

Članak 1. OPĆE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti poslovanja čine sastavni dio ugovornog odnosa sklopljenog između Agencije i Ugovaratelja u vezi s putovanjem te ostalim uslugama koje Agencija pruža, organizira, prodaje, aranžira ili posreduje.

Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se na:

- a) paket-aranžmane koje organizira Agencija;
- b) pojedinačne usluge putovanja;
- c) tailor-made itinerere, odnosno individualno kreirane programe putovanja;
- d) concierge usluge;
- e) privatne jednodnevne izlete, pješačke ture i razglede grada s licenciranim vodičem;
- f) usluge transfera;
- g) charter usluge koje se odnose na najam plovila (uključujući jahte, gullete, katamarane, brodove i slična plovila), sa ili bez posade; i
- h) druge usluge povezane s putovanjem koje Agencija pruža ili organizira.

Ovisno o prirodi pojedine rezervacije, Agencija može djelovati:

- (i) kao organizator paket-aranžmana;
- (ii) kao pružatelj pojedinačnih ili drugih usluga povezanih s putovanjem;
- (iii) kao posrednik između Ugovaratelja i trećih pružatelja usluga; ili
- (iv) kao charter broker u vezi s charter uslugama.

Uloga Agencije u svakoj pojedinoj rezervaciji, kao i priroda ugovorenih usluga, bit će naznačeni u predračunu (ponudi), Ugovoru, Programu putovanja, charter ugovoru ili drugoj rezervacijskoj dokumentaciji primjenjivoj na tu rezervaciju.

Radi izbjegavanja svake dvojbe, pješačke ture, razgledi grada s licenciranim vodičem i slične samostalne vođene usluge, kada su rezervirane zasebno i nisu od strane Agencije kombinirane sa smještajem, prijevozom ili drugim uslugama putovanja tako da bi činile paket-aranžman prema primjenjivom pravu, neće se smatrati paket-aranžmanima. Isto tako, pojedinačne usluge smještaja i pojedinačne usluge prijevoza rezervirane samostalno neće se smatrati paket-aranžmanima.

Uvjeti i odredbe primjenjivi na svaku pojedinu rezervaciju bit će oni navedeni u odgovarajućem predračunu (ponudi) i/ili drugoj rezervacijskoj dokumentaciji primjenjivoj na tu rezervaciju.

Kada Agencija djeluje kao organizator paket-aranžmana, primjenjuju se odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja koje se odnose na paket-aranžmane, zajedno sa svim obveznim pravima i obvezama koje proizlaze iz primjenjivog prava.

Kada Agencija djeluje isključivo kao posrednik ili kao charter broker, na relevantne usluge mogu se primjenjivati i uvjeti i odredbe odgovarajućeg trećeg pružatelja usluga, charter društva, vlasnika jahte ili drugog dobavljača. Svi takvi primjenjivi uvjeti i odredbe trećih osoba

bit će navedeni u predračunu (ponudi) i/ili drugoj rezervacijskoj dokumentaciji primjenjivoj na pojedinu rezervaciju.

Ništa u ovim Općim uvjetima poslovanja ne isključuje, ograničava niti umanjuje bilo koja obvezna prava koja Ugovaratelju i/ili Putnicima pripadaju prema primjenjivom pravu, osobito u odnosu na paket-aranžmane kod kojih Agencija djeluje kao organizator.

Članak 1.1 UGOVORNI OKVIR

Za potrebe ovih Općih uvjeta poslovanja, ugovorni odnos između Agencije i Ugovaratelja (u daljnjem tekstu: „Ugovor”) sastoji se, ovisno o prirodi pojedine rezervacije i prema potrebi, od sljedećih dokumenata:

- a) Programa putovanja (itinerera) i/ili opisa usluga;
- b) Ugovora o putovanju u paket-aranžmanu, ako je primjenjivo;
- c) ovih Općih uvjeta poslovanja;
- d) predračuna (ponude), u dijelu u kojem sadrži posebne uvjete primjenjive na pojedinu rezervaciju;
- e) u slučaju chartera jahti ili drugih charter usluga, odgovarajućeg charter ugovora izdanog od strane pružatelja usluge ili od strane T&T Travel Boutique koji djeluje kao charter broker;
- f) kada Agencija djeluje kao posrednik ili charter broker, svih primjenjivih uvjeta i odredbi trećih dobavljača ili druge rezervacijske dokumentacije koja je izričito određena kao primjenjiva na pojedinu rezervaciju.

Svi gore navedeni dokumenti, u mjeri u kojoj su primjenjivi na pojedinu rezervaciju, smatrat će se zajedno jedinstvenim ugovornim okvirom i činit će sastavne dijelove Ugovora.

U slučaju bilo kakve neusklađenosti između ovih Općih uvjeta poslovanja i bilo kojih posebnih uvjeta izričito navedenih u predračunu (ponudi), Ugovoru o putovanju u paket-aranžmanu, primjenjivom charter ugovoru ili bilo kojim primjenjivim uvjetima i odredbama trećih dobavljača za pojedinu rezervaciju, takvi posebni uvjeti imat će prednost za tu konkretnu rezervaciju i samo u mjeri dopuštenoj primjenjivim pravom.

Radi izbjegavanja svake dvojbe, kada Agencija djeluje kao organizator paket-aranžmana, obvezne odredbe primjenjivog prava kojima se uređuju paket-aranžmani imaju prednost pred svakom suprotnom ugovornom odredbom.

Članak 2. DEFINICIJE I TUMAČENJE

Uz pojmove označene velikim početnim slovom koji su definirani na drugim mjestima u Ugovoru i ovim Općim uvjetima poslovanja, sljedeći pojmovi imaju značenje utvrđeno u nastavku:

„Agencija”

T&T Travel Boutique, turistička agencija / obrt za turizam i poslovne usluge, vlasnica: Tihana Dolenec, OIB: 47538511420, sa sjedištem na adresi Đorđićeva 5, 10 000 Zagreb, Hrvatska.

„Ugovor”

Sporazum sklopljen između Agencije i Ugovaratelja u vezi s određenom rezervacijom,

uključujući, prema potrebi, Program putovanja i/ili opis usluga, Ugovor o putovanju u paket-aranžmanu, ove Opće uvjete poslovanja, predračun (ponudu), svaki primjenjivi charter ugovor te drugu povezanu rezervacijsku dokumentaciju.

„Opći uvjeti poslovanja”

Ovi Opći uvjeti poslovanja koji se primjenjuju na usluge koje pruža Agencija.

„Ugovaratelj”

Osoba koja želi sklopiti ili je sklopila Ugovor s Agencijom za vlastitu korist i/ili za korist jednog ili više Putnika. Ta osoba može ujedno biti i Putnik ili djelovati u ime Putnika.

„Putnik”

Svaka osoba koja je temeljem sklopljenog Ugovora ovlaštena putovati ili koristiti ugovorene usluge.

„Program putovanja”

Itinerar i/ili opis usluga koji čini sastavni dio Ugovora, uključujući predugovorne informacije i pojedinosti o ugovorenim uslugama.

„Tailor-Made putovanje”

Individualno osmišljeni aranžmani putovanja izrađeni prema posebnim zahtjevima i željama Ugovaratelja i/ili Putnika.

„Paket-aranžman”

Kombinacija najmanje dvije različite vrste usluga putovanja, kao što su prijevoz, smještaj, najam automobila ili druge turističke usluge, prodana ili ponuđena na prodaju po uključivoj ili ukupnoj cijeni te koja čini jedinstveno iskustvo putovanja, u skladu s Direktivom EU o putovanjima u paket-aranžmanima i Zakonom o pružanju usluga u turizmu Republike Hrvatske.

„Treći pružatelj usluga”

Svaka fizička ili pravna osoba koja pruža usluge uključene u putni aranžman, kao što su hoteli, prijevoznici, vlasnici jahti, vodiči ili drugi dobavljači.

„Posredničke usluge”

Usluge u vezi s kojima Agencija djeluje isključivo kao posrednik između Ugovaratelja i jednog ili više trećih pružatelja usluga, bez preuzimanja uloge organizatora paket-aranžmana.

„Charter broker”

Uloga u kojoj Agencija posreduje pri ugovaranju charter usluga između Ugovaratelja i odgovarajućeg vlasnika jahte, charter društva ili drugog pružatelja usluga, bez preuzimanja operative odgovornosti za plovilo ili usluge koje taj pružatelj neposredno izvršava, osim u mjeri u kojoj je to izričito ugovoreno ili propisano primjenjivim pravom.

„Charter usluge”

Usluge koje se odnose na najam jahti, guletta, katamarana, brodova ili sličnih plovila, sa ili bez posade, a mogu uključivati povezane usluge kao što su posada, gorivo, hrana i piće, lučke pristojbe, turističke pristojbe ili druge usluge na plovilu ili na kopnu, ovisno o konkretnoj rezervaciji.

„Samostalne vođene usluge”

Pješačke ture, razgledi grada s licenciranim vodičem i slične vođene usluge rezervirane zasebno i koje Agencija nije kombinirala s drugim uslugama putovanja tako da bi činile paket-aranžman prema primjenjivom pravu.

„APA (Advance Provisioning Allowance)”

Unaprijed plaćeni iznos koji se koristi za pokriće promjenjivih troškova tijekom charter usluga, uključujući, ali ne ograničavajući se na gorivo, hranu i piće, lučke pristojbe i druge operativne troškove, kojim upravlja kapetan ili pružatelj usluge.

„Razlozi izvan odgovornosti Agencije”

Okolnosti za koje Agencija ne odgovara prema Putniku, pod uvjetom da Agencija dokaže postojanje takvih okolnosti, uključujući sljedeće:

- (i) nesukladnost se može pripisati Putniku;
- (ii) nesukladnost se može pripisati trećoj osobi koja nije povezana s pružanjem usluga putovanja uključenih u ugovor o putovanju u paket-aranžmanu te je nepredvidiva ili neizbježna; ili
- (iii) nesukladnost nastaje zbog više sile ili drugih neizbježnih i izvanrednih okolnosti.

„ZPUT”

Zakon o pružanju usluga u turizmu Republike Hrvatske (Narodne novine br. 130/2017, 25/2019, 98/2019, 42/2020), sa svim njegovim kasnijim izmjenama i dopunama.

„Pojedinačne usluge putovanja”

Jedna ili više usluga putovanja ili s putovanjem povezanih usluga rezerviranih odvojeno ili na samostalnoj osnovi, koje ne čine paket-aranžman u smislu ZPUT-a.

„GDPR”

Opća uredba o zaštiti podataka (Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka).

„Ministarstvo”

Ministarstvo Republike Hrvatske nadležno za turizam.

Definicije sadržane u ovim Općim uvjetima poslovanja jednako se primjenjuju na jedninu i množinu tih pojmova. Svi definirani pojmovi imaju isto značenje kada se koriste u bilo kojoj potvrdi, računu, rezervacijskoj dokumentaciji ili drugom dokumentu izdanom u vezi s Ugovorom, osim ako nije izričito drukčije navedeno. Pojmovi koji se u ovim Općim uvjetima poslovanja koriste u rodu tumače se tako da uključuju sve rodove.

Kad god se koriste riječi „uključuje”, „uključuju” ili „uključujući”, smatrat će se da iza njih stoje riječi „bez ograničenja”. Naslovi odjeljaka navedeni su isključivo radi lakšeg snalaženja i ne utječu na tumačenje Ugovora ili ovih Općih uvjeta poslovanja. Svako upućivanje na „Ugovor” odnosi se na Ugovor u cijelosti, a ne na pojedinu njegovu odredbu.

Ovi Opći uvjeti poslovanja tumačit će se u skladu s pravom Republike Hrvatske. Pravni pojmovi tumačit će se u skladu s hrvatskim pravom, a ne prema tumačenju takvih pojmova u bilo kojoj drugoj jurisdikciji.

Ako nije izričito drukčije propisano, pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima poslovanja imaju značenje koje im je dodijeljeno prema ZPUT-u.

Članak 3. REZERVACIJE I SKLAPANJE UGOVORA

1. Sva putovanja u paket-aranžmanu koja organizira Agencija izrađuju se individualno, na zahtjev Ugovaratelja. Zahtjevi za personaliziranim paket-putovanjima mogu se podnijeti telefonom, elektroničkom poštom ili putem internetskih stranica Agencije www.croatiatravelboutique.com ili www.zagreblocals.com.
2. Na temelju zaprimljenog zahtjeva, Agencija će Ugovaratelju dostaviti Program putovanja s prikazom predloženih usluga i procijenjene cijene. Nakon što Ugovaratelj prihvati Program putovanja, Agencija će izdati detaljnu ponudu za paket-aranžman.
3. Nakon prihvata ponude, Agencija će izdati predračun (ponudu) u kojem će biti navedene ugovorene usluge, ukupna cijena, uvjeti plaćanja i svi posebni uvjeti koji se mogu primjenjivati na konkretnu rezervaciju. Predračun (ponuda) sadržavat će i rok do kojeg je potrebno izvršiti uplatu predujma.
4. Rezervacija se smatra potvrđenom kada Ugovaratelj izvrši traženu uplatu predujma sukladno izdanom predračunu (ponudi), u iznosu i u roku navedenom u istome. Agencija će za uplatu predujma izdati račun, koji će po primitku cjelokupne uplate biti zamijenjen konačnim računom.
5. Agencija će izdati Ugovor o putovanju u paket-aranžmanu. Ugovor, zajedno s detaljnim Programom putovanja i ovim Općim uvjetima poslovanja, čini sastavni dio ugovorne dokumentacije koja se odnosi na paket-aranžman.
6. Ugovor se smatra sklopljenim i obvezujućim na dan kada ga potpišu obje ugovorne strane ili, ako Ugovaratelj ne potpiše Ugovor osobno, na dan kada Agencija zaprimi djelomičnu ili potpunu uplatu Ugovaratelja za ugovoreni paket-aranžman. Izvršenjem bilo koje uplate na poslovni račun Agencije, Ugovaratelj potvrđuje da u cijelosti prihvaća Ugovor, Program putovanja, predračun (ponudu) i ove Opće uvjete poslovanja.
7. Predujam se uračunava u ukupnu cijenu paket-aranžmana. Ugovaratelj je dužan podmiriti preostali iznos u roku navedenom u Ugovoru, predračunu (ponudi) ili konačnom računu.
8. Ako Ugovaratelj ne izvrši uplatu predujma u roku navedenom u predračunu (ponudi), smatrat će se da je odustao od rezervacije i da nije prihvatio predračun (ponudu). U tom slučaju predračun (ponuda) prestaje važiti istekom navedenog roka.
9. Ako je Ugovor sklopljen, a Ugovaratelj ne plati preostali iznos ukupne cijene paket-aranžmana u roku određenom Ugovorom, takvo propuštanje smatrat će se otkazom

odnosno raskidom od strane Ugovaratelja. U tom slučaju Ugovaratelj je dužan Agenciji platiti primjenjivu naknadu za otkazivanje sukladno ovim Općim uvjetima poslovanja, osim ako je u predračunu (ponudi) izričito drukčije određeno kao poseban uvjet koji se primjenjuje na konkretnu rezervaciju.

10. Otkazivanje Ugovora može se izvršiti isključivo u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta poslovanja koje uređuju raskid ili otkazivanje od strane Ugovaratelja ili Agencije.
11. Ugovaratelj mora imati najmanje 18 godina.
12. Potpisom Ugovora ili izvršenjem djelomične ili potpune uplate na poslovni račun Agencije u vezi s ugovorenim paket-aranžmanom, Ugovaratelj potvrđuje da ima najmanje 18 godina.
13. Ako je Putnik maloljetan, Ugovor mora sklopiti roditelj ili zakonski skrbnik koji potpisom Ugovora ili izvršenjem uplate potvrđuje da je ovlašten sklopiti Ugovor u ime maloljetne osobe te da je pribavljena svaka potrebna suglasnost drugog roditelja ili zakonskog skrbnika.

Članak 4. NAČIN PLAĆANJA

Ako Ugovorom nije izričito drukčije određeno, Ugovaratelj može izvršiti plaćanje usluga Agencije bankovnim transferom na poslovni račun Agencije, kreditnom ili debitnom karticom ili putem online načina plaćanja.

U slučaju plaćanja bankovnim transferom, sve bankovne naknade i troškove transakcije snosi Ugovaratelj i/ili Putnik koji izvršava uplatu, tako da na poslovni račun Agencije bude uplaćen puni iznos računa.

Kod plaćanja kreditnom ili debitnom karticom ili putem online načina plaćanja, Agencija neće obračunavati nikakvu dodatnu naknadu ni zasebnu transakcijsku pristojbu, osim ako je takva naknada izričito dopuštena primjenjivim pravom i ako je Ugovaratelj o njezinu iznosu jasno obaviješten prije izvršenja plaćanja.

Članak 5. CIJENA I SADRŽAJ PAKET-ARANŽMANA

Sadržaj paket-aranžmana određen je Programom putovanja, dok su ugovorena cijena paket-aranžmana, uvjeti plaćanja i svi posebni uvjeti primjenjivi na konkretnu rezervaciju navedeni u predračunu (ponudi) i/ili Ugovoru o putovanju u paket-aranžmanu. Sve cijene izražene su u eurima (EUR).

Cijena uključuje usluge koje su izričito navedene u Programu putovanja i/ili drugim ugovornim dokumentima koji se odnose na konkretnu rezervaciju. Sve usluge koje nisu izričito navedene kao uključene smatraju se isključenima iz cijene.

Cijene navedene u Programu putovanja i drugim predugovornim ponudama temelje se na dogovorima između Agencije i njezinih dobavljača odnosno pružatelja usluga te ne moraju odgovarati cijenama dostupnima u mjestu boravka Putnika.

Ako Ugovaratelj ili Putnik tijekom trajanja paket-aranžmana zatraži dodatne usluge i iste plati izravno pružatelju usluge, Agencija ne odgovara za takve usluge, a svi eventualni prigovori u vezi s njima podnose se izravno tom pružatelju usluge.

Agencija ne odobrava povrat za bilo koju uslugu uključenu u cijenu paket-aranžmana koja nije iskorištena zbog odluke Putnika, njegova zakašnjenja, neispunjavanja potrebnih uvjeta ili druge okolnosti za koju odgovara Putnik.

Ugovaratelj prima na znanje i razumije da su hoteli, apartmani i drugi smještajni objekti uključeni u Program putovanja opisani prema službenoj kategorizaciji zemlje u kojoj se nalaze, koja se može razlikovati od države do države. Slijedom toga, standard smještaja i usluga može varirati te ne mora biti izravno usporediv. Agencija ne preuzima odgovornost za usmene ili pisane informacije koje nisu u skladu s opisom usluga i sadržaja navedenih u Programu putovanja ili drugoj ugovornoj dokumentaciji, a koje su pribavljene od trećih osoba.

Cijene navedene u Programu putovanja i svakoj predugovornoj ponudi ovise o raspoloživosti te su podložne promjenama do potvrde rezervacije i primitka predujma od strane Agencije.

Agencija zadržava pravo izmjene predložene cijene prije potvrde rezervacije u slučaju promjene cijena dobavljača, tečaja valuta, troškova goriva, poreza ili drugih davanja izvan kontrole Agencije. Nakon što je rezervacija potvrđena i predujam zaprimljen, ugovorena cijena neće se povećavati, osim u slučajevima izričito dopuštenim važećim propisima ili ako je to izričito ugovoreno kao poseban uvjet za konkretnu rezervaciju.

Ugovaratelj prima na znanje da se individualno kreirana putovanja temelje na dinamičkom određivanju cijena i raspoloživosti te da usluge uključene u Program putovanja mogu biti podložne promjenama do njihove konačne potvrde.

Ako nije izričito drukčije navedeno, lokalni porezi, boravišne pristojbe, resort fee ili druga davanja koja se plaćaju na destinaciji ne moraju biti uključena u cijenu paket-aranžmana te ih Putnik plaća izravno. Ako su takva davanja Agenciji poznata u trenutku rezervacije, Agencija će o tome obavijestiti Ugovaratelja.

Članak 6. POVEĆANJE CIJENE OD STRANE AGENCIJE

Agencija ima pravo jednostrano povećati cijenu paket-aranžmana nakon sklapanja Ugovora. Agencija može povećati ugovorenu cijenu najkasnije 20 dana prije početka paket-aranžmana, i to u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

a) promjene troškova prijevoza koje proizlaze iz promjene cijene goriva ili drugih izvora energije, pod uvjetom da je iznos ili udio takvih troškova u cijeni paket-aranžmana izričito naveden u Ugovoru;

b) promjene poreza ili naknada za usluge putovanja uključene u Ugovor koje su nametnule treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje paket-aranžmana, uključujući turističke

pristojbe, pristojbe za slijetanje ili pristojbe za ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama, pod uvjetom da je iznos ili udio takvih poreza ili naknada u cijeni paket-aranžmana izričito naveden u Ugovoru; ili

c) promjene tečajeva valuta relevantnih za paket-aranžman, pod uvjetom da je iznos usluga vezan uz određenu valutu ili njihov udio u cijeni paket-aranžmana naveden u Ugovoru.

U slučaju takvog povećanja cijene, Agencija će povećati cijenu isključivo za iznos koji odgovara promjeni relevantnih parametara iz točaka a), b) i/ili c) ovoga članka te će o tome pisanim putem obavijestiti Ugovaratelja, uključujući obrazloženje povećanja i način njegova izračuna.

Ugovaratelj je vezan takvim jednostranim povećanjem ugovorene cijene ako ono ne prelazi 8 % ukupne cijene paket-aranžmana. Ako povećanje prijeđe 8 % ukupne cijene paket-aranžmana, Ugovaratelj ima pravo otkazati putovanje, odnosno raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za raskid.

Ako Ugovaratelj ne dostavi Agenciji pisanu obavijest o raskidu Ugovora u roku od sedam dana od dana primitka pisane obavijesti Agencije o promjeni cijene, smatrat će se da je prihvatio povećanje cijene.

Ako Ugovor predviđa pravo Agencije na jednostrano povećanje cijene paket-aranžmana u skladu s gore navedenim odredbama, Ugovaratelj ima, pod istim uvjetima, pravo i na sniženje cijene koje odgovara smanjenju parametara iz točaka a), b) i/ili c).

U slučaju takvog sniženja cijene, Agencija ima pravo od iznosa koji se vraća Ugovaratelju odbiti stvarno nastale administrativne troškove te će, na zahtjev Ugovaratelja, dostaviti dokaz o tim troškovima.

Članak 7. RASKID UGOVORA OD STRANE UGOVARATELJA

Nakon sklapanja Ugovora, a prije početka paket-aranžmana, Ugovaratelj može otkazati putovanje, odnosno jednostrano raskinuti Ugovor dostavom pisane obavijesti o raskidu Agenciji, u kojem slučaju će Agencija Ugovaratelju obračunati sljedeću naknadu za otkazivanje, ovisno o datumu kada je Agencija zaprimila pisanu obavijest Ugovaratelja o raskidu, i to kako slijedi:

- do 46 dana prije početka paket-aranžmana: 20 % ukupne cijene paket-aranžmana;
- od 45 do 31 dan prije početka paket-aranžmana: 30 % ukupne cijene paket-aranžmana;
- od 30 do 21 dan prije početka paket-aranžmana: 50 % ukupne cijene paket-aranžmana;
- od 20 do 0 dana prije početka paket-aranžmana ili u slučaju nedolaska („No-Show”): 100 % ukupne cijene paket-aranžmana.

Ovisno o prirodi konkretnog paket-aranžmana ili uvjetima koje određuju relevantni pružatelji usluga, mogu se primjenjivati uvjeti otkazivanja koji se razlikuju od gore navedenih. U tom

slučaju, posebni uvjeti otkazivanja izričito navedeni u predračunu (ponudi), Ugovoru o putovanju u paket-aranžmanu ili primjenjivom ugovoru dobavljača ili charter ugovoru za konkretnu rezervaciju imaju prednost i obvezujući su za Ugovaratelja.

Gore navedene naknade za otkazivanje primjenjuju se i na moguće promjene datuma polaska ili promjene smještaja, odnosno vrste smještaja, kao i na sve druge bitne izmjene paket-aranžmana koje zatraži Ugovaratelj.

Na zahtjev Ugovaratelja, Agencija će obrazložiti obračunatu naknadu za otkazivanje. Agencija ima pravo naplatiti Ugovaratelju naknadu za raskid Ugovora bez obzira na razlog zbog kojeg Ugovaratelj raskida Ugovor, osim u slučajevima kada Ugovaratelj ima pravo raskinuti Ugovor bez plaćanja takve naknade zbog povrede Ugovora od strane Agencije.

Iznimno od prethodne odredbe, ako Ugovaratelj raskine Ugovor zbog više sile (neizbježnih i izvanrednih okolnosti) nastalih na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini, koje značajno utječu na izvršenje paket-aranžmana ili na prijevoz Putnika do odredišta:

- (i) Ugovaratelj nije obvezan platiti navedenu naknadu za otkazivanje odnosno raskid;
- (ii) Ugovaratelj ima pravo na povrat svih uplata koje je izvršio Agenciji za rezervirani paket-aranžman;
- (iii) Ugovaratelj nema pravo na naknadu štete.

Ako je Ugovaratelj izravno ili putem Agencije ugovorio osiguranje od otkaza putovanja s osiguravajućim društvom, pravo na povrat uplaćenog iznosa može ostvarivati isključivo prema uvjetima police osiguranja. Svi uvjeti i rokovi za ostvarivanje prava na povrat ugovaraju se izravno između osiguravajućeg društva i Ugovaratelja, a Agencija ne snosi odgovornost za nepriznavanje prava, odbijanje zahtjeva ili bilo kakve prigovore od strane osiguravajućeg društva, čak i kada je osiguranje ugovoreno putem Agencije kao posrednika.

Članak 8. RASKID UGOVORA OD STRANE AGENCIJE

Agencija može raskinuti Ugovor i Ugovaratelju u cijelosti vratiti sve uplate primljene za paket-aranžman, bez obveze naknade štete ili bilo kakvih drugih plaćanja Ugovaratelju ili Putnicima, u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

- ako je Agencija spriječena u izvršenju Ugovora zbog više sile, pod uvjetom da o raskidu Ugovora bez nepotrebnog odgađanja obavijesti Ugovaratelja prije početka paket-aranžmana;
- ako je broj Putnika prijavljenih za paket-aranžman manji od minimalnog broja Putnika navedenog u Programu putovanja, pod uvjetom da Agencija obavijesti Ugovaratelja o raskidu Ugovora najkasnije:
 - 20 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju dulje od 6 dana;
 - 7 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju između 2 i 6 dana;
 - 48 sati prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju kraće od 2 dana.

Agencija je ovlaštena jednostrano raskinuti Ugovor, u cijelosti ili djelomično, ako ne zaprimi uplatu ugovorene cijene paket-aranžmana u ugovorenim rokovima. U tom slučaju smatrat će se da je raskid posljedica otkaza od strane Ugovaratelja, a Agencija ima pravo zadržati i/ili naplatiti primjenjivu naknadu za otkazivanje u skladu s primjenjivom politikom otkazivanja navedenom u predračunu (ponudi), Ugovoru o putovanju u paket-aranžmanu ili drugoj rezervacijskoj dokumentaciji koja se primjenjuje na konkretnu rezervaciju. Ugovaratelj nema pravo na naknadu štete niti na povrat eventualnih troškova kao što su vize, osiguranje, cijepljenje i drugi administrativni troškovi.

Agencija može otkazati odnosno odustati od Ugovora i zahtijevati naknadu štete od Ugovaratelja koji izravno krši odredbe Ugovora sklopljenog s Agencijom, osobito ako se utvrdi da je Ugovaratelj namjerno dao netočne podatke o broju Putnika i njihovoj dobi ili ako su tijekom putovanja nastale promjene o kojima Ugovaratelj nije obavijestio Agenciju.

Članak 9. PRIJENOS UGOVORA NA DRUGOG PUTNIKA

Prije početka paket-aranžmana, Ugovaratelj može prenijeti Ugovor na drugog Putnika koji ispunjava sve uvjete primjenjive na taj Ugovor, pod uvjetom da o tome pisanim putem obavijesti Agenciju najkasnije 7 dana prije početka paket-aranžmana.

Ugovaratelj i Putnik na kojega se Ugovor prenosi solidarno odgovaraju Agenciji za plaćanje cijene paket-aranžmana, kao i za sve dodatne naknade, troškove ili druge izdatke nastale zbog prijenosa, pod uvjetom da ih je Agencija o tome obavijestila i dostavila dokaz o tim dodatnim troškovima.

Članak 10. IZMJENE UGOVORA OD STRANE AGENCIJE

Nakon sklapanja Ugovora, a prije početka paket-aranžmana, Agencija može, dostavom pisane obavijesti Ugovaratelju, jednostrano izmijeniti uvjete Ugovora, pod uvjetom da je takva izmjena neznatna — odnosno da ne mijenja bitno glavna obilježja usluga putovanja, ne umanjuje razinu kvalitete ili vrijednost paket-aranžmana te ne uzrokuje znatne neugodnosti ili dodatne troškove za Putnika.

Ako je nakon sklapanja Ugovora, a prije početka paket-aranžmana, Agencija prisiljena bitno izmijeniti neko od glavnih obilježja usluga putovanja ili ne može ispuniti posebne zahtjeve Ugovaratelja i/ili Putnika ugovorene u Ugovoru, dužna je o tome bez nepotrebnog odgađanja pisanim putem obavijestiti Ugovaratelja.

Navedena obavijest mora sadržavati opis predloženih izmjena Ugovora i eventualni zamjenski paket-aranžman koji Agencija može ponuditi Ugovaratelju.

Ako u takvoj pisanoj obavijesti Agencije nije drukčije navedeno, a Ugovaratelj u roku od tri dana od dana primitka obavijesti ne obavijesti Agenciju pisanim putem da prihvća izmijenjeni Ugovor ili ponuđeni zamjenski paket-aranžman, smatrat će se da je Ugovor raskinut, a Agencija

će bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana, vratiti Ugovaratelju i/ili Putnicima do tada uplaćeni iznos.

Ugovaratelj također ima pravo na odgovarajuću naknadu štete, osim ako Agencija dokaže da je predložena izmjena Ugovora nastala iz razloga izvan odgovornosti Agencije.

Ako izmjene Ugovora rezultiraju paket-aranžmanom niže kvalitete ili niže cijene, Ugovaratelj ima pravo na odgovarajuće sniženje cijene.

U slučajevima kada Agencija djeluje kao posrednik, do izmjena ugovorenih usluga može doći zbog izmjena koje izvrše treći pružatelji usluga. Agencija ne odgovara za takve izmjene, pod uvjetom da su, gdje je to moguće, ponuđene razumne alternative jednake ili više kvalitete.

Članak 11. NEMOGUĆNOST IZVRŠENJA ZNATNOG DIJELA USLUGA PUTOVANJA

Ako znatan dio usluga putovanja nije moguće pružiti u skladu s Ugovorom, Agencija će radi nastavka paket-aranžmana ponuditi Ugovaratelju odgovarajuće alternativne aranžmane, po mogućnosti jednake ili više kvalitete od onih navedenih u Ugovoru, bez dodatnih troškova za Ugovaratelja i Putnike, uključujući i u slučaju kada Putnicima nije pružen povratak u mjesto polazišta onako kako je ugovoreno.

Ako Agencija predloži alternativni putni aranžman čija je posljedica paket-aranžman niže kvalitete od one navedene u Ugovoru, Agencija je dužna Ugovaratelju odobriti primjereno sniženje cijene. Ugovaratelj može odbiti predložene alternativne putne aranžmane samo ako oni nisu usporedivi s onim što je bilo dogovoreno u Ugovoru ili ako je odobreno sniženje cijene neprimjereno.

Ako nesukladnost znatno utječe na izvršenje paket-aranžmana i ako Agencija nije ispravila nesukladnost u razumnom roku koji je odredio Ugovaratelj, Ugovaratelj može raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za raskid te zahtijevati, prema potrebi, sniženje cijene i/ili naknadu štete u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta koje uređuju pravo na sniženje cijene i naknadu štete.

Ako nije moguće osigurati alternativne aranžmane ili ako Ugovaratelj odbije predložene alternativne aranžmane u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta, Ugovaratelj ima pravo, prema potrebi, na sniženje cijene i/ili naknadu štete u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta koji određuju pravo na sniženje cijene i naknadu štete, bez raskidanja Ugovora.

Ako paket-aranžman uključuje prijevoz Putnika, Agencija će u slučajevima iz prethodna dva odlomka ovih Općih uvjeta osigurati bez nepotrebnog odgađanja repatrijaciju Putnika jednakovrijednim prijevozom, bez dodatnih troškova za Putnika. Dodatni troškovi idu na teret Agencije.

Članak 12. SNOŠENJE TROŠKOVA NUŽNOG SMJEŠTAJA

Kada zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati povratak Putnika u skladu s Ugovorom, Agencija će snositi troškove nužnog smještaja najviše do tri noćenja po Putniku, ako je moguće u jednakovrijednoj kategoriji smještaja predviđenoj Ugovorom. Ako su zakonodavstvom Europske unije o pravima Putnika koje se primjenjuje na

relevantna prijevozna sredstva za povratak Putnika predviđena dulja razdoblja, primjenjuju se ta razdoblja.

Ograničenje troškova iz prethodnog odlomka ovih Općih uvjeta ne primjenjuje se na osobe smanjene pokretljivosti, definirane člankom 2. točkom (a) Uredbe (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (SL L 204, 26.7.2006.) te na bilo koju osobu koja ih prati, na trudnice, maloljetnike bez pratnje i na osobe kojima je potrebna posebna medicinska pomoć pod uvjetom da je Agencija o njihovim posebnim potrebama obaviještena najmanje 48 sati prije početka paket-aranžmana.

Agencija se ne može pozivati na izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći radi ograničavanja odgovornosti u skladu s odredbama ovog odlomka Općih uvjeta ako se pružatelj prijevoznih usluga ne može pozivati na takve okolnosti u skladu s primjenjivim zakonodavstvom Europske unije.

Članak 13. OBVEZE I ODGOVORNOSTI AGENCIJE

Kao organizator paket-aranžmana, Agencija je odgovorna za izvršenje paket-aranžmana kao cjeline, uključujući sve usluge uključene u cijenu paket-aranžmana.

Ako u Programu putovanja nije izričito drukčije navedeno, Agencija će ugovorene usluge pružati na engleskom jeziku.

Agencija će bez nepotrebnog odgađanja pružiti odgovarajuću pomoć svakom Putniku u poteškoćama, osobito:

- pružanjem informacija o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći; i
- pomaganjem Putniku pri uspostavljanju komunikacije na daljinu i pronalaženju alternativnih putnih aranžmana.

Ako je Putnik poteškoću prouzročio namjerno ili nepažnjom, Agencija može naplatiti razumnu naknadu za takvu pomoć, koja ne smije prelaziti stvarno nastale troškove.

Ako maloljetni Putnik putuje bez pratnje roditelja ili druge ovlaštene osobe u okviru paket-aranžmana koji uključuje smještaj, izravan kontakt s maloljetnikom ili osobom odgovornom za maloljetnika u mjestu njegova boravišta osigurava se putem kontaktne točke Agencije navedene u Ugovoru.

Agencija će sve informacije koje sazna o Ugovaratelju i Putnicima, uključujući osobne podatke, podatke o putovanju i cijeni, smatrati povjerljivima i koristiti ih isključivo u svrhu izvršenja Ugovora, osim kada je njihovo otkrivanje propisano zakonom.

Agencija će Ugovaratelju dostaviti svu potrebnu putnu dokumentaciju, uključujući vouchere i relevantne informacije o putovanju, najkasnije sedam (7) dana prije početka paket-aranžmana. Putna dokumentacija može se dostaviti i elektroničkim putem.

Za sve štete za koje bi Agencija mogla odgovarati, osim u slučaju smrti ili tjelesne ozljede ili štete prouzročene namjerno ili nepažnjom, odgovornost Agencije ograničena je na najviše trostruki iznos ukupne cijene paket-aranžmana.

Ako međunarodne konvencije koje obvezuju Europsku uniju ili zakonski propisi doneseni na temelju takvih konvencija ograničavaju opseg naknade štete koju je dužan platiti pružatelj usluge koji je dio paket-aranžmana, ili ograničavaju uvjete pod kojima je dužan takvu naknadu platiti, ista ograničenja, uvjeti i isključenja na odgovarajući se način primjenjuju i na Agenciju. Agencija se ima pravo pozvati na takva ograničenja u odnosu na Ugovaratelja i Putnike.

Svaka naknada štete ili sniženje cijene na koje Ugovaratelj ima pravo prema ovim Općim uvjetima poslovanja, ZPUT-u te primjenjivim međunarodnim konvencijama ili uredbama međusobno se prebijaju.

Agencija će Ugovaratelju ponuditi putno osiguranje. Potpisom Ugovora ili izvršenjem bilo koje uplate za paket-aranžman Ugovaratelj potvrđuje da mu je takvo osiguranje ponuđeno.

U slučajevima kada Agencija djeluje kao posrednik, Agencija ne odgovara za štetu nastalu radnjama ili propustima trećih pružatelja usluga. Svaka takva odgovornost uređuje se uvjetima i odredbama odgovarajućeg pružatelja usluga.

Agencija preporučuje Ugovaratelju ugovaranje odgovarajućeg putnog osiguranja, uključujući osiguranje od otkaza, zdravstveno osiguranje i osiguranje od odgovornosti. Agencija ne odgovara za troškove koje Ugovaratelj ili Putnici pretrpe zbog nepostojanja takvog osiguranja.

Članak 14. OBVEZE I ODGOVORNOSTI UGOVARATELJA I PUTNIKA

Ugovaratelj je dužan izričito potvrditi Agenciji:

- (i) da su svi Putnici navedeni u rezervaciji upoznati s Ugovorom i da su ga prihvatili, uključujući Program putovanja i ove Opće uvjete poslovanja, koji čine sastavni dio Ugovora;
- (ii) da je Ugovaratelj ovlašten djelovati u ime svih Putnika navedenih u rezervaciji;
- (iii) da je Ugovaratelj u cijelosti odgovoran Agenciji za poštivanje Ugovora od strane svih Putnika te da je dužan u njihovo ime izvršiti sva plaćanja predviđena Ugovorom;
- (iv) da se svaki predujam i/ili ukupna cijena paket-aranžmana odnosi na sve Putnike uključene u istu rezervaciju te se smatra raspoređenom među njima, osim ako u Ugovoru nije drukčije određeno.

Kad god je ovim Općim uvjetima poslovanja ili Ugovorom određeno da Ugovaratelj daje izjavu, jamstvo, odriče se prava ili preuzima neku obvezu, smatrat će se da to čini u svoje ime i u ime svakog od Putnika.

Ugovaratelj je dužan Agenciji dostaviti sve potrebne osobne podatke za svakog Putnika te svu potrebnu dokumentaciju u primjerenom roku radi pravilne organizacije i izvršenja paket-aranžmana.

Agencija ima pravo zatražiti i zadržati preslike dokumenata kada je to potrebno radi izvršenja Ugovora, odnosno realizacije putovanja.

Ako Ugovaratelj ne dostavi tražene podatke ili preslike dokumenata u roku i na način koji odredi Agencija, smatrat će se da je odustao od rezervacije i raskinuo Ugovor, te će biti obvezan platiti primjenjivu naknadu za otkazivanje.

Ugovaratelj odgovara za svaku štetu koju pretrpi Agencija, bilo koji Putnik ili treća osoba zbog dostave netočnih i/ili nepotpunih podataka ili dokumentacije.

Ako u Ugovoru nije izričito drukčije određeno, Ugovaratelj je dužan osigurati da svi Putnici imaju valjane putovnice, vize, zdravstvenu dokumentaciju i sve druge dokumente potrebne za putovanje i boravak, te da takva dokumentacija ostane valjana tijekom cijelog trajanja putovanja.

Prije sklapanja Ugovora, Ugovaratelj je dužan obavijestiti Agenciju o svim činjenicama vezanima uz zdravstveno stanje, navike i slične okolnosti svakog Putnika koje bi mogle ugroziti tijekom putovanja, uključujući prehrambena ograničenja, kronične bolesti, alergije i slično.

Ako Program putovanja sadrži posebna pravila za putovanje, kao što su, primjerice, obvezna cijepljenja i pribavljanje odgovarajućih isprava, Putnik je dužan ispuniti navedene uvjete.

Putnik je dužan poštovati pravila pružatelja usluga smještaja, uključujući vrijeme prijave i odjave iz soba, apartmana, kabina ili drugih smještajnih jedinica.

Ako Putnik na bilo koji način ugrožava sigurnost, mir ili udobnost drugih Putnika ili trećih osoba, ili ugrožava i/ili ometa pravilno izvršenje Programa putovanja, Agencija ima pravo, uz zahtjev za naknadu štete, prekinuti putovanje za tog Putnika te nastaviti izvršenje paket-aranžmana bez njega.

U takvom slučaju, ako je Putnik maloljetan, Ugovaratelj je dužan osigurati povratak tog Putnika kući o vlastitom trošku.

Putnik je dužan slijediti sve razumne upute Agencije ili njezinih predstavnika te surađivati u dobroj vjeri tijekom izvršenja putovanja.

U slučaju nezadovoljstva, Putnik je dužan surađivati u dobroj vjeri s Agencijom i njezinim predstavnicima radi rješavanja nastalog problema, bez uznemiravanja drugih Putnika ili trećih osoba i bez nanošenja štete ugledu Agencije.

U slučaju povrede obveza iz Ugovora i primjenjivih propisa, Ugovaratelj i Putnik odgovaraju za svaku štetu koju pretrpi bilo koji Putnik, Agencija, bilo koji pružatelj usluga uključen u paket-aranžman ili treća osoba, te će obešteti Agenciju za sve zahtjeve koji iz toga proizlaze. Ugovaratelj solidarno odgovara s Putnicima za ispunjenje obveza iz ovoga članka.

Članak 15. POSEBNA PRAVILA VEZANO ZA COVID-19

Ugovaratelj i Putnici upoznati su, te u potpunosti razumiju:

da je Svjetska zdravstvena organizacija (WHO) dana 11.03.2020. proglasila Covid-19 pandemijom;

da je Covid-19 zarazna i opasna bolest koja može uzrokovati teže zdravstvene posljedice, uključujući i smrt oboljele osobe;

da osobe zaražene Covidom-19 ne moraju odmah pokazivati simptome karakteristične za ovu bolest, a neke od njih uopće ne razviju simptome;

da su diljem svijeta donesene različite obvezujuće mjere s ciljem suzbijanja i sprečavanja širenja Covida-19, pri čemu takve mjere mogu biti donesene od strane nadnacionalnih, nacionalnih, federalnih, regionalnih ili lokalnih nadležnih vlasti, a mogu uključivati potpunu ili djelomičnu zabranu putovanja u određenim lokacijama, zabranu ili ograničenje ulaska ili izlaska iz određene zemlje, regije ili bilo kojeg drugog područja, obvezu prezentiranja recentnog negativnog Covid-19 testa i/ili dokaza o cijepljenju protiv Covida-19 i/ili potvrde o preboljenju Covid-19 prilikom ulaska ili izlaska iz zemlje, regije ili bilo kojeg drugog područja ili prilikom poduzimanja određene aktivnosti (npr. leta zrakoplovom), obveznu karantenu odnosno samoizolaciju prilikom ulaska ili izlaska iz zemlje, regije ili bilo kojeg drugog područja, obvezu nošenja zaštitnih maski, obvezu mjerenja tjelesne temperature prilikom ulaska na određene lokacije ili događaje i zabranu pristupa osobama s povišenom tjelesnom temperaturom, obvezu dezinfekcije ruku ili stopala u određenim prilikama, socijalno distanciranje, potpuno zatvaranje ili ograničeno radno vrijeme, opseg usluga ili broj posjetitelja javnih ili prirodnih znamenitosti, državnih službi, trgovina ili ugostiteljskih objekata, ukidanje javnih događaja (poput koncertnih priredbi ili sportskih događaja) ili njihovo održavanje bez gledatelja ili uz ograničen broj gledatelja, itd.;

da su takve obvezne mjere podložne promjenama, to jest da u svakom trenutku mogu stupiti na snagu blaže, ali i strože mjere;

da pored ovakvih obveznih mjera neke države objavljuju neobvezujuće preporuke o izbjegavanju putovanja u određene jurisdikcije i regije koje su također podložne promjenama;

da je moguće da su uslijed Covid-19 neki prijevoznici (npr. avio-kompanije, autobusni prijevoznici, itd.) uveli, ili će uvesti, posebne mjere i ograničenja koja su također podložna promjenama.

S obzirom da su Ugovaratelj i Putnici u potpunosti upoznati i svjesni da putovanje poduzimaju u vrijeme Covid-19 i povezanih rizika (uključujući gore navedene rizike), Ugovaratelj i Putnici u potpunosti prihvaćaju sljedeće:

Obvezujuće Covid-19 mjere i restrikcije koje su na snazi ili mogu stupiti na snagu na destinaciji putovanja (uključujući obvezu nošenja zaštitnih maski, obvezu mjerenja tjelesne temperature prilikom ulaska na određene lokacije ili događaje i zabranu pristupa osobama s povišenom tjelesnom temperaturom, obvezu dezinfekcije ruku ili stopala u određenim prilikama, socijalno distanciranje, potpuno zatvaranje ili ograničeno radno vrijeme, opseg usluga ili broj posjetitelja javnih ili prirodnih znamenitosti, državnih službi, trgovina ili ugostiteljskih objekata, ukidanje javnih događaja poput koncertnih priredbi ili sportskih događaja ili njihovo održavanje bez gledatelja ili uz ograničeni broj gledatelja, itd.) nemaju značajan utjecaj na zadovoljstvo Putnika, te Agencija ne snosi nikakvu odgovornost prema Ugovaratelju ni Putnicima po toj osnovi. Agencija i Putnici dužni su se u svakom trenutku pridržavati svih takvih obvezujućih mjera i restrikcija.

Ugovaratelj i Putnici su dužni osigurati da svaki Putnik zadovolji sve Covid-19 mjere nametnute od strane bilo koje nadležne vlasti ili pružatelja usluga za dolazak ili odlazak s destinacije putovanja, pristup bilo kojem događaju i lokaciji uključenima u putovanje, te pristup bilo kojem prijevoznom sredstvu (npr. zrakoplov, plovilo, itd.) bez obzira radi li se o prijevozu koji je uključen u putovanje ili ne, uključujući obvezu pribavljanja i prezentiranja recentnog negativnog Covid-19 testa i/ili dokaza o cijepljenju protiv Covida-19 i/ili potvrde o preboljenju Covid-19, te Agencija ne snosi nikakvu odgovornost prema Ugovaratelju ni Putnicima po toj osnovi.

Ako bilo koji od Putnika nakon sklapanja Ugovora bude pozitivno testiran na Covid-19, ili mu je izrečena mjera samoizolacije, ili je bio u bliskom kontaktu s osobom pozitivno testiranom na Covid-19, Ugovaratelj je dužan o tome bez odgode obavijestiti Agenciju pisanim putem. Ako se navedeno dogodi unutar roka od 14 dana prije početka putovanja, a Agencija vodeći računa o sprečavanju širenja Covida-19 razumno odluči da navedeni Putnik predstavlja sigurnosni rizik za ostale osobe na putovanju i stoga ne smije putovati, Agencija će o tome bez odgode pisanim putem obavijestiti Ugovaratelja. U tom slučaju smatra se da je Ugovor za navedenog Putnika raskinut od strane Putnika uz obvezu plaćanja naknade za raskid od strane Ugovaratelja prema ovim Općim uvjetima, te Ugovaratelj ni Putnici neće imati nikakva potraživanja prema Agenciji po toj osnovi.

Iako će Agencija, kad god je to razumno moguće, provoditi interne politike i mjere u cilju smanjenja rizika širenja Covida-19, Agencija ne može osigurati ni jamčiti da se neki od Putnika na putovanju neće zaraziti Covidom-19 ili drugom zaraznom bolesti, te Agencija ne snosi nikakvu odgovornost ako se bilo koji od Putnika zarazi Covidom-19 ili drugom zaraznom bolesti. Putnik koji se zarazi Covid-19 na putovanju neće moći nastaviti putovanje. Ugovaratelj i Putnici prihvaćaju da će Agencija takvom Putniku u tom slučaju pružiti primjerenu pomoć, posebice pružanjem primjerenih informacija o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći i pomaganjem pri uspostavljanju daljinske komunikacije i pri pronalaženju alternativnih putnih aranžmana, no Agencija ne snosi nikakvu odgovornost za Putnikove propuštene prijevozne aranžmane, eventualni dodatni smještaj koji Putniku može biti potreban, niti bilo kakve druge troškove, posljedice ni štetu po toj osnovi.

Jednostrani raskid Ugovora od strane Ugovaratelja odnosno bilo kojeg Putnika podliježe plaćanju naknade za raskid prema ovim Općim uvjetima od strane Ugovaratelja ako je dan iz bilo kojeg od sljedećih razloga, bez obzira je li taj razlog postojao već u vrijeme sklapanja Ugovora ili je do njega došlo nakon sklapanja Ugovora: (i) mjere obveznog prezentiranja recentnog negativnog Covid-19 testa i/ili dokaza o cijepljenju protiv Covida-19 i/ili potvrde o preboljenju Covid-19 prilikom ulaska ili izlaska iz zemlje, regije ili bilo kojeg drugog područja ili prilikom poduzimanja neke aktivnosti (npr. leta zrakoplovom), (ii) mjere obvezne karantene odnosno samoizolacije prilikom ulaska ili izlaska iz zemlje, regije ili bilo kojeg drugog područja, (iii) mjere kojima se ograničava Putnika u aktivnostima i slobodi postupanja na putovanju (poput obveze nošenja zaštitnih maski, obveze mjerenja tjelesne temperature prilikom ulaska na određene lokacije ili događaje i zabrane pristupa osobama s povišenom tjelesnom temperaturom, obveze dezinfekcije ruku ili stopala u određenim prilikama, socijalnog distanciranja, potpunog zatvaranja ili ograničenog radnog vremena, opsega usluga ili broja

posjetitelja javnih ili prirodnih znamenitosti, državnih službi, trgovina ili ugostiteljskih objekata, ukidanje javnih događaja poput koncertnih priredbi ili sportskih događaja ili njihovo održavanje bez gledatelja ili uz ograničen broj gledatelja, itd.), (iv) neobvezujuće preporuke vlasti o izbjegavanju putovanja u određene zemlje, regije ili područja uslijed Covida-19, (v) izmjene u uvjetima i voznom redu prijevoznika vezano za dolazak ili odlazak Putnika s odredišta putovanja, (vi) obolijevanje Covidom-19 od strane Putnika ili bilo koje njegove bliske osobe ili obveza samoizolacije izrečena bilo kojem od njih zbog bliskog kontakta sa zaraženom osobom.

Agencija preporučuje Ugovaratelju i Putnicima ugovoriti osiguranje kojima bi bili pokriveni i rizici koji su vezani uz Covid-19. Ako Ugovaratelj odnosno Putnik ugovori takvo osiguranje, za njihova prava prema osiguravatelju mjerodavni su uvjeti ugovorene police osiguranja.

U slučajevima kada Agencija djeluje kao posrednik, sve mjere, ograničenja i posljedice povezane s COVID-19 ili sličnim okolnostima podliježu uvjetima odgovarajućih pružatelja usluga, a Agencija ne snosi odgovornost za njihovu provedbu niti njihove učinke.

U slučaju najma plovila, kapetan i charter kompanija zadržavaju pravo odbiti ukrcaj ili izmijeniti itinerar iz zdravstvenih i sigurnosnih razloga, uključujući COVID-19 ili slične okolnosti, te Agencija neće snositi odgovornost za njihova postupanja. Agencija ne snosi odgovornost u slučaju da je bilo kojem Putniku odbijen ukrcaj ili ulazak u određenu državu zbog nepoštivanja važećih zdravstvenih propisa.

Gore navedene odredbe primjenjuju se „mutantis mutandis“ - na odgovarajući način i na bilo koju drugu zaraznu bolest, epidemiju, pandemiju ili javnozdravstveni događaj, kao i na sve povezane mjere koje donose nadležna tijela ili pružatelji usluga.

Članak 16. OSIGURANJA KOJA AGENCIJA NUDI PUTNIKU

Sukladno ZPUT-u Agencija nudi Ugovaratelju/Putniku mogućnost da izravno (ili putem Agencije kao posrednika) ugovori s trećom osobom osiguravateljem osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje za slučaj otkaza putovanja te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti. Informacije o sadržaju tih osiguranja dostupne su sljedećim mrežnim stranicama osiguravatelja <https://crosig.hr/putno-osiguranje/putno-osiguranje/>

Osim ako je u ponudi izričito navedeno, cijene navedenih osiguranja nisu uključene u cijenu paket-aranžmana.

Članak 17. OSIGURANJE JAMČEVINE

Sukladno ZPUT Agencija je dužna za svaki paket-aranžman osigurati jamčevinu za slučaj nesolventnosti kod društva za osiguranje ili banke u Republici Hrvatskoj radi a) povrata svih novčanih sredstava uplaćenih od strane Ugovaratelja i/ili u vezi s Ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu za ugovorene usluge čije je izvršenje izostalo, ili koje neće biti izvršene, ili će tek djelomično biti izvršene, zbog nesolventnosti ili stečaja organizatora i b) naknade troškova nužnog smještaja Putniku, ishrane, povratka Putnika s trenutnog mjesta putovanja u mjesto

polaska na putovanje, ako je Ugovorom o putovanju u paket aranžman uključen prijevoz Putnika, kao i sve nastale tražbine po toj osnovi, koje su prouzročene zbog nesolventnosti ili stečaja Organizatora putovanja.

Agencija ima kod osiguravajućeg društva Croatia osiguranje d.d. sklopljen Ugovor osiguranja jamčevine. U slučaju nastanka osiguranog slučaja, Putnik treba na najbrži način kontaktirati osiguravatelja na: Croatia osiguranje d.d., Zagreb, Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, Croatia, broj police osiguranja jamčevine broj 228620136634, vrijedi do 20.03.2027. Ovo vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti Agencije i osiguranju od odgovornosti za štetu.

Članak 18. OSIGURANJE OD PROFESIONALNE ODGOVORNOSTI

Sukladno ZPUT Agencija je dužna s osiguravateljem sklopiti ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman.

Agencija ima kod osiguravajućeg društva Croatia osiguranje d.d. sklopljen Ugovor osiguranja ugovor o osiguranju od profesionalne i javne odgovornosti. Kontakt podaci osiguratelja su: Croatia osiguranje d.d., Zagreb, Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, Croatia, broj police osiguranja jamčevine broj 228620136633, vrijedi do 20.03.2027. Ovo vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti Agencije i osiguranju od odgovornosti za štetu.

Članak 19. PRIGOVORI PUTNIKA

Ugovaratelj i/ili Putnik je dužan bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti Agenciju putem kontaktne točke Agencije navedene u Ugovoru o svakoj nesukladnosti koju utvrdi tijekom ispunjenja usluge putovanja obuhvaćene Ugovorom. Agencija će na zahtjev Ugovaratelja odnosno Putnika ispraviti tu nesukladnost, osim ako to nije moguće ili ako bi otklanjanje nesukladnosti prouzročilo nesrazmjerne troškove uzimajući u obzir razmjer nesukladnosti i vrijednost usluga putovanja na koje nesukladnost utječe. Ako Agencija ne ispravi nesukladnost iz razloga koji su navedeni u prethodnoj rečenici, Ugovaratelj ima pravo na sniženje cijene, te pored toga i na naknadu štete osim ako Agencija dokaže da je ista posljedica Razloga za koje Agencija ne odgovara. Ako Agencija ne ispravi nesukladnost u razumnom roku koji je odredio Ugovaratelj odnosno Putnik, Ugovaratelj i/ili Putnik to može učiniti sam te zahtijevati naknadu nužnih troškova. Ugovaratelj odnosno Putnik nije dužan odrediti Agenciji razuman rok za ispravljanje nesukladnosti ako je Agencija odbila ispraviti nesukladnost ili ako je nesukladnost potrebno ispraviti odmah.

Članak 20. MOGUĆNOST STUPANJA U KONTAKT S AGENCIJOM

Ugovaratelj je u mogućnosti izravno stupiti u kontakt s Agencijom kako bi zatražio pomoć ako se nađe u poteškoćama ili kako bi prijavio svaku nesukladnost koju utvrdi tijekom izvršenja paket-aranžmana. Kontakt podaci Agencije su sljedeći:

T&T Travel Boutique, Turistička agencija, Obrt za turističke i poslovne usluge, Đorđićeva 5, 10000 Zagreb, Tel: +385 91 2501718; Email enjoy@croatiatravelboutique.com; www.croatiatravelboutique.com; Voditelj poslova i vlasnica agencije Tihana Dolenec.

Članak 21. ZAVRŠNE ODREDBE

Smatrat će se da je dostava obavijesti između Ugovornih strana sukladno Ugovoru valjana izvršena pisanim putem ako je poslana: (i) preporučenom poštom s povratnicom ili (ii) e-mailom na posljednju adresu, odnosno e-mail adresu o kojoj je jedna Ugovorna strana obavijestila drugu pisanim putem. Ugovaratelj je isključivo odgovoran za točnost adrese, odnosno e-mail adrese za slanje obavijesti o kojoj je obavijestio Agenciju, te je dužan bez odgode pisanim putem obavijestiti Agenciju o bilo kakvoj promjeni podataka za slanje obavijesti.

Opće informacije o Agenciji dostupne su na mrežnim stranicama Agencije: www.croatiatravelboutique.com i www.zagreblocals.com

Središnja kontaktna točka za administrativnu suradnju u skladu s odredbama ZPUT-a je Ministarstvo Turizma i Sporta Republike Hrvatske, Prisavlje 14, 10 000 Zagreb, e-mail: pravni@mints.hr, tel: + 385 1 6169 243. Nadležno tijelo za nadzor poslovanja Agencije je Državni inspektorat, Turistička inspekcija, Šubićeva ulica 29, 10 000 Zagreb, Hrvatska, e-mail: turisticka.inspekcija@dirh.hr, tel: + 385 1 2375 100.

Ugovorne strane će sve eventualne sporove vezano za Ugovor (uključujući njegovo izvršavanje i prestanak) pokušati riješiti sporazumno, a ako to nije moguće bit će nadležan sud u Zagrebu, Hrvatska. Mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske (isključujući njegove odredbe o sukobu zakona koje bi upućivale na primjenu stranog prava).

Za potrošače, informacije o alternativnom rješavanju sporova unutar Europske unije dostupne su na stranicama Europske komisije za potrošačke pritužbe.

Ako bilo koja odredba Ugovora ili ovih Općih uvjeta jest ili postane ništetna, nevaljana ili neizvršiva, ili ako Ugovor sadrži nenamjeravanu ugovornu prazninu, to neće utjecati na valjanost ili izvršivost ostatka Ugovora. Bilo koja takva ništetna, nevaljana ili neizvršiva odredba će se smatrati zamijenjenom, a praznina upotpunjenom, odgovarajućom odredbom koja je sukladno gospodarskoj svrsi i cilju te odredbe i/ili Ugovora, u mjeri u kojoj je to zakonski dopušteno, najbliža izvornoj namjeri Ugovornih strana.

Ovi Opći uvjeti isključuju sve ranije izdane opće uvjete poslovanja Agencije o putovanjima u paket-aranžmanu, te stupaju na snagu s datumom objavljivanja na mrežnim stranicama Agencije, odnosno dana 23.3.2026. godine. Agencija zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta u bilo kojem trenutku objavljivanjem izmijenjenog teksta Općih uvjeta na mrežnim stranicama Agencije, koji stupa na snagu s danom objave.

Zagreb, 23.03.2026.