanja Ugovora Agencija će Putniku, bez nepotrebnog odgađanja, dostaviti primjerak Ugovora ili potvrdu o sklopljenom Ugovoru na trajnom nosaču podataka.

3. PREDUGOVORNE INFORMACIJE

Prije nego što se Putnik obveže Ugovorom, Agencija će mu, na jasan i razumljiv način, dostaviti sve predugovorne informacije propisane Zakonom o pružanju usluga u turizmu (u daljnjem tekstu: Zakon).
Agencija će Putniku, ovisno o vrsti i sadržaju ugovorene usluge te svojstvu u kojem nastupa, dostaviti odgovarajući obrazac sa standardnim informacijama propisan Zakonom, kada je njegova dostava obvezna.

Predugovorne informacije za paket-aranžmane osobito obuhvaćaju podatke o glavnim obilježjima usluga putovanja, odredištu, trajanju i programu putovanja, prijevozu, smještaju i drugim uključenim uslugama, organizatoru odnosno prodavatelju paket-aranžmana, ukupnoj cijeni i mogućim dodatnim troškovima, načinu i rokovima plaćanja, najmanjem broju putnika potrebnom za ostvarivanje putovanja, uvjetima za putovanje u vezi s putovnicama, vizama i zdravstvenim formalnostima, pravu Putnika na raskid Ugovora te mogućnostima sklapanja odgovarajućih osiguranja.
Kod izleta i drugih turističkih usluga Agencija će Putniku prije sklapanja Ugovora pružiti informacije propisane Zakonom koje su relevantne za vrstu i sadržaj konkretne usluge, a osobito informacije o sadržaju i trajanju usluge, cijeni, načinu plaćanja, uvjetima izvršenja te pravima i obvezama Putnika i Agencije.

Predugovorne informacije mogu biti sadržane u Programu, ponudi, uvjetima plaćanja, ovim Općim uvjetima, odgovarajućem obrascu sa standardnim informacijama te drugim dokumentima dostavljenima Putniku prije sklapanja Ugovora.
Program **s**adrži podatke koji se odnose na konkretno putovanje ili izlet, a osobito podatke o odredištu, planu i trajanju putovanja, mjestu i vremenu polaska i povratka, prijevozu, smještaju, prehrani, izletima i drugim uslugama uključenima u cijenu, kao i podatke o uslugama koje nisu uključene u cijenu, a Putnik ih može dodatno ugovoriti.
Program može sadržavati i posebne uvjete koji se odnose na konkretno putovanje ili izlet, uključujući uvjete rezervacije, iznos predujma, rokove plaćanja te podatke o eventualnim nepovratnim troškovima koje Agencija ima prema neposrednim pružateljima usluga.

Putniku se, kada je to primjenjivo, može ponuditi sklapanje ugovora o putnom zdravstvenom osiguranju, osiguranju prtljage, osiguranju od otkaza putovanja te drugim vrstama putnog osiguranja. Uvjeti, opseg pokrića, osigurani slučajevi i druga prava i obveze iz ugovora o osiguranju određuju se uvjetima osiguravatelja kod kojeg je pojedina polica osiguranja sklopljena.

Agencija posvećuje posebnu pozornost točnosti i potpunosti podataka o programima i uslugama objavljenima na svojoj internetskoj stranici i u drugim promidžbenim materijalima. Unatoč tome, moguće su nenamjerne pogreške ili naknadne izmjene podataka, koje će Agencija ispraviti bez nepotrebnog odgađanja nakon što za njih sazna.
Agencija ne odgovara za pogreške, netočnosti ili podatke sadržane u promidžbenim materijalima ako je Putnika odnosno ugovaratelja putovanja prije sklapanja Ugovora jasno obavijestila o njihovom ispravku ili izmjeni. U tom slučaju mjerodavni su ispravljeni odnosno izmijenjeni podaci o kojima je Putnik pravodobno obaviješten te podaci sadržani u ponudi, Programu i Ugovoru, a ne podaci iz ranije objavljenih ili dostavljenih promidžbenih materijala.

Predugovorne informacije koje prema Zakonu čine sastavni dio Ugovora mogu se izmijeniti samo pod uvjetima i na način propisan Zakonom. Agencija će Putnika prije sklapanja Ugovora na jasan, razumljiv i lako uočljiv način obavijestiti o svakoj izmjeni prethodno dostavljenih predugovornih informacija.

4. CIJENA I PLAĆENJE

Cijena putovanja, paket-aranžmana, izleta odnosno druge ugovorene usluge određena je predugovornim informacijama dostavljenima Putniku prije sklapanja Ugovora te je izražena u eurima.
Cijena uključuje isključivo usluge koje su izričito navedene kao usluge uključene u cijenu, a ne uključuje druge usluge i troškove koji su u navedeni kao usluge koje nisu uključene u cijenu.
Dodatne i fakultativne usluge koje nisu uključene u cijenu mogu se ugovoriti prije početka putovanja, a ugovorene dodatne usluge i njihova cijena evidentiraju se u ponudi, Programu odnosno Ugovoru.

Agencija ne zaprima gotovinske uplate. Sva plaćanja obavljaju se bezgotovinski, uplatom na poslovni račun Agencije:
– IBAN za uplate u Republici Hrvatskoj: HR8024070001100797875, uz poziv na broj rezervacije;
– za uplate iz inozemstva: IBAN HR8024070001100797875**,** SWIFT/BIC: OTPVHR2X.

Putnik je dužan ugovorenu cijenu platiti u iznosima i rokovima određenima Ugovorom. Prilikom sklapanja Ugovora Putnik plaća predujam u iznosu određenom ponudom. Uplatom predujma Ugovor se smatra sklopljenim, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta, dok je preostali dio cijene Putnik dužan platiti u rokovima određenima Ugovorom.
Ako Putnik ne izvrši pojedinu uplatu u ugovorenom roku, Agencija će ga pozvati da dospjeli iznos plati u dodatnom roku određenom u pozivu na plaćanje. Ako Putnik ni u ostavljenom dodatnom roku ne izvrši dospjelu uplatu, Agencija ima pravo raskinuti Ugovor i otkazati rezervirane usluge. U tom slučaju smatrat će se da je do raskida Ugovora došlo zbog neispunjenja obveze Putnika, a Agencija ima pravo na naknadu za raskid Ugovora sukladno odredbama ovih Općih uvjeta, uključujući i eventualne nepovratne troškove nastale prema neposrednim pružateljima usluga.
U slučaju povrata uplaćenih sredstava Agencija će povrat izvršiti na račun s kojeg je uplata izvršena, osim ako se s Putnikom izričito ne dogovori drukčije.

Nakon sklapanja Ugovora Agencija, kada nastupa kao organizator paket-aranžmana, ima pravo povećati ugovorenu cijenu paket-aranžmana isključivo ako je povećanje cijene izravna posljedica promjene:
- cijene prijevoza putnika 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 te naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama; ili
- deviznih tečajeva relevantnih za paket-aranžman.
Korekcija cijene izračunava se razmjerno stvarnom povećanju odnosno smanjenju navedenih troškova u odnosu na troškove i tečajeve na temelju kojih je utvrđena ugovorena cijena paket-aranžmana.
Agencija može jednostrano povećati cijenu paket-aranžmana samo ako povećanje ne premašuje 8 % ugovorene ukupne cijene paket-aranžmana. O povećanju cijene Agencija je dužna Putnika obavijestiti na trajnom nosaču podataka, na jasan i razumljiv način, uz obrazloženje povećanja.
Ako povećanje cijene premašuje 8 % ugovorene ukupne cijene paket-aranžmana, Agencija nije ovlaštena jednostrano povećati cijenu, već će Putniku predložiti izmjenu Ugovora. Putnik može u razumnom roku koji odredi Agencija prihvatiti predloženu izmjenu ili raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za raskid, uz prava koja mu u tom slučaju pripadaju prema Zakonu.
U slučaju smanjenja opisanih troškova do kojeg dođe nakon sklapanja Ugovora, Putnik ima pravo i na odgovarajuće sniženje cijene paket-aranžmana. Agencija u tom slučaju ima pravo od iznosa povrata odbiti stvarno nastale administrativne troškove.

5. IZMJENA UVJETA UGOVORA

Agencija može prije početka putovanja, izleta ili druge ugovorene usluge izvršiti beznačajne izmjene Ugovora odnosno Programa koje bitno ne utječu na glavna obilježja ugovorenih usluga, pod uvjetom da je takvo pravo predviđeno Ugovorom ili ovim Općim uvjetima te da o izmjeni pravodobno obavijesti Putnika.

Takve izmjene mogu se osobito odnositi na redoslijed i vrijeme pojedinih sadržaja Programa, vrijeme polaska ili povratka, prijevoznika, rutu odnosno smjer putovanja i druge pojedinosti usluge, osobito zbog promjene reda letenja ili vožnje, radnog vremena objekata, vremenskih ili prometnih uvjeta, sigurnosnih razloga, odluka nadležnih tijela, postupanja neposrednih pružatelja usluga ili drugih okolnosti na koje Agencija ne može utjecati.

Ako je kod paket-aranžmana Agencija prije njegova početka prisiljena znatno izmijeniti glavna obilježja usluga putovanja, ne može ispuniti ugovorene posebne zahtjeve Putnika ili predloži povećanje cijene za više od 8 %, Putnik može u razumnom roku koji odredi Agencija prihvatiti predloženu izmjenu ili raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za raskid.

Agencija će Putnika na trajnom nosaču podataka obavijestiti o predloženim izmjenama, njihovu eventualnom utjecaju na cijenu, roku u kojem se mora očitovati te posljedicama ako se u ostavljenom roku ne očituje.
U slučaju raskida Agencija može Putniku ponuditi zamjenski paket-aranžman, po mogućnosti jednake ili više kvalitete. Ako Putnik ne prihvati zamjenski paket-aranžman, Agencija će mu najkasnije u roku od 14 dana od raskida vratiti sva izvršena plaćanja. Ako je izmijenjeni ili zamjenski paket-aranžman niže kvalitete ili cijene, Putnik ima pravo na primjereno sniženje cijene.
Na izmjene izleta i drugih turističkih usluga koje nisu paket-aranžman primjenjuju se Ugovor, Program, ovi Opći uvjeti i važeći propisi.

6. SMJEŠTAJ I RAZINA USLUGA

Smještajni objekti navedeni u predugovornim informacijama opisani su prema službenoj kategorizaciji koja vrijedi u zemlji u kojoj se objekt nalazi u trenutku izrade Programa. Kategorizacija, razina smještaja, prehrane, opremljenosti i drugih usluga može se razlikovati među državama te istovjetna kategorija smještajnog objekta ne podrazumijeva nužno jednaku razinu i kvalitetu usluge u različitim državama.
Za sadržaj i opseg ugovorene usluge mjerodavni su podaci navedeni u Programu, ponudi i Ugovoru te druge informacije koje je Agencija pisanim putem dostavila Putniku. Agencija ne odgovara za pisane ili usmene informacije dobivene od trećih osoba koje nisu u skladu s opisom usluga sadržanim u Programu, ponudi ili Ugovoru.

Raspored Putnika po sobama odnosno smještajnim jedinicama određuje smještajni objekt. Ako Putnik nije izričito ugovorio smještajnu jedinicu određenih obilježja, dužan je prihvatiti odgovarajuću smještajnu jedinicu ugovorene kategorije i vrste te nema pravo zahtijevati određenu sobu, kat, položaj, pogled ili druga posebna obilježja koja nisu izričito ugovorena. Agencija ne odgovara za raspored smještajnih jedinica koji određuje smještajni objekt.
Kod smještaja u trokrevetnim ili višekrevetnim sobama dodatni ležaj može biti pomoćni ležaj, kauč na razvlačenje ili drugi oblik dodatnog ležaja koji se prema pravilima smještajnog objekta koristi za tu namjenu. Dodatni ležaj može se po dimenzijama, udobnosti i drugim svojstvima razlikovati od standardnog ležaja. Kvaliteta i vrsta dodatnog ležaja ovise o smještajnom objektu te Agencija ne odgovara za eventualno nezadovoljstvo Putnika koje proizlazi isključivo iz njegovih osobnih očekivanja u pogledu udobnosti dodatnog ležaja, pod uvjetom da pruženi smještaj odgovara ugovorenoj kategoriji i opisu usluge.
Vrijeme prijave u smještajnu jedinicu i njezina napuštanja određuje smještajni objekt. Ako Programom ili Ugovorom nije drukčije određeno, Putnik je dužan pridržavati se vremena prijave i odjave koje odredi smještajni objekt. Odluku o mogućnosti ranijeg ulaska u smještajnu jedinicu ili kasnijeg izlaska iz nje donosi isključivo smještajni objekt te Agencija na takvu odluku nema utjecaja i za nju ne odgovara, osim ako je takva usluga izričito ugovorena s Agencijom.

7. RASKID UGOVORA OD STRANE PUTNIKA I NAKNADE ZA RASKID

Putnik može, uz plaćanje primjerene naknade, raskinuti Ugovor o putovanju u paket-aranžmanu u bilo kojem trenutku prije njegova početka. Raskid mora biti dostavljen Agenciji u pisanom obliku, uključujući elektroničku poštu, a dan njegova zaprimanja mjerodavan je za obračun naknade za raskid.

U slučaju raskida Agencija ima pravo na primjerenu naknadu prema sljedećoj vremenskoj skali:
a) Paket-aranžmani autobusom na području Europe za raskid Ugovora:
– 41 i više dana prije putovanja – 15 %, najmanje 50 EUR
– 21–40 dana – 50 %
– 11–20 dana – 75 %
– 0–10 dana – 100 % cijene.
b) Paket-aranžmani zrakoplovom na području Europe za raskid:
– 61 i više dana prije putovanja – 15 %, najmanje 100 EUR

– 46–60 dana – 35 %
– 26–45 dana – 50 %
– 16–25 dana – 75 %
– 0–15 dana – 100 % cijene.
c) Paket-aranžmani – biblijske zemlje i zemlje Mediterana za raskid Ugovora:
– 60 i više dana prije putovanja – 20 %, najmanje 200 EUR
– 46–59 dana – 35 %
– 26–45 dana – 50 %
– 16–25 dana – 75 %
– 0–15 dana – 100 % cijene.
d) Charter putovanja u Europi, biblijske zemlje i daleka putovanja za raskid Ugovora:
– 61 i više dana prije putovanja – 20 %, najmanje 400 EUR
– 46–60 dana – 40 %
– 16–45 dana – 80 %
– 0–15 dana – 100 % cijene.
e) Last minute, posebne ponude i low budget paket-aranžmani:
– neovisno o vremenu raskida Ugovora – 100 % cijene, ako je Putnik prije sklapanja Ugovora obaviješten da se na paket-aranžman primjenjuju takvi posebni uvjeti.
f) Transferi za raskid Ugovora:
– 91–120 dana prije polaska – 10 %
– 61–90 dana – 20 %
– 45–60 dana – 30 %
– 31–44 dana – 50 %
– 21–30 dana – 70 %
– 0–20 dana – 100 % cijene transfera
– nakon polaska ili u slučaju nedolaska („no-show“) – 100 % cijene transfera.

Navedene standardne naknade određene su uzimajući u obzir vrijeme preostalo do početka putovanja, očekivane uštede troškova Agencije i mogućnost pružanja ugovorenih usluga drugom korisniku. Agencija će na zahtjev Putnika obrazložiti iznos naknade.
Ako povezani putni aranžman uključuje zrakoplovnu kartu i smještaj, u slučaju raskida Agencija zadržava 100 % cijene zrakoplovne karte, osim ako uvjeti primjenjive tarife omogućuju potpuni ili djelomični povrat. Na smještaj i druge usluge primjenjuju se naknade iz ove točke, osim usluga ugovorenih prema posebnim nepovratnim uvjetima („non-refundable“), za koje se zadržava iznos koji neposredni pružatelj usluge ne vraća.
Ako za pojedini paket-aranžman ili uslugu vrijede posebni uvjeti otkaza ili postoje nepovratni troškovi neposrednih pružatelja usluga, Agencija će o tome obavijestiti Putnika prije sklapanja Ugovora. Takvi se troškovi uzimaju u obzir pri utvrđivanju naknade za raskid i ne obračunavaju se dvostruko za isti trošak.
Promjena datuma polaska, smještajnog objekta, vrste smještajne jedinice ili druga bitna promjena na zahtjev Putnika smatra se izmjenom Ugovora. Ako izmjena nije moguća, a Putnik odustane od putovanja, primjenjuju se naknade za raskid iz ove točke.
Ako Putnik na vlastiti zahtjev prekine započeto putovanje, nema pravo na povrat cijene neiskorištenih usluga ni na naknadu troškova prijevremenog povratka, osim kada takvo pravo proizlazi iz Zakona, Ugovora ili okolnosti za koje odgovara Agencija. Nepovoljni vremenski uvjeti ili druge okolnosti koje same po sebi ne predstavljaju nesukladnost ugovorenih usluga ne daju pravo na povrat cijene neiskorištenih usluga.

Putnik može prije početka paket-aranžmana raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za raskid ako na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini nastupe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje znatno utječu na izvršenje paket-aranžmana ili prijevoz Putnika na odredište. U tom slučaju Putnik ima pravo na puni povrat svih plaćanja izvršenih za paket-aranžman, ali nema pravo na dodatnu odštetu.

Agencija će sva plaćanja koja je dužna vratiti Putniku, umanjena za naknadu za raskid kada na nju ima pravo, vratiti bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida Ugovora.

Kod Ugovora o putovanju u paket-aranžmanu sklopljenog sredstvima daljinske komunikacije, Putnik ima pravo u roku od 14 dana od sklapanja Ugovora odustati od Ugovora bez navođenja razloga i plaćanja standardne naknade.

8 . RASKID UGOVORA OD STRANE AGENCIJE

Agencija može prije početka paket-aranžmana raskinuti Ugovor ako se ne prijavi najmanji broj Putnika određen Programom odnosno Ugovorom, pod uvjetom da o raskidu obavijesti Putnika najkasnije:
– 20 dana prije početka putovanja koje traje više od 6 dana;
– 7 dana prije početka putovanja koje traje između 2 i 6 dana;
– 48 sati prije početka putovanja koje traje manje od 2 dana.
Agencija može raskinuti Ugovor i ako je u njegovu izvršenju spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, o čemu će Putnika obavijestiti bez nepotrebnog odgađanja prije početka paket-aranžmana.
U navedenim slučajevima Agencija će Putniku vratiti sva plaćanja izvršena za paket-aranžman, bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida Ugovora, bez obveze naknade dodatne štete kada su za to ispunjeni zakonski uvjeti.
Agencija ne odgovara za kašnjenje, promjenu ili otkazivanje leta, promjenu reda letenja ili vožnje, stečaj ili nesolventnost prijevoznika te druge postupke ili propuste prijevoznika izvan utjecaja Agencije, osim u opsegu u kojem prema prisilnim propisima odgovornost snosi Agencija kao organizator paket-aranžmana. Ako je prijevozna karta kupljena kao pojedinačna usluga koja nije dio paket-aranžmana za koji je Agencija organizator, odgovornost Agencije ograničena je u skladu s važećim propisima.
Ako nakon početka paket-aranžmana znatan dio ugovorenih usluga nije moguće pružiti, Agencija će Putniku, kada je to propisano Zakonom, bez dodatnih troškova ponuditi odgovarajuće alternativne usluge, po mogućnosti jednake ili više kvalitete. Ako su alternativne usluge niže kvalitete, Putnik ima pravo na primjereno sniženje cijene.
Na raskid povezanih putnih aranžmana, izleta i drugih turističkih usluga koje nisu paket-aranžman primjenjuju se uvjeti određeni Ugovorom, Programom, ovim Općim uvjetima i važećim propisima.

9. PRIJENOS UGOVORA NA DRUGU OSOBU

Putnik može prije početka paket-aranžmana prenijeti Ugovor na drugu osobu koja ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj Ugovor, pod uvjetom da o tome pisanim putem obavijesti Agenciju u razumnom roku, a najkasnije sedam dana prije početka paket-aranžmana, te dostavi sve podatke potrebne za prijenos.
Mogućnost prijenosa povezanog putnog aranžmana, izleta ili druge ugovorene turističke usluge na drugu osobu ovisi o prirodi usluge te uvjetima neposrednog pružatelja usluge. Ako je prijenos dopušten, na njega se na odgovarajući način primjenjuju odredbe ove točke.
Prenositelj i primatelj solidarno odgovaraju za plaćanje preostalog iznosa ugovorene cijene te svih naknada i troškova koji proizlaze iz prijenosa.
Za prijenos Agencija naplaćuje administrativni trošak u iznosu od 85 EUR, kojem se pribrajaju stvarni dodatni troškovi nastali zbog prijenosa, osobito troškovi promjene imena ili izdavanja nove zrakoplovne, trajektne ili druge prijevozne karte, police osiguranja te nepovratni troškovi neposrednih pružatelja usluga.
Agencija će Prenositelja pisanim putem obavijestiti o dodatnim troškovima prijenosa te mu, na zahtjev, dostaviti dokaze o njihovoj visini.

10. IZVANREDNE OKOLNOSTI ILI OKOLNOSTI KOJE PRIJEČE PUTOVANJE

Izvanrednim okolnostima koje se nisu mogle izbjeći smatraju se okolnosti izvan kontrole stranke koja se na njih poziva, a čije se posljedice nisu mogle izbjeći ni poduzimanjem svih razumnih mjera, osobito rat, nemiri, terorističke aktivnosti, ozbiljni sigurnosni ili zdravstveni rizici, epidemije, prirodne katastrofe, štrajkovi, odluke nadležnih tijela, ozbiljni poremećaji u prometu i druge usporedive okolnosti.
U slučaju nastupa takvih okolnosti prava i obveze Agencije i Putnika, uključujući pravo na raskid, povrat izvršenih plaćanja, alternativne usluge i povratak Putnika, određuju se prema Zakonu, Ugovoru i ovim Općim uvjetima.
Na izlete, povezane putne aranžmane i druge turističke usluge koje nisu paket-aranžman primjenjuju se uvjeti ugovoreni za pojedinu uslugu, uvjeti neposrednog pružatelja usluge i važeći propisi.

11. OBVEZE AGENCIJE

Agencija je dužna ugovorene usluge izvršavati stručno i s pažnjom dobrog gospodarstvenika, u skladu s Ugovorom, Programom, ovim Općim uvjetima i važećim propisima te skrbiti o pravima i interesima Putnika.

Promjena redoslijeda ili rasporeda sadržaja Programa ne smatra se nesukladnošću ako su ugovoreni sadržaji izvršeni i nisu bitno izmijenjena glavna obilježja ugovorene usluge. Ako pojedini objekt, znamenitost ili drugi sadržaj nije dostupan zbog okolnosti izvan kontrole Agencije, Agencija će, kada je to moguće, nastojati osigurati odgovarajući zamjenski sadržaj jednake ili slične vrijednosti.
Agencija ne snosi troškove ni posljedice nastale zbog postupanja ili propusta Putnika, trećih osoba nepovezanih s pružanjem ugovorenih usluga ili izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, osim kada je drukčije određeno prisilnim propisima.
Agencija ne odgovara za usluge i troškove koji nisu obuhvaćeni Ugovorom ili Programom, usluge koje Putnik samostalno ugovori ili koristi, cijene i ponudu trećih osoba niti za subjektivna očekivanja Putnika koja nemaju osnovu u ugovorenom sadržaju.
Agencija ne odgovara za gubitak, krađu ili oštećenje osobnih stvari, novca, isprava i drugih vrijednosti Putnika, osim kada za takvu štetu odgovara prema prisilnim propisima. Putnik je dužan svoje stvari i vrijednosti čuvati s dužnom pažnjom.
Agencija će Putniku u teškoćama pružiti primjerenu pomoć, osobito informacije o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći te pomoć pri komunikaciji i pronalaženju alternativnih putnih rješenja. Ako je Putnik teškoću prouzročio namjerno ili nepažnjom, Agencija može naplatiti pomoć do visine stvarno nastalih troškova.
Ako zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati ugovoreni povratak Putnika iz paket-aranžmana, Agencija snosi troškove potrebnog smještaja, po mogućnosti jednake kategorije, najviše za tri noćenja po Putniku, osim kada je prisilnim propisima određeno drukčije.
Kada je ugovorno ograničenje naknade štete dopušteno, odgovornost Agencije ograničava se na trostruku ukupnu cijenu paket-aranžmana, osim za štetu zbog tjelesne ozljede te štetu prouzročenu namjerno ili nepažnjom. Agencija se može pozvati i na ograničenja odnosno isključenja odgovornosti pružatelja usluga propisana primjenjivim međunarodnim konvencijama i propisima.
Na povezane putne aranžmane, izlete i druge turističke usluge koje nisu paket-aranžman primjenjuju se Ugovor, Program, ovi Opći uvjeti i važeći propisi, pri čemu Agencija ne preuzima obveze organizatora paket-aranžmana, osim kada to proizlazi iz prisilnih propisa.

12. OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan pridržavati se Programa, uputa Agencije odnosno voditelja putovanja, pravila prijevoznika i smještajnih objekata te svojim ponašanjem ne ometati odvijanje ugovorene usluge niti ugrožavati sigurnost, prava i interese drugih osoba.
Putnik odgovara za štetu koju svojim postupanjem prouzroči Agenciji, neposrednom pružatelju usluge ili trećoj osobi. Ako svojim ponašanjem ozbiljno ometa ili onemogućava nastavak putovanja ili pružanje usluge, ne pridržava se uputa ili pravila, ugrožava druge osobe ili opetovano kasni na polazak, Agencija mu može uskratiti nastavak korištenja usluge. Smatra se tada da je Putnik uslugu prekinuo na vlastiti zahtjev te sam snosi troškove povratka i druge nastale troškove, kao i eventualnu štetu.
Ako je Putnik maloljetan, njegov roditelj odnosno zakonski zastupnik dužan je u slučaju opravdanog prekida putovanja o vlastitom trošku organizirati njegov povratak odnosno preuzimanje.
Putnik je dužan bez nepotrebnog odgađanja obavijestiti Agenciju o nesukladnosti koju utvrdi tijekom izvršenja usluge kako bi se mogle pravodobno poduzeti potrebne mjere za njezino otklanjanje.
Putnik je dužan pravodobno pribaviti i tijekom putovanja posjedovati važeće i odgovarajuće osobne i putne isprave, vize, dozvole, zdravstvene potvrde i druge isprave potrebne za ulazak, tranzit i boravak u odredišnim i tranzitnim državama, osim ako je izričito ugovoreno da ih pribavlja Agencija. Putnik sam snosi troškove i posljedice nevaljanih, nepotpunih, isteklih, oštećenih, izgubljenih ili ukradenih isprava, kao i nemogućnosti početka ili nastavka putovanja zbog njihova nedostatka. U slučaju odustajanja od putovanja iz tih razloga primjenjuju se odredbe o raskidu Ugovora od strane Putnika.
Putnik je dužan prije sklapanja Ugovora obavijestiti Agenciju o zdravstvenim ili drugim okolnostima bitnim za sigurno izvršenje ugovorene usluge ili zbog kojih zahtijeva posebnu uslugu, prehranu ili drugi uvjet. Dužan je pravodobno se informirati o zdravstvenim uvjetima putovanja te pribaviti potrebne potvrde i obaviti propisana cijepljenja. Agencija preporučuje ugovaranje odgovarajućeg putnog zdravstvenog osiguranja za putovanja u inozemstvo.
Putnik je dužan pridržavati se carinskih, deviznih, zdravstvenih i drugih propisa Republike Hrvatske te odredišnih i tranzitnih država. Agencija ne odgovara za odluke nadležnih državnih tijela kojima se Putniku uskrati ulazak, izlazak, tranzit ili nastavak putovanja iz razloga koji nisu na strani Agencije.

Ako Putnik zbog nepridržavanja propisa, nedostatka potrebnih isprava ili neispunjavanja drugih uvjeta ne može započeti ili nastaviti putovanje odnosno koristiti ugovorenu uslugu, sam snosi nastale troškove i posljedice, uključujući troškove nastale Agenciji ili njegovim suputnicima.

13. PUTNA OSIGURANJA

Agencija Putniku prilikom ugovaranja putovanja nudi mogućnost ugovaranja osiguranja od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, osiguranja od oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranja za slučaj otkaza putovanja te osiguranja kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka Putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti.
Putno osiguranje može se ugovoriti putem Agencije, kada Agencija za to ima ovlaštenje, ili neposredno kod osiguratelja. Agencija pri ugovaranju osiguranja nastupa isključivo kao posrednik te ne odlučuje o postojanju, opsegu ni visini prava iz osiguranja. Prava Putnika određuju se isključivo prema ugovorenoj polici i uvjetima osiguratelja.
Putnik je dužan upoznati se s uvjetima, opsegom pokrića i isključenjima iz osiguranja te pravodobno dostaviti podatke potrebne za sklapanje police. Ako ih ne dostavi u ostavljenom roku, smatra se da osiguranje putem Agencije ne želi ugovoriti.
Osiguranje od otkaza putovanja ne utječe na pravo Agencije na naknadu za raskid Ugovora prema ovim Općim uvjetima. Opravdanost zahtjeva za naknadu iz osiguranja od otkaza, kao i visinu naknade, samostalno utvrđuje osiguratelj prema uvjetima ugovorene police.

14. JAMČEVINA ZA SLUČAJ NESOLVENTNOSTI I OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI ORGANIZATORA

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Organizator ima osiguranu jamčevinu za slučaj nesolventnosti koja osigurava povrat uplata izvršenih od strane Putnika ili u njegovo ime u vezi s paket-aranžmanom te, kada je paket-aranžmanom obuhvaćen prijevoz, troškove repatrijacije Putnika.
Organizator također ima sklopljeno osiguranje od odgovornosti za štetu koju može prouzročiti Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžman.
Podaci o osiguravatelju, broju police i kontaktu za ostvarivanje prava iz jamčevine i osiguranja od odgovornosti navedeni su u Ugovoru o putovanju.

15. PRIGOVORI I REKLAMACIJE

Putnik je dužan tijekom putovanja bez odgađanja prijaviti svaku nepravilnost Organizatoru, njegovom predstavniku, voditelju putovanja ili neposrednom pružatelju usluge te omogućiti njezino otklanjanje. Ako je moguće, Putnik je dužan nepravilnost prijaviti na licu mjesta i zatražiti njezino otklanjanje.
Pisani prigovor Putnik je dužan podnijeti najkasnije u roku od 8 dana od završetka putovanja, putem elektroničke pošte, pošte ili osobno na adresu odnosno kontakt podatke Organizatora navedene u Ugovoru o putovanju. U prigovoru je dužan navesti opis nepravilnosti te, kada je moguće, priložiti odgovarajuću dokumentaciju i dokaze.
Organizator će na pisani prigovor odgovoriti u roku od 15 dana od njegova zaprimanja, u skladu s važećim propisima.
Organizator odgovara za neispunjenje, djelomično ispunjenje ili neuredno ispunjenje ugovorenih obveza u skladu sa zakonom. Ne odgovara za okolnosti koje nisu posljedica njegovog postupanja ili propusta, za okolnosti za koje je odgovoran Putnik ili treća osoba koja nije povezana s pružanjem ugovorenih usluga, niti za izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći ili čije se posljedice nisu mogle spriječiti.
Organizator ne odgovara za izmjene programa uzrokovane opravdanim okolnostima, uključujući nepovoljne vremenske uvjete, prometne zastoje, odluke nadležnih tijela, sigurnosne okolnosti, tehničke poteškoće i druge okolnosti na koje ne može utjecati. Kada je moguće, Organizator će osigurati odgovarajuću zamjensku uslugu ili izmjenu programa.
Ako je Ugovor o putovanju sklopljen za više Putnika, nositelj Ugovora može podnijeti prigovor i u ime ostalih Putnika uz njihovu ovlast.

16. UVJETI PUTOVANJA ZA POVEZANE PUTNE ARANŽMANE I PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA

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

Za svaki pojedini program primjenjuju se uvjeti odgovornog organizatora koji je naveden za to putovanje. Svi programi u kojima Agencija nastupa kao posrednik, ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji. Svi turistički aranžmani koje Agencija zastupa kao posrednik posebno su označeni, a što će biti vidljivo na ugovoru o putovanju. U tom slučaju primjenjuju se opći uvjeti navedenog organizatora putovanja.

17. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi uvjeti i upute za putovanja vrijede od 20.lipnja 2026.

Putnik se obvezuju da će moguće sporne slučajeve pokušati riješiti sporazumno sukladno uvjetima. Ako to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Splitu, a primjenjuje se hrvatsko pravo.