

## OPĆI UVJETI USLUGA PUTOVANJA

### paket aranžmana, povezanih putnih aranžmana, izleta, smještaja i ostalih usluga putovanja

#### 1. SADRŽAJ USLUGE

Turistička agencija APP (nastavno Turistička agencija) jamči provedbu usluga putovanja prema predugovornim informacijama/programu putovanja i/ili promidžbenom materijalu koji ste primili. Sadržaj usluge putovanja agencija će ostvariti u potpunosti na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti, iznenadne promjene voznih redova, kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava, vremenske neprilike, prometne nezgode, i sl.). Turistička agencija ne odgovara za provedbu usluge putovanja koju ne kombinira kao organizator putovanja već samo posreduje u prodaji.

Turistička agencija ne odgovara za eventualne pogreške u tisku ili na Internet stranicama kao ni za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenog materijala i programa na koje je skrenuta pažnja korisniku usluge putovanja (nastavno putniku) prije davanja predugovornih informacija pa se u tom smislu mjerodavnima smatraju predugovorne informacije, a ne informacije u promidžbenom materijalu ili na Internet stranicama.

#### 2. PRIJAVE, UGOVARANJE I UPLATE

Prijave za usluge putovanja primaju se u poslovnica Turističke agencije i u poslovnica turističkih agencija prodavatelja, dostavom potrebnih podataka osobno, telefonom, faxom, e-mailom, poštom ili putem Interneta. Na temelju primljene prijave putniku će biti ponuđena potvrda/ugovor koji se smatraju obvezujućim nakon što su ih potpisale ugovorne stranke ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (Internet, fax, elektronska pošta, stavljanje na raspolaganje broja kreditne kartice, uplata na poslovni račun) i kada Turistička agencija do ugovorenog roka primi odgovarajuću uplatu. Prilikom prijave putnik je dužan dati sve podatke i/ili dokumente potrebne za realizaciju usluge putovanja, te je odgovoran za svu štetu koja za njega ili organizatora putovanja nastane zbog davanja netočnih i/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.

a) Ukoliko u programu nije drukčije navedeno prilikom prijave za uslugu putovanja putnik uplaćuje 40 % vrijednosti iste, a ostatak do ukupne cijene najkasnije 45 dana prije polaska za krstarenja i daleka putovanja, a 30 dana prije polaska na ostala putovanja. Ukoliko putnik ne ispunio ovu obavezu smatrat će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti isplate uplaćene kapare.

b) Za izlet, transfer, prijevoz autobusom putnik je dužan najkasnije 7 dana prije izleta uplatiti 100% cijene.

c) Za zrakoplovnu kartu putnik je prilikom izdavanja karte dužan uplatiti 100% cijene.

d) Za "rezervacije na upit" uplaćuje se kapara u iznosu od 100,00 kn. Turistička agencija neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene kapare. Ako putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, turistička agencija će zadržati uplaćenu kaparu.

e) Ukoliko gost na nekom od prodajnih mjesta Turističke agencije rezervira smještaj koji će početi koristiti isti dan i koji će u cijelosti uplatiti u objektu smještaja, turistička agencija će za trošak rezervacije naplatiti, ukoliko ugovorom sa smještajnim objektom nije drukčije određeno, manipulativni trošak u visini od 40,00 kuna po rezervaciji. Na temelju uplaćenog manipulativnog troška gost će primiti pismenu potvrdu rezervacije koja sadrži sve neophodne podatke o smještaju.

Iznos koji je putnik uplatio Turističkoj agenciji više od mjesec dana prije početka realizacije ugovorene usluge smatra se kaparom i ista se računa u cijenu usluge.

#### 3. SADRŽAJ I CIJENA USLUGE PUTOVANJA

Sadržaj usluge putovanja uključuje sve što je Turistička agencija navela u predugovornim informacijama/programu za tu uslugu. Kada se radi o paketu aranžmanu ili povezanom putnom aranžmanu Turistička agencija će pored predugovornih informacija/programa putniku pružiti i druge standardne informacije na za to propisanom obrascu. Dodatne naknade/troškovi su usluge koje nisu uključene u osnovnu cijenu pa ih stoga putnik posebno plaća kao npr.: transferi, dodatni obroci, fakultativni izleti, lučke pristojbe, ulaznice, takse, putno osiguranje, napojnice i sl. Dodatne usluge su posebno istaknute u predugovornim informacijama/programu putovanja i iste se trebaju zatražiti prije sklapanja Ugovora te se doplaćuju na osnovnu cijenu. Ukoliko Turistička agencija zatraži, putnik je dužan unaprijed i posebno platiti one naknade/troškove koje su nužni za realizaciju usluge.

Fakultativne i posebne usluge koje putnik zatraži tijekom putovanja plaćaju se pružatelju usluga u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža.

Cijene usluga putovanja su objavljene u kunama, izračunate prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora putovanja.

Turistička agencija zadržava pravo promjene objavljenih cijena ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjena cijene prijevoza putnika koje su proizašle iz troškova goriva ili drugih izvora energije, visine poreza ili naknada za usluge putovanja obuhvaćene ugovorom koje određuju treće osobe (turistički porezi, pristojbe za slijetanje, naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama), deviznih tečajeva koji su relevantni za paket aranžman, a koji utječu na cijenu putovanja i za koje turistička agencija nije znala niti mogla utjecati.

Turistička agencija ima pravo jednostrano povisiti cijenu putovanja do vrijednosti od 8% i o tome mora obavijestiti putnika do 20 dana prije putovanja. Povećanje cijene bez obzira na postotak moguće je samo ako Turistička agencija u pismenoj formi najkasnije 20 dana prije početka paketa aranžmana o povećanju cijene na jasan i razumljiv način obavijesti putnika uz obrazloženje povećanja i izračun.

#### 4. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije u vrijeme izdavanja programa. Standardi smještaja, prehrane, usluga i dr. pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi. Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih karakteristika, prihvatiti će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisano u programu/promidžbenom materijalu ili na Internetu. Ako je moguće, Turistička agencija će pokušati zadovoljiti putnikov dodatni zahtjev za smještajem (komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Ulazak u smještajnu jedinicu je (ukoliko u programu nije drukčije navedeno) u pravilu između 16 i 20 sati, a isti se obično moraju napustiti do 10 sati na dan završetka usluge. Za kasnije dolaske u smještajne jedinice (nakon 20 sati) potrebno je prethodno, a najmanje jedan dan prije polaska na put o tome obavijestiti Turističku agenciju ukoliko takav kasniji dolazak nije predviđen programom. Informacije koje putnik dobije na prodajnom mjestu ili od neke treće osobe ne obvezuju Turističku agenciju u većoj mjeri nego obavijesti u programu putovanja/promidžbenom materijalu ili na Internet stranicama.

#### 5. PROMJENA PREDUGOVORNIH INFORMACIJA/PROGRAMA PUTOVANJA

Turistička agencija ima pravo promijeniti predugovorne informacije/program putovanja ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (vidi točku 1 ovih općih uvjeta). Ugovorene usluge putovanja mogu se zamijeniti samo onima iste ili više kategorije.

Ako je Turistička agencija prije početka paketa aranžmana prisiljena znatno izmijeniti bilo koje od glavnih obilježja usluga putovanja ili ne može ispuniti ugovorene posebne zahtjeve ili predloži povećanje cijene paketa aranžmana za više od 8 %, putnik može u roku koji odredi turistička agencija prihvatiti predloženu izmjenu ili raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za raskid ugovora. Ako putnik ne obavijesti organizatora o svojoj odluci, istekom zadanog roka ugovor se smatra raskinutim. Ako izmjene ugovora o putovanju u paketu aranžmanu ili zamjenskom paketu aranžmanu imaju za posljedicu paketa aranžman niže kvalitete ili cijene, putnik ima pravo na primjereno sniženje cijene. Ako putnik ne prihvati izmjene ugovora

App d.d.  
Industrijska 14  
34000 Požega  
Hrvatska

TURISTIČKA AGENCIJA  
TRAVEL AGENCY  
Poslovnica Požega  
Trg Svete Terezije 2  
T: +385 (0)34 274 345  
E turist@app.hr

Trgovački sud u Osijeku, Stalna služba u Slav. Brodu; MBS: 050000968, OIB: 34558684527, PDV ID: HR34558684527, ID kod: HR-AB-34-050000968  
njenji kapital: 19.700.990,00 kn uplaćen u cijelosti, broj izdanih dionica: 41.917, nominalni iznos dionice: 470,00 kn  
:dsjednik N.O.: Dražen Divjak, Uprava: Saša Ilić (predsjednik)

DIKO BANK d.d. Zagreb - IBAN: HR36 2500 0091 1020 7131 4 BIC: HAABHR22,  
STEIERMÄRKISCHE BANK d.d. Rijeka - IBAN: HR45 2402 0061 1007 1816 4, RBA d.d. Zagreb - IBAN: HR80 2484 0081 1049 4482 4  
OATIA BANKA d.d. Zagreb - IBAN: HR14 2485 0031 1002 7346 1, PBZ d.d. Zagreb - IBAN: HR14 2340 0091 1106 6423 6

[www.panturist-turizam.hr](http://www.panturist-turizam.hr)



raskine ugovor o putovanju u paket aranžmanu turistička agencija će najkasnije u roku od 14 dana vratiti putniku uplaćeno.

Turistička agencija zadržava pravo nastavka putovanja i bez putnika koji se ne pojave na vrijeme na mjestu polaska ili nastavka putovanja, a putnikov nedolazak smatrati će se otkazom turističke usluge.

## 6. PRAVO TURISTIČKE AGENCIJE NA RASKID

Turistička agencija može raskinuti putovanje potpuno ili djelomično ako Turističku agenciju u izvršenju ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći te putniku o raskidu ugovora obavijesti bez nepotrebnog odgađanja.

Turistička agencija može također raskinuti putovanje, bez naknade štete putniku, ako se ne prijavi neophodan broj putnika koji je za to putovanje predviđen. Na programu/predugovornim informacijama za svako putovanje turistička agencija objavljuje minimalan broj putnika. Turistička agencija je dužna sve putnike izvijestiti o otkazu; najmanje 24 sata prije početka izleta, transfera, prijevoza autobusom, 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 U slučaju raskida ugovora zbog nedovoljnog broja prijavljenih putnika Turistička agencija će putniku vratiti sva plaćanja izvršena u korist putnika bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana raskida ugovora.

Ukoliko o zabrani putovanja radi sigurnosti ne postoji službeni dopis od strane Ministarstva vanjskih i europskih poslova RH, odnosno odgovornog organizatora putovanja ili zrakoplovne kompanije putovanje se ne otkazuje.

## 7. PRAVO PUTNIKA NA RASKID

Ako putnik želi otkazati uslugu putovanja, mora to učiniti pismeno i prije početka putovanja. Datum primitka pismenog otkaza i očekivani troškovi Turističke agencije predstavljaju osnovu za obračun naknade za raskid. Naknada se obračunava na cjelokupan iznos cijene usluge putovanja. Osnova za obračun će biti slijedeća ljestvica:

- Odmori, skijanje, putovanja u RH:

za otkaz do 30 dana prije početka korištenja usluge turistička agencija zadržava 10% cijene usluge a najmanje 100 kuna, za otkaz od 29 do 22 dana prije usluge 30%, za otkaz od 21 do 15 dana prije usluge 40%, za otkaz od 14 do 8 dana prije usluge 80%, za otkaz od 7 do 0 i nakon početka usluge 100% cijene usluge

Europska putovanja, daleka i poslovna putovanja, tečajevi stranih jezika: do 30 dana prije početka korištenja usluge 25%, 29 do 15 dana prije usluge 80%, 14 do 0 dana prije usluge i nakon početka usluge 100% cijene usluge odnosno cijeli iznos dane kapare

- Krstarenja:

za krstarenja kompanija MSC i Costa Crociere obračun će se vršiti po slijedećoj ljestvici:

do 90 dana prije polaska 15%, 89 do 45 dana prije polaska 25%, 44 do 28 dana prije polaska 40%, 27 do 20 dana prije polaska 60%, 19 do 14 dana prije polaska 75 %, 13 do 10 dana prije polaska 80%, 9 do 0 dana prije polaska i nakon polaska 100% cijene usluge odnosno cijeli iznos dane kapare.

Pri ugovaranju krstarenja sa ostalim brodskim kompanijama vrijede posebni uvjeti naplate naknade troškova otkaza putovanja sukladno Općim uvjetima navedenih brodara

- Putovanja zrakoplovom – prema uvjetima zrakoplovne kompanije
- Izleti, transferi, povremeni prijevozi:

do 8 dana prije polaska 10%, 7 do 4 dana prije polaska 50 %, 4 do 2 dana prije polaska 80%, 2 do 0 dana prije polaska i nakon polaska 100 %

Ukoliko putnik ugovori putovanje u paket aranžmanu ima pravo raskinuti ugovor prije početka paket aranžmana bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na određitu ili njegovoj neposrednoj blizini. Ako je ugovor o putovanju u paket aranžmanu sklopljen izvan poslovnih prostorija Turističke agencije, putnik ima pravo u roku od 14 dana nakon sklapanja ugovora odustati od ugovora bez navođenja razloga.

Ako se putnik ne pojavi ili otkaže putovanje nakon njegova početka, Turistička agencija će zadržati cjelokupni naplaćeni iznos na ime naknade troškova. Kod otkazivanja putnik nema pravo na naknadu eventualnih troškova viza, osiguranja, cijepjenja i sl. Kada su stvarno nastali troškovi Turističke agencije veći od onih navedenih u gornjim ljestvicama, Turistička agencija zadržava pravo naknade štete u visini stvarno nastalih troškova. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge bitne promjene. Ako putnik prije početka usluge putovanja prenese ugovor na osobu koja ispunjava sve uvjete i ukoliko je o tome u razumnom roku obavijestila Turističku agenciju, Turistička agencija će zaračunati stvarne troškove uzrokovane prijenosom.

Ukoliko putnik prilikom prijave za paket aranžman predviđa da bi zbog nepredviđenih zapreka morao otkazati putovanje, a u cilju izbjegavanja troškova odustajanja navedenih u ovoj točki, tada može uplatiti osiguranje od otkaza. Osiguranje od otkaza naplaćuje se kod prve uplate odnosno prilikom sklapanja Ugovora. Osigurani slučaj je pokriven jedino ukoliko je uplata usluge izvršena u cijelosti. Premija osiguranja izračunava se prema cjeniku i općim uvjetima osiguravajućeg društva.

## 8. OBVEZE TURISTIČKE AGENCIJE

Turistička agencija je dužna objaviti uvjete, sadržaj i cijenu svake pojedine usluge, pridržavati se tih uvjeta, sadržaja i cijena te za svaku izvršenu uslugu korisniku izdati račun.

Turistička agencija je dužna putniku pružiti sve ugovorene usluge za pojedino putovanje te dati odgovor zbog eventualnog ne izvršenja usluga ili dijela usluga.

Turistička agencija treba brinuti o provedbi usluga kao i izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog stručnjaka, te brinuti o pravima i interesima putnika sukladno pravilima struke i običajima u turizmu.

Turistička agencija je dužna putniku staviti na raspolaganje predugovorne informacije/program putovanja/ i ove opće uvjete u pisanom ili elektronskom obliku, pružiti sve navedene usluge, upoznati ga sa izvorima informacija o zemlji u koju putuje, osnovnim graničnim, viznim i zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka, mišljenjem Ministarstva vanjskih i europskih poslova RH o stupnju rizičnosti putovanja u izabranu zemlju. Ukoliko je usluga paket aranžman ili povezani putni aranžman Turistička agencija će pružiti putniku predugovorne informacije i standardne informacije na za to propisanom obrascu.

Turistička agencija će pomoći putniku u teškoćama pogotovo u dijelu pružanja primjerenih informacija o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći te pri uspostavljanju daljinske komunikacije i eventualnom pronalaženju alternativnih putnih aranžmana.

## 9. OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan:

- posjedovati valjane putne isprave. Troškove gubitka ili krađe dokumenata, te posljedice koje proizlaze iz gubitka ili krađe tijekom putovanja, snosi putnik,
- pribaviti vizu, agencija nije odgovorna za pribavljanje iste i u slučaju otkaza putovanja zbog nedobivanja vize – agencija ne preuzima nikakvu odgovornost i obračunavati će putniku naknadu za raskid prema čl.7 ovih Općih uvjeta,
- cijepiti se i posjedovati potvrde i dokumente o cijepjenju za putovanja u zemlje za koje je ono potrebno prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije. U tom slučaju putnik prilaže liječničku potvrdu. Neposjedovanje ovih dokumenata kao i/ili neispravnost putnih isprava koji dovedu do odustajanja od putovanja ili nemogućnosti nastavka putovanja ne obvezuju Turističku agenciju te će se obračunati naknada za raskid iz točke 7 ovih općih uvjeta,
- poštivati carinske i devizne propise Republike Hrvatske, kao i država u kojima boravi tijekom putovanja,
- pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i smještajnim objektima te surađivati s izvršiteljima usluga u dobroj namjeri,
- pridržavati se napatka i surađivati s voditeljem putovanja ili predstavnikom turističke agencije,
- prilikom polaska na putovanje voditelju putovanja odnosno predstavniku turističke agencije predložiti dokument o plaćenom aranžmanu (potvrdu, ugovor, voucher, kartu, potvrdu o uplati, kopiju virmana,).

U slučajevima nepoštivanja ovih obveza putnik je odgovoran za počinjenu štetu.

## 10. PRTLJAGA

Kod prijevoza zrakoplovom putnik ima pravo na besplatan prijevoz prtljage ukoliko je to predviđeno odredbama zračnog prijevoznika. Eventualne troškove prtljage plaća putnik sukladno važećim cijenama zračnog prijevoznika. Ukoliko se radi o prijevozu autobusom, putnik ima pravo na besplatan prijevoz 1 komada prtljage i skija ili snowboarda. Nije dopušteno nositi sanjke ili bob. Obveza je putnika voditi brigu o osobnim stvarima unijetih u kabinu autobusa i kod svakog napuštanja ponijeti ih sa sobom. Turistička agencija nije odgovorna za uništenu ni otuđenu prtljagu ili dragocjenosti u smještajnom objektu (preporuča se najam sefa). Prijavu za oštećenu ili otuđenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili odgovornoj osobi u smještajnom objektu, ovisno gdje su oštećenje ili gubitak nastupili.

Prijevoz kućnih ljubimaca nije dopušten, osim u iznimnim slučajevima na zahtjev i uz nadoplatu. Turistička agencija ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

## 11. PUTNO OSIGURANJE

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu Turistička agencija je dužna ponuditi putniku osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje od otkaza putovanja te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti, te ga upoznati sa sadržajem Općih uvjeta osiguranja i informacijom u slučaju da putnik zahtjeva navedena osiguranja ona se mogu ugovoriti izravno kod jednog od osiguravatelja ili u Turističkoj agenciji, pri čemu Turistička agencija djeluje kao posrednik.

Potpisom Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio ovi Opći uvjeti, putnik potvrđuje da mu je ponuđeno putno osiguranje i da je upoznat sa sadržajem važećeg ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu koju Turistička agencija prouzroči neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza iz paket aranžmana, a koje Turistička agencija ima zaključeno s Triglav osiguranjem d.d., A. Heinza 4, Zagreb, OIB 29743547503, e-mail [centrala@triglav-osiguranje.hr](mailto:centrala@triglav-osiguranje.hr), 01 5632 777.

#### **12. UVJETI CESTOVNOG PRIJEVOZA PUTNIKA**

Uvjeti prijevoza putnika i prtljage u cestovnom prijevozu definirani su od strane cestovnog prijevoznika te ih se je putnik dužan pridržavati. Uvjeti prijevoznika APP d.d. objavljeni su na [www.arriva.com.hr](http://www.arriva.com.hr)

#### **13. UVJETI ZRAČNOG PRIJEVOZA PUTNIKA**

Sa uvjetima i cijenama koji vrijede za putovanje zrakoplovom putnik će biti upoznat prije kupnje aviokarte. Objavljene cijene aviokarata i aerodromskih pristojbi podložne su promjenama. Aviokarta je kupljena kada putnik primi potvrdu rezervacije i elektronsku aviokartu.

Elektronska aviokarta je ugovor između zračne kompanije i putnika te Turistička agencija djeluje kao prodajni agent. Uvjeti zračnog prijevoza putnika i prtljage definirani su od strane zračnog prijevoznika te ih se putnik dužan pridržavati. Aviokarte nisu prenosive na druge osobe, nije moguća nikakva izmjena u imenu i prezimenu te je putnik ili osoba koja kupuje kartu dužna Turističkoj agenciji dostaviti točne podatke. Ukoliko su podaci o putniku na aviokarti pogrešni i putnik bude u situaciji da iz navedenog razloga nema pravo na let Turistička agencija nije odgovorna za nastalu štetu.

Turistička agencija posreduje pri prodaji aviokarata i nije odgovorna za izvršenje usluga zračnog prijevoznika. Ukoliko je let otkazan zračni prijevoznik će obavijestiti putnika putem e-maila i javiti mu koje alternativno rješenje zračni prijevoznik nudi.

Ako putnik ima reklamaciju zbog kašnjenja ili otkazivanja leta ili nekog trećeg razloga dužan je obratiti se direktno zračnom prijevozniku. Turistička agencija nije ovlaštena u ime zračnog prijevoznika rješavati prigovore niti će ih zračni prijevoznik uzeti u obzir ako ih zaprimi putem Turističke agencije.

Turistička agencija za posredovanje između zračnog prijevoznika i putnika naplaćuje od putnika posredničku naknadu (TSC). Naknada se naplaćuje po izdanoj aviokarti i promjeni na već izdanoj aviokarti, prema važećem cjeniku Turističke agencije. Iznos naknade je nepovratan.

#### **14. RJEŠAVANJE PRIGOVORA**

Ako su ugovorene usluge nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može uložiti pismeni prigovor. Svaki putnik - nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno; Turistička agencija neće primiti u postupak grupne prigovore.

Postupak u svezi s prigovorom:

- odmah, na samome mjestu pružanja usluge, putnik je dužan reklamirati neodgovarajuću uslugu kod voditelja putovanja odnosno predstavnika Turističke agencije, a ako istog nema, kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s voditeljem putovanja ili s predstavnikom Turističke agencije i izvršiteljem usluga u dobroj vjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenoj usluzi, Turistička agencija neće uzvati naknadnu putnikovu reklamaciju te će istu odbiti kao neosnovanu;

- ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen na mjestu pružanja usluge, putnik s voditeljem putovanja ili predstavnikom Turističke agencije ili izvršiteljem usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu te po jedan potpisani primjerak zadržavaju putnik i izvršitelj usluge, a jedan primjerak je za potrebe Turističke agencije.

- najkasnije 8 dana po povratku s putovanja putnik predaje pismeni prigovor Turističkoj agenciji na adresu: APP d.d., turistička agencija, Industrijska 14, 34000 Požega ili na telefaks 034 271 071 ili na e-mail: [reklamacije@arriva.com.hr](mailto:reklamacije@arriva.com.hr). Pisani i/ili usmeni prigovor moguće je podnesti i u poslovnica Turističke agencije. U postupak će se primiti samo potpuno dokumentirani prigovor primljen u ostavljenom roku i potpisan po ovlaštenoj osobi iz prethodnog stavka ove točke s eventualnim priložima ( računi za dodatne troškove i sl.)

- Turistička agencija će se pismeno očitovati na tako primljeni prigovor u roku 15 dana po primitku istog. Turistička agencija će rješavati samo one prigovore kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu pružanja usluge.

Putnik koji nije zadovoljan odgovorom Turističke agencije na svoj prigovor može se obratiti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Roosveltov trg 2, [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr) radi pokretanja postupka alternativnog rješavanja spora i spor nastojati riješiti sporazumno; u suprotnom se ugovara nadležnost suda u Osijeku. U oba slučaja mjerodavna je primjena hrvatskog prava i pravnih pravila.

Nadležno tijelo čijem čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u obavljanju i pružanju usluga u turizmu je Ministarstvo turizma – Samostalni sektor turističke inspekcije, Trg Republike Hrvatske 8/1, 10000 Zagreb.

#### **15. ZAŠTITA PRIVATNOSTI**

Turistička agencija će prikupljati i obrađivati samo one osobne podatke putnika nužne za realizaciju putovanja i čuvati će kao poslovnu tajnu i sve što je saznala o putniku te bez njegovog odobrenja, osim u zakonom propisanim slučajevima, nikome neće priopćiti: njegovu adresu, mjesto i vrijeme putovanja, boravka, uplaćenu cijenu kao ni imena njegovih suputnika.

Svi osobni podaci o putnicima čuvaju se i dostupni su samo zaposlenicima Turističke agencije kojima su ti podaci nužni radi obavljanja posla i isti se obrađuju, u skladu sa Izjavom o zaštiti osobnih podataka Turističke agencije objavljenim na [www.panturist-turizam.hr](http://www.panturist-turizam.hr)

#### **16. ZAŠTITA U SLUČAJU NESOLVENTNOSTI**

U skladu sa važećim Zakonom o pružanju usluga u turizmu u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja Turističke agencije, putnici zatečeni na putovanju u paket aranžmanu, kao i osobe koje su platile akontaciju za putovanje u paket aranžmanu trebaju kontaktirati osiguravatelja kod kojeg Turistička agencija ima ugovorenu policu osiguranja od odgovornosti.

Podaci o osiguravatelju su navedeni na predugovornim informacijama za paket aranžmane i povezane putne aranžmane te na svakom pojedinačnom ugovoru o putovanju u paket aranžmanu, kao i broj police osiguranja te kontakt osiguravatelja.

Ugovor o putovanju u paket aranžmanu je ujedno Potvrda o osiguranju jamčevine i omogućava putniku neposredno ostvarivanje prava na naknadu materijalne štete.

#### **17. ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi opći uvjeti usluga putovanja sastavni su dio Potvrde/Ugovora koji putnik sklapa s turističkom agencijom odnosno turističkom agencijom koju je ona ovlastila da prodaje njezine programe. Moguća odstupanja od ovih općih uvjeta, moraju biti navedena u tekstu predugovornih informacija/programa putovanja i dostavljena putniku uz ugovor ili u samom ugovoru. Potpisivanjem ugovora putnik u cijelosti prihvaća predugovorne informacije/program putovanja i ove opće uvjete putovanja. Stupanjem na snagu ovih općih uvjeta prestaju važiti sva ranija izdanja.

U Požegi, 01. srpnja 2018.