

## OPĆI UVJETI PUTOVANJA PUTNIČKE AGENCIJE I.T.C.

**1. OPĆE ODREDBE:** Ovdje objavljeni opći uvjeti sastavni su dio ugovora između putničke agencije I.T.C. d.o.o.(u daljnjem tekstu "organizator") i putnika koji ugovara turistički aranžman. Ukoliko je u ugovoru objavljena odredba različita od općih uvjeta putovanja, primjenjuje se odredba iz ugovora.

**2. OBVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA:** Organizator se obvezuje brinuti se o uslugama i izboru davalaca usluga pažnjom dobrog organizatora, te starati se o pravima i interesima putnika sukladno dobrim običajima u turizmu. Obavijesti koje dobije o putniku, njegovoj prtljazi, njegovim kretanjima i imenima njegovih suputnika organizator smije priopćiti trećim osobama samo s odobrenjem putnika ili na zahtjev nadležnog tijela javne vlasti. Organizator putovanja se obvezuje provesti objavljene usluge prema opisanom sadržaju u programu putovanja. Organizator će ostvariti sadržaj aranžmana u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, štrajkovi, nemiri, terorističke akcije, elementarne nepogode, sanitarni poremećaji, intervencija nadležnih vlasti i sl.) Organizator ne snosi odgovornost zbog kašnjenja prijevoznika na koje nema utjecaja (avion, željeznica, brod..).

**3. CIJENE ARANŽMANA:** Za povišenje cijene aranžmana do 10% nije potrebna suglasnost kupca. U slučaju povišenja većeg od 10% kupac ima pravo raskinuti ugovor bez obveze naknade štete.

**4. OSIGURANJE PUTNIKA:** Organizator u suradnji s osiguravajućim društvom nudi putnicima nekoliko vrsta osiguranja: zdravstveno osiguranje putnika, osiguranje stvari na putovanju, osiguranje od otkaza putovanja, osiguranje skijaša amatera. Dodatne informacije putnik može dobiti u poslovnici agencije organizatora.

**5. PROMJENA PROGRAMA I PRAVO ORGANIZATORA NA OTKAZ PUTOVANJA:** U slučaju nastupa nepredvidljivih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i sl.) , zbog operacionalizacijskih razloga ili nepredvidljivih razloga druge vrste , organizator ima pravo promijeniti program. Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo korištenjem objekata iste ili više kategorije, na teret organizatora. Ako u programu dođe do bitne izmjene bez opravdanog razloga, organizator će vratiti kupcu cjelokupni iznos uplate ukoliko kupac odustane od putovanja prije početka korištenja aranžmana. Ako bitne promjene nastanu za vrijeme korištenja aranžmana, putnik snosi troškove ostvarenih usluga do trenutka pismenog obavještanja organizatora putovanja, ukoliko se utvrdi opravdanost prigovora putnika. Organizator može otkazati aranžman potpuno ili djelomično ako prije ili za vrijeme realizacije programa nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći ili otkloniti, a koje bi da su postojale u vrijeme objavljivanja i prodaje aranžmana, bile opravdani razlog organizatoru da program ne objavljuje i ne prima prijave. Osim izuzetnih okolnosti navedenih u točki 1., razlog otkaza putovanja može biti i manji broj prijavljenih putnika od minimalnog broja navedenog u programu. Organizator je dužan najmanje 5 dana prije putovanja obavijestiti putnike o otkazanom putovanju.

**6. PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:** Ukoliko putnik želi otkazati putovanje, potrebno je da to učini pismenim putem. Datum pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova kako slijedi (ukoliko nije drugačije navedeno na prednoj strani ugovora):

-za otkaz od 90 do 60 dana prije polaska naplaćuje se 10% ukupne cijene putovanja, od 59 do 30 dana prije polaska naplaćuje se 20% , od 29 do 22 dana naplaćuje se 40%, od 21 do 15 dana naplaćuje se 70% , od 14 do 8 dana 90%, 7-0 dana 100% cijene putovanja. Cijena putovanja uključuje cijenu aranžmana s pripadajućim taksama i doplatama. Ukoliko je nastala šteta veća od navedenih postotaka, organizator putovanja zadržava pravo naplate iste, a u maksimalnom iznosu 100% cijene putovanja.

Za odustajanje nakon početka korištenja aranžmana obustavit će se puni iznos cijene aranžmana, odnosno uvećati do visine stvarnih troškova. Ukoliko je u navedenim rokovima uplaćena samo akontacija niža od navedenih postotaka, ista se zadržava u cijelosti. Za odustajanje od putovanja uzrokovano višom silom: bolesti putnika ili člana uže obitelji, poziva na vojnu vježbu ili elementarne nepogode, putnik se može osigurati policom putnog osiguranja. Osiguravatelj će u tom slučaju isplatiti 90% cjelokupne uplate.

**7 .RJEŠAVANJE PRIGOVORA (REKLAMACIJE):** Ukoliko su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može na osnovi pismenog prigovora zahtijevati srazmjernu odštetu. Da bi se pismeni prigovor uzeo u razmatranje, putnik mora na licu mjesta, tijekom putovanja reklamirati neodgovarajuću uslugu kod predstavnika organizatora, a ako ovog nema, kod davaoca usluga. Putnik je dužan surađivati sa predstavnikom ili davaocem usluga u dobroj namjeri da se otkloni uzrok prigovora. Pismeni prigovor predaje se u poslovnici organizatora najkasnije 8 dana nakon završetka putovanja. Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje u roku od 15 dana od primitka prigovora, ukoliko je putnik priložio sve potrebne dokumente uz prigovor. Dok organizator ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo kod druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u medijima. Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos cijene aranžmana.

**8. OSIGURANJE ZA SLUČAJ STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA:** Sukladno Zakonu o turističkoj djelatnosti putnici su osigurani za slučaj stečaja organizatora putovanja. Ovaj dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja. U slučaju stečaja putnici zatečeni na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontaciju, trebaju na najbrži način kontaktirati Wiener osiguranje d.d. Zagreb, tel: 01/ 37 18 603, te navesti adresu ili broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati.

### 9. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Agencija I.T.C. d.o.o. primjenjuje Pravilnik o zaštiti osobnih podataka koji je u skladu s uredbom Europskog parlamenta (2016/679) i njegovom primjenom od 25.05. 2018.

Stranka koja osobne podatke potrebne za realizaciju aranžmana daje dobrovoljno, time ujedno daje i privolu da se ti podaci koriste u komunikaciji kao i prilikom provedbe osnovnih komercijalnih djelatnosti organizatora vezane za putovanje.

Organizator se obvezuje da osobne podatke neće dijeliti niti iznijeti iz zemlje osim u svrhu realizacije ugovorenih aranžmana. Iznimka od dijeljenja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje polica putnog osiguranja, u svrhu ishođenja viza u konzularnim uredima i prijevoznicima koji sudjeluju u realizaciji putovanja. Osobni podaci putnika čuvat će se u bazi podataka organizatora u skladu s Pravilnikom. Putnik je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu realizacije ugovorenih aranžmana i marketinških akcija organizatora. Pravo putnika je da ima uvid u Pravilnik o zaštiti osobnih podataka.

**10. NADLEŽNOST SUDA:** U smislu čl.7 ovih Uvjeta, putnik ima pravo reklamacije kod organizatora. Stranke se obvezuju da će reklamacije riješiti sporazumno. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu, primjenjuje se hrvatsko pravo.