





eventualno nezadovoljstvo putnika proizašlo iz ovih razloga, ne može biti predmetom prigovora.

### 13. SMJEŠTAJ U SOBE/APARTMANE

Raspored smještaja u sobe/apartmane određuje recepcija smještajnog objekta u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatiti će bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu u pojedinom objektu ili destinaciji opisanu u programu putovanja, katalogu i cjeniku. Ako je moguće, Azur Tours će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen zahtjev putnika za smještajem (dječji krevetić, orijentacija sobe, kat i sl.) no ne može jamčiti ispunjenje istog. Smještaj najčešće nije moguć prije 15 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluge. Dolaske iza 19 sati nužno je najaviti unaprijed, osim ako nije drugačije naznačeno. Odluku o ranijem ulasku i/ili kasnijem izlasku iz smještajne jedinice donosi samostalno smještajni objekt i Azur Tours nema utjecaja na istu.

### 14. PUTNO OSIGURANJE

Potpisivanjem Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio ovi Opći uvjeti, smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena putna osiguranja: dragovoljno zdravstveno osiguranje, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje oštećenja i/ili gubitka prtljage, osiguranje za slučaj otkaza putovanja te osiguranje od odgovornosti prema trećim osobama, kao i da su putniku stavljene na raspolaganje informacije o sadržaju tih osiguranja i Opći uvjeti Ugovora o osiguranju. U slučaju da putnik želi ugovoriti navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod osiguravatelja ili kod Azur Tours-a, pri čemu Azur Tours djeluje tek kao posrednik osiguravajućeg društva. Osiguranje od otkaza putovanja, prema uvjetima osiguravajućeg društva, ugovara se prilikom sklapanja Ugovora o putovanju te ga nije moguće ugovoriti naknadno u agenciji Azur Tours. Ukoliko putnik ne dostavi podatke za izradu police osiguranja u roku koji će biti naveden na ponudi, smatra se da putnik ne želi ugovoriti putno osiguranje ili da će ga ugovoriti samostalno. Premija osiguranja izračunava se ovisno o dužini trajanja i cijeni putovanja prema cjeniku osiguravajućeg društva. Valjane razloge za otkaz putovanja određuje osiguravajuće društvo sukladno uvjetima osiguranja. Uplaćene premije osiguranja nisu predmet osiguranja od otkaza, niti dio paket-aranžmana i neće biti vraćeni kao niti troškovi nabavke viza/e i usluge rezervacije, unatoč tome što putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Ukoliko putnik mora otkazati putovanje, Azur Tours zadržava pravo naplate primjerene naknade prema pravilima navedenim u točki 11. ovih Općih uvjeta. Ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja koji će putniku biti poslani ili uručeni.

### 15. POKLON BONOV

Poklon bon je sredstvo plaćanja u papirnatom obliku, numeriran je jedinstvenim brojem prilikom izdavanja. Izdavatelj ga izdaje uz uplatu sredstava koju vrši i čiju visinu određuje korisnik. Poklon bon moguće je iskoristiti za grupno ili individualno putovanje ili bilo koju drugu uslugu u ponudi agencije Azur Tours (hotelski smještaj u zemlji i inozemstvu itd.). Iznos na poklon bonu važeći je do datuma istaknutog na poklon bonu, nakon isteka roka iznos na poklon bonu nije moguće iskoristiti. Nije moguća isplata već uplaćenog novčanog iznosa na poklon bonu. Korisnik uplatom iznosa prihvaća Opće uvjete Azur Tours-a s poklon bonom te se smatra da je s istim upoznat.

### 16. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju, kao i oni koji su uplatili akontacije za putovanje, trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja CROATIA OSIGURANJE d.d., Vatroslava Jagića 33, Zagreb, e-mail: [obradasteta.krediti@cosig.hr](mailto:obradasteta.krediti@cosig.hr), tel: 0800 1884 te navesti adresu ili broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati. Ovaj dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja. Broj police jamčevnog osiguranja: 298625000123.

### 17. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Azur Tours ima kod osiguravajućeg društva UNIQA osiguranje d.d., sklopljenu policu broj 11-7002777476 o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžmane.

### 18. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Putnik ima pravo prigovora za nepotpuno ili nekvalitetno izvršene usluge iz Ugovora. Putnik može zahtijevati srazmjernu odštetu pisanim putem. Svaki putnik/nositelj Ugovora prigovor podnosi zasebno te Azur Tours neće uzeti u razmatranje grupne prigovore. **VAŽNA NAPOMENA:** organizator ne prihvaća reklamacije na LAST MINUTE aranžmane – ponude u zadnji čas kao ni na skraćenje boravka na određitim uvjetovano nepovoljnim vremenima leta charter zrakoplova (kod charter letova prvi i zadnji dan putovanja namijenjeni su isključivo dolasku na destinaciju i odlasku sa nje, a ne odmoru). Pritužbeni postupak:  
– Odmah na samome mjestu putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika organizatora i/ili kod izvršitelja usluga (smještajni objekt, prijevoznik i sl.). Putnik je dužan surađivati s predstavnikom ili izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ukoliko putnik ne prihvati na samome mjestu ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti.  
– Ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik o tome sastavlja s predstavnikom pisani zapisnik - izjavu.  
– Najkasnije 8 dana od dana završetka putovanja, putnik predaje pisani prigovor u

prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilaže pisanu izjavu potpisanu od predstavnika i eventualne račune za dodatne troškove.

Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Ukoliko putnik uloži pisani prigovor nakon tog roka, Azur Tours takav prigovor nije dužan uzeti u obzir.  
– Organizator je dužan donijeti pisano rješenje na ovaj prigovor u roku od 15 dana po primitku prigovora na prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe za dodatnih 15 dana zbog prikupljanja informacija o čemu je dužan, u pisanoj obliku, obavijestiti putnika/podnositelja prigovora. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja. Dok organizator ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove i davanja informacija u medije. Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovim se isključuje pravo kupaca na naknadu idealne štete. Putnik i Azur Tours će moguće sporne slučajeve pokušati riješiti sporazumno sukladno uvjetima. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu, a primjenjuje se hrvatsko pravo.

Prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu, putnik može podnijeti prijedlog za rješavanje spora pred notificiranim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova sukladno zakonu kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Podatci o trenutno notificiranim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova dostupni su na internetskim stranicama Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta <http://potrosac.mingo.hr/hr/potrosac/clanak.php?id=12645>  
Platforma za mrežno rješavanje potrošačkih sporova dostupna je na poveznici <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>

### 19. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podatci putnika koriste se u procesu realizacije tražene usluge, uključivo i prosljeđivanje osobnih podataka trećim osobama u zemlji i inozemstvu, te osiguravateljima ukoliko putnik ugovara izabrana osiguranja preko Azur Tours-a.

Svi se podaci o putnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici Azur Tours-a i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti. Ovi se podaci mogu, uz privolu putnika, koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju i za dostavu marketinških poruka Azur Tours-a, a putnik se uvijek može samostalno isključiti iz marketinških aktivnosti. Azur Tours se obvezuje osobne podatke čuvati u bazi podataka, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, odnosno općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (GDPR).

### 20. UVJETI PUTOVANJA ZA POVEZANE PUTNE ARANŽMANE

Opći uvjeti putovanja za paket-aranžmane ne vrijede za putovanja u povezanom putnom aranžmanu, osim u dijelu zaštite putnika u slučaju nesolventnosti organizatora. 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, Azur Tours djeluje u ime i za račun pružatelja usluga, odnosno kao ovlašten 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.

### 21. PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA/TUOPERATORA

Za svaki pojedini program primjenjuju se uvjeti odgovornog organizatora koji je naveden za to putovanje. Kod svih programa u kojima Azur Tours nastupa kao posrednik, Azur Tours ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji. Svi turistički aranžmani koje Azur Tours 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. Potpisivanjem Ugovora ugovaratelj/putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

### 22. ZAVRŠNE ODREDBE

Opći uvjeti putovanja su sastavni dio Ugovora kojeg ugovaratelj/putnik sklapa s Azur Tours-om, odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji Azur Tours-a. Moguća odstupanja od ovih Općih uvjeta moraju biti navedena u tekstu programa putovanja ili u Ugovoru. Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta trebaju biti objavljene tako da budu dostupne zainteresiranim ugovornim strankama te u tom slučaju obvezuju sve stranke u postupku i s ovim Općim uvjetima čine jedinstvenu pravnu cjelinu. Opći uvjeti objavljeni su na web stranici [www.azurtours.hr](http://www.azurtours.hr) i stupaju na snagu 4.12.2020. godine i isključuju sva ranija izdanja.

U Zagrebu, 4.12.2020.

#### Voditelj poslova

Alojzije Pavlović

Trg bana J. Jelačića 4, 10 000 Zagreb

e-pošta: [azurtours@azurtours.hr](mailto:azurtours@azurtours.hr)

Tel: +385 1 481 13 89

## OBRAZAC SA STANDARDNIM INFORMACIJAMA ZA UGOVOR O PUTOVANJU U PAKET-ARANŽMANU

Ponuđena kombinacija usluga putovanja jest paket-aranžman u smislu Zakona o pružanju usluga u turizmu. Putnik stoga ima sva prava koja proizlaze iz odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koje se odnose na paket-aranžman. Turistička agencija Azur Tours d.o.o., Trg bana J. Jelačića 4, 10 000 Zagreb, OIB: 66836187861 u cijelosti je odgovorna za pravilno izvršenje paket-aranžmana kao cjeline. Turistička agencija Azur Tours d.o.o., Trg bana J. Jelačića 4, 10 000 Zagreb, OIB: 66836187861, ima zakonom propisanu osiguranu jamčevinu za naknadu putnikovih plaćanja i, ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osiguravanje repatrijacije putnika u slučaju da postane nesolventna.

### NAJVAŽNIJA PRAVA U SKLADU SA ZAKONOM O PRUŽANJU USLUGA U TURIZMU

- Putnici će dobiti sve bitne informacije o paket-aranžmanu prije sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.
- Uvijek postoji barem jedan trgovac koji je odgovoran za pravilno izvršenje svih usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom.
- Putnici najkasnije u završnoj obavijesti prije početka putovanja dobivaju telefonski broj za hitne slučajeve ili podatke o kontaktnoj točki putem koje mogu stupiti u kontakt s organizatorom, turističkom agencijom ili njihovim predstavnikom.
- Putnici mogu prenijeti paket-aranžman na drugu osobu uz obavijest o tome u razumnom roku i moguće plaćanje dodatnih troškova.
- Cijena paket-aranžmana može se povećati samo ako se povećaju specifični troškovi (primjerice, cijena goriva) i ako je to izričito predviđeno u ugovoru, a u svakom slučaju najkasnije 20 dana prije početka paket-aranžmana. Ako povećanje cijene premašuje 8 % cijene paket-aranžmana, putnik može raskinuti ugovor. Ako organizator pridržava pravo na povećanje cijene, putnik ima pravo na sniženje cijene ako dođe do sniženja relevantnih troškova.
- Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora i dobiti puni povrat svih plaćanja ako se znatno izmijeni bilo koji od bitnih elemenata paket-aranžmana osim cijene. Ako prije početka paket-aranžmana trgovac odgovoran za paket-aranžman otkáže paket-aranžman, putnici imaju pravo na povrat i, prema potrebi, odštetu.
- Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora prije početka paket-aranžmana u slučaju izvanrednih okolnosti, primjerice ako na odredištu postoje ozbiljni sigurnosni problemi koji bi mogli utjecati na paket-aranžman.
- Osim toga, putnici u bilo kojem trenutku prije početka paket-aranžmana mogu raskinuti ugovor uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora koja se može opravdati.
- Ako nakon početka paket-aranžmana značajne elemente paket-aranžmana nije moguće pružiti kako je dogovoreno, morat će biti ponuđeni alternativni aranžmani bez dodatnih troškova. Ako usluge nisu pružene u skladu s ugovorom i to znatno utječe na izvršenje paket-aranžmana, a organizator ne ispravi nesukladnost, putnici mogu raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu bez plaćanja naknade za raskid.
- Putnici imaju pravo na sniženje cijene i/ili naknadu štete ako usluge putovanja ne budu izvršene ili ako budu izvršene na nepravilan način.
- Ako se putnik nađe u poteškoćama, organizator mu mora pružiti pomoć sukladno odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu.
- Ako organizator, ili u pojedinim državama članicama prodavatelj, postane nesolventan, osigurava se povrat plaćanja. Ako organizator ili, prema potrebi, prodavatelj postane nesolventan nakon početka paket-aranžmana i ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osigurana je repatrijacija putnika. Organizator/prodavatelj turistička agencija Azur Tours d.o.o. ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod CROATIA OSIGURANJA d.d., Vatroslava Jagića 33, Zagreb. Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom koristeći se sljedećim podacima - broj police: 298625000123, kontakt centar na telefonu broj 0800 1884, adresa elektroničke pošte: obradasteta.krediti@crosig.hr ili, prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti Ministarstvo turizma – Samostalni sektor turističke inspekcije, Trg Republike Hrvatske 8/1, 10000 Zagreb, Hrvatska; [turisticka.inspekcija@mint.hr](mailto:turisticka.inspekcija@mint.hr); +385 1 4627 445 ako su usluge uskraćene zbog nesolventnosti organizatora/prodavatelja Azur Tours d.o.o.

Poveznica na Direktivu (EU) 2015/2302 (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302>) i na Zakon o pružanju usluga u turizmu (<https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu>)