

OPĆI UVJETI PUTOVANJA

SADRŽAJ UGOVORA O ORGANIZACIJI PAKET ARANŽMANA PUTOVANJA I OPĆI UVJETI PUTOVANJA

Ugovorom o organizaciji paket aranžmana putovanja i Općim uvjetima putovanja uređuju se međusobni odnosi između turističke agencije OUTWARD BOUND PUSTOLOVINA j.d.o.o., Veliki Žitnik 17, Veliki Žitnik, 53212 Klanac, OIB: 67071340589 (u daljnjem tekstu: ORGANIZATOR PUTOVANJA), i UGOVARATELJA PUTOVANJA, odnosno osobe koja ima pravo putovati na temelju sklopljenog ugovora o organizaciji paket aranžmana putovanja (u daljnjem tekstu: PUTNIK).

ORGANIZATOR PUTOVANJA je hrvatska turistička agencija koja ispunjava uvjete za pružanje turističkih usluga na temelju rješenja nadležnog državnog tijela.

Opći uvjeti putovanja nadopunjuju posebne odredbe ugovora između turističke agencije OUTWARD BOUND PUSTOLOVINA j.d.o.o i PUTNIKA, njegov su sastavni dio, te obvezuju UGOVARATELJE PUTOVANJA. U slučaju neslaganja općih uvjeta putovanja s odredbama međusobno sklopljenog ugovora o organiziranju paket aranžmana putovanja, vrijede i primjenjuju se posebne odredbe ugovora.

Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima putovanja, a imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod.

MEĐUSOBNA PRAVA I OBVEZE UGOVORNIH STRANA

OBVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA

- a) ORGANIZATOR PUTOVANJA je dužan UGOVARATELJU PUTOVANJA pružiti usluge koje imaju sadržaj i svojstva predviđena ugovorom i skrbiti se o pravima i interesima PUTNIKA, u skladu s poslovnim običajima u ovoj djelatnosti;
- b) Prije sklapanja ovog ugovora, ORGANIZATOR PUTOVANJA na raspolaganje UGOVARATELJU PUTOVANJA daje odgovarajući promidžbeni materijal i ponudu koju šalje UGOVARATELJU PUTOVANJA putem e-maila ili pošte, te mu je pružio sve relevantne informacije u svezi s putovanjem koji su sastavni dio ovog Ugovora i ponudio paket osiguranja i osiguranje od otkaza;
- c) ORGANIZATOR PUTOVANJA je dužan bez nepotrebnog odgađanja PUTNIKU u poteškoćama pružiti primjerenu pomoć posebice pružanjem primjerenih informacija o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći te će mu pomoći pri uspostavljanju daljinske komunikacije i pronalaženju alternativnih putnih aranžmana;



- d) Ukoliko je PUTNIK poteškoću prouzročio namjerno ili nepažnjom, ORGANIZATOR PUTOVANJA zadržava pravo za pomoć naplatiti razumnu naknadu

OBVEZE PUTNIKA I UGOVARATELJA PUTOVANJA

- a) UGOVARATELJ PUTOVANJA i PUTNICI osobito su dužni obavijestiti ORGANIZATORA PUTOVANJA o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika i sl. (ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu ishrane, boluje od kronične bolesti i sl.);
- b) ORGANIZATOR PUTOVANJA se obvezuje da dobivene podatke neće prosljeđivati trećim osobama osim onih koje su uključene u realizaciju programa, jer u protivnom se krši pravo na osobnost;
- c) Prije početka Putovanja PUTNIK će ispuniti upitnik o svom zdravstvenom stanju, te jamči za istinitost navedenih podataka;
- d) UGOVARATELJ PUTOVANJA je dužan osigurati da PUTNIKOVI dokumenti i stvari ispunjavaju uvjete predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima njegove zemlje kao i države u koju putuje;
- e) PUTNIK je dužan, bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti ORGANIZATORA PUTOVANJA o svakoj nesukladnosti koju utvrdi tijekom ispunjenja usluge o paket aranžmanu putovanja
- f) PUTNIK je dužan pridržavati se programa putovanja i kućnog reda u ugostiteljskim i smještajnim objektima i u prijevoznim sredstvima, te surađivati s izvoditeljima programa i davateljima usluga u dobroj vjeri;
- g) Izvoditelji programa upoznat će PUTNIKA s kućnim redom hostela
- h) U slučaju nepoštivanja ovih obveza ORGANIZATOR PUTOVANJA otklanja svaku odgovornost za uzrokovanu štetu, a PUTNIK ili UGOVARATELJ PUTOVANJA istu plaća na mjestu događaja;
- i) PUTNIK je dužan za vrijeme putovanja pridržavati se pravila o osobnoj sigurnosti koja bi upotrijebio svaki prosječan čovjek.

PRAVO PUTNIKA I OBVEZE ORGANIZATORA U SLUČAJU NEMOGUĆNOSTI IZVRŠENJA ZNATNOG DIJELA USLUGA PAKET ARANŽMANA

- a) Ako znatan dio usluga ugovorenog paket aranžmana nije moguće pružiti u skladu s Ugovorom, radi nastavka paket aranžmana UGOVARATELJU PUTOVANJA će biti ponuđen alternativni aranžman iste ili veće kvalitete od one navedene u Ugovoru, bez dodatnih troškova za PUTNIKA;
- b) Ukoliko je ORGANIZATOR PUTOVANJA predložio alternativni paket aranžman niže kvalitete od one navedene u Ugovoru, dužan je UGOVARATELJU PUTOVANJA odobriti primjereno sniženje cijene;



- c) UGOVARATELJ PUTOVANJA može odbiti predložene alternativne putne aranžmane samo ako oni nisu usporedivi s onim dogovorenim u ovom Ugovoru ili ako je odobreno sniženje cijene neprimjereno;
- d) Ako nesukladnost znatno utječe na paket aranžmana i ako ORGANIZATOR PUTOVANJA nije ispravio nesukladnost u razumnom roku koji je odredio UGOVARATELJ PUTOVANJA, UGOVARATELJ PUTOVANJA može raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za raskid te zahtijevati, prema potrebi, sniženje cijene i/ili naknadu štete;
- e) Ako UGOVARATELJ PUTOVANJA odbije predloženi alternativni paket aranžman, UGOVARATELJ PUTOVANJA ima pravo na, prema potrebi, sniženje cijene i/ili naknadu štete bez raskidanja ovog Ugovora;
- f) Ukoliko paket aranžman sadrži uslugu prijevoza ORGANIZATOR PUTOVANJA će osigurati bez nepotrebnog odgađanja repatrijaciju PUTNIKA jednakovrijednim prijevozom, bez dodatnih troškova za PUTNIKA;
- g) Ako zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati povratak PUTNIKA u skladu s ovim Ugovorom, ORGANIZATOR PUTOVANJA će snositi troškove nužnog smještaja najviše do 3 noćenja po PUTNIKU, ako je moguće u jednakovrijednoj kategoriji smještaja ugovorenoj ovim Ugovorom.

POŠTIVANJE PROPISA

- a) PUTNIK je dužan poštovati propise zemlje u kojoj se nalazi i odgovoran je ukoliko zbog nepoštivanja istih ne može nastaviti putovanje. U takvom slučaju PUTNIK sam snosi sve troškove i snosi posljedice koje nastaju zbog nepoštivanja propisa. PUTNIK je odgovoran ukoliko on osobno krši propise, ukoliko njegova prtljaga i njegove stvari ne odgovaraju propisima ili ukoliko njegovi dokumenti ne odgovaraju propisima. ORGANIZATOR PUTOVANJA otklanja svaku odgovornost za štetu nastalu nepoštivanjem propisa od strane PUTNIKA.
- b) ORGANIZATOR PUTOVANJA će uvijek u najboljoj namjeri u slučaju upita PUTNIKA uputiti PUTNIKA na izvor informacija vezanih za propise pojedine zemlje, ali ne preuzima nikakvu odgovornost za nepoštivanje propisa od strane PUTNIKA kao ni za posljedice nastale zbog nepoštivanje propisa.
- c) Neispravne putne isprave što za posljedicu ima nemogućnost putovanja ne obvezuje ORGANIZATORA PUTOVANJA ni na koji način i primjenjuju se uvjeti otkaza putovanja od strane PUTNIKA.

RASKID UGOVORA, ODUSTAJANJE OD PUTOVANJA I PRIJENOS UGOVORA

RASKID UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA PUTOVANJA ZBOG VIŠE SILE



- a) ORGANIZATOR PUTOVANJA je ovlašten jednostranom izjavom potpuno ili djelomično raskinuti ugovor ako nastupe vanjske izvanredne i nepredvidive okolnosti koje se nisu mogle spriječiti, izbjeći ili otkloniti, a koje bi da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora bile opravdan razlog za ORGANIZATORA PUTOVANJA da ne sklopi ugovor;
- b) U tom slučaju UGOVARATELJ PUTOVANJA ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa u cijelosti odnosno razlike u cijeni između ugovorenih i pruženih usluga;

RASKID UGOVORA ZBOG NEDOVOLJNOG BROJA PUTNIKA

- a) Minimalan broj PUTNIKA za održavanje Putovanja je grupa od 15 ljudi;
- b) Organizator putovanja zadržava pravo jednostranom izjavom raskinuti ugovor ukoliko se za određeno putovanje nije prijavio najmanji broj PUTNIKA potreban za realizaciju aranžmana naveden na svakom pojedinačnom programu putovanja ili iz nekog drugog valjanog razloga.

POSTUPAK U SLUČAJU ODUSTAJANJA OD PUTOVANJA

- a) UGOVARATELJ PUTOVANJA može u svako doba pisanim putem potpuno ili djelomično raskinuti ugovor;
- b) Ukoliko UGOVARATELJ PUTOVANJA odustane od ugovorenog paket aranžmana primjenjuju se sjedeće pravilo:
 - Otkazivanje od strane UGOVARATELJA PUTOVANJA manje od 15 dana prije datuma početka putovanja rezultirat će gubitkom od 50% ukupnih troškova putovanja;

PRIJENOS UGOVORA O PAKET ARANŽMANU PUTOVANJA NA DRUGOG PUTNIKA

- a) Prije početka putovanja UGOVARATELJ PUTOVANJA može prenijeti Ugovor o paket aranžmanu na osobu koja ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj Ugovor ako je o tome na trajnom nosaču podataka i u razumnom roku, a najkasnije u rok od 7 dana prije početka putovanja, obavijestio ORGANIZATORA PUTOVANJA;
- b) Prenositelj i primatelj Ugovora solidarno su odgovorni za plaćanje iznosa cijene i za sve dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove koji proizlaze iz prijenosa Ugovora;
- c) ORGANIZATOR PUTOVANJA će obavijestiti prenositelja o stvarnim troškovima prijenosa Ugovora koji neće prijeći stvarni trošak ORGANIZATORA PUTOVANJA uzrokovan prijenosom Ugovora te će mu dati dokaze za dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove koji proizlaze iz prijenosa Ugovora.

OSIGURANJA

OSIGURANJE JAMČEVINE ZA SLUČAJ NESOLVENTNOSTI

- a) Prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu (NN [130/17](#), [25/19](#)) ORGANIZATOR PUTOVANJA osigurao je jamčevinu za slučaj nesolventnosti kod osiguravatelja jamčevnog osiguranja - CROATIA osiguranje d.d., Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb;



- b) Ugovor o organizaciji paket aranžmana putovanja omogućava PUTNIKU neposredno ostvarenje prava na naknadu (osigurninu) zbog nastalih troškova u skladu s odredbama Ugovora broj 298706000077 o osiguranju jamčevine za turistički paket-aranžman i povezani putni aranžman i vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj nesolventnosti (nesposobnosti za pravodobno plaćanje dospjelih obveza u iznosu i roku dospijeća) ili stečaja putničke agencije Outward Bound pustolovina j.d.o.o.
- c) U slučaju da dođe do nesolventnosti (nesposobnosti za pravodobno plaćanje dospjelih obveza u iznosu i roku dospijeća) ili stečaja putničke agencije Outward Bound pustolovina j.d.o.o. PUTNICI koji se zateknu na putovanju kao i oni kojima je izostala usluga putovanja trebaju kontaktirati Osiguratelja CROATIA osiguranje d.d.:
- putem kontakt centra na telefon broj 0800 1884
 - putem e-maila na adresu Sektor za upravljanje naknadama šteta, Služba za obradu šteta osiguranja kredita obradasteta.krediti@crosig.hr
 - osobno na adresi naših prodajnih ureda.

OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI ZA ŠTETU

- a) Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu (NN [130/17](#), [25/19](#)) ORGANIZATOR PUTOVANJA sklopio je s osiguravajućim društvom - CROATIA osiguranje d.d., adresa: Vatroslav Jagić 33, Zagreb, Ugovor o osiguranju od odgovornosti za štete nanese PUTNIKU neispunjavanjem obveza ili djelomičnom ispunjavanjem obveza koje se odnose na paket aranžman iz sklopljenog ugovora;
- b) Zaposlenici ORGANIZATORA PUTOVANJA dužni su obavijestiti UGOVARATELJA PUTOVANJA o sadržaju važećeg Ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu koju je prouzročio ORGANIZATOR PUTOVANJA ako ne ispunjava obveze ili djelomično ispunjava obveze u vezi s paket aranžmanom;
- c) Potpisivanjem ugovora UGOVARATELJ PUTOVANJA će potvrditi da je obaviješten o sadržaju navedenog Ugovora o osiguranju.

OSIGURANJA KOJA SE MORAJU PONUDITI UGOVARATELJU PUTOVANJA

- a) OUTWARD BOUND PUSTOLOVINA j.d.o.o., dužna je ponuditi UGOVARATELJU PUTOVANJA 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, staviti na raspolaganje informaciju o sadržaju tih osiguranja te opće uvjete ugovora o osiguranju;
- b) Ukoliko UGOVARATELJ PUTOVANJA zatraži sklapanje ugovora o osiguranju, OUTWARD BOUND PUSTOLOVINA j.d.o.o. isključivo posreduje između UGOVARATELJA PUTOVANJA i društva za osiguranje.



JAMSTVA UGOVARATELJA PUTOVANJA

UGOVARATELJ PUTOVANJA sklapanjem ugovora o organizaciji paket aranžmana putovanja jamči:

- a) Da posjeduje pravnu sposobnost za sklapanje ugovora;
- b) Da prihvaća sve uvjete Ugovara;
- c) Da je primio sve obavijesti u svezi putovanja u pisanom obliku u skladu s odredbama Zakona o obveznim odnosima, te izričito izjavljuje da prihvaća ugovoreni itinerer, trajanje i sve navedene usluge, da prihvaća odredbe Ugovora;
- d) Da je upoznat s možebitnim rizikom putovanja u odabranu destinaciju;
- e) Da mu je prije sklapanja ugovora ORGANIZATOR PUTOVANJA stavio na raspolaganje odgovarajuću obavijest o osnovnim graničnim, viznim i zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka u mjestu odredišta kao i o vremenu potrebnom za ispunjavanjem tih formalnosti;
- f) Da mu je ponuđeno 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 da je upoznat sa sadržajem osiguranja;
- g) Da je upoznat sa sadržajem važećeg ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu koju ORGANIZATOR PUTOVANJA prouzroči UGOVARATELJU PUTOVANJA neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman.

RJEŠAVANJE PRIGOVORA

- a) UGOVARATELJ PUTOVANJA ima pravo istaknuti prigovor zbog neispunjenja ili neurednog ispunjenja neke od ugovorenih usluga;
- b) Prigovor mora biti istaknut u pisanom obliku i može se podnijeti pošte, telefaksa ili elektroničke pošte ili podnijeti u poslovnim prostorijama turističke agencije;
- c) UGOVARATELJ PUTOVANJA obavezan je pisani prigovor istaknuti davatelju usluge na mjestu nastanka razloga za prigovor (instruktoru ili direktoru programa) i tražiti pisanu potvrdu o podnošenju prigovora od strane davatelja usluge;
- d) ORGANIZATOR PUTOVANJA dužan je izdati pisano rješenje na prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora od strane UGOVARATELJA PUTOVANJA i na način na koji je prigovor podnesen;



- e) Ako krivnjom ORGANIZATORA PUTOVANJA usluga ili dio usluge nije ispunjeno UGOVARATELJ PUTOVANJA ima pravo nadoknade štete u visini vrijednosti usluge koja je trebala biti pružena, uz isključenje iznosa već pruženih usluga;
- f) Dok ORGANIZATOR PUTOVANJE ne odluči i o prigovoru UGOVARATELJA PUTOVANJA, UGOVARATELJ PUTOVANJA se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, a naročito davanja informacija u medije.

SUDSKA NADLEŽNOST

Za slučaj spora ugovara se mjerodavnost hrvatskog prava, a stranke ugovaraju nadležnost suda prema sjedištu turističke agencije

ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

- a) PUTNIK i UGOVARATELJ PUTOVANJA dobrovoljno pružaju osobne podatke. Njihovi osobni podaci neophodni su u realizaciji ugovorenih putnih aranžmana i koriste se za daljnju komunikaciju;
- b) ORGANIZATOR PUTOVANJA će kao poslovnu tajnu čuvati sve što je saznala o UGOVARATELJU PUTOVANJA i obvezuje se da osobni podaci putnika neće napustiti zemlju osim u svrhu ostvarivanja ugovorenih putnih aranžmana;
- c) Izuzetak od pružanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na zaključivanje police putnog osiguranja, tj. ako putnik zaključi policu osiguranja, njegovi će se podaci proslijediti osiguravatelju;
- d) Poslovanje turističke agencije usklađeno je s Općom uredom o zaštiti osobnih podataka i drugim obvezujućim zakonskim propisima.

NAPOMENA

Ovi opći uvjeti putovanja sastavni su dio ugovora koji UGOVARATELJ PUTOVANJA sklapa s ORGANIZATOROM PUTOVANJA. Potpisivanjem ugovora UGOVARATELJ PUTOVANJA u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

