

# OPĆI UVJETI UGOVORA O ORGANIZIRANJU PUTOVANJA / POSREDNIČKOG UGOVORA

## 1. OPĆE ODREDBE

Ovim općim uvjetima ugovora uređuju se međusobni odnosi organizatora putovanja, agencije kao posrednika i ugovaratelja putovanja odnosno treće osobe kao putnika u slučaju kad ugovaratelj putovanja sklapa ugovor u korist treće osobe kao putnika.

Organizator putovanja je putnička agencija (dalje: organizator putovanja) koja je navedena u ovom ugovoru kao odgovorni organizator. Međutim, ako je kao odgovorni organizator putovanja naznačena druga agencija ili neposredni davatelj usluga (dalje: davatelj usluga), turistička agencija BTRAVEL d.o.o. Zagreb, Maksimirska cesta 112A, 10 000 Zagreb, OIB 50368883612, ID: HR-AB-01-080988210 nastupa prema trećima (putnicima) u svojstvu posrednika (dalje: posrednik).

Ugovaratelj putovanja je osoba koja sklapa ovaj ugovor u svoje ime i za svoj račun ili u korist treće osobe. Ukoliko ugovaratelj putovanja sklapa ovaj ugovor u korist treće osobe kao putnika, u tom će slučaju putnik steći vlastito i neposredno pravo prema organizatoru putovanja/davatelju usluge, koji će u tom slučaju biti u obvezi ispuniti prema putniku ono što je ugovaratelj putovanja ugovorio u korist treće osobe (putnika). Ugovaratelj putovanja jamči i odgovara posredniku/organizatoru putovanja da su svi podaci koje mu je dao istiniti i točni, te ujedno jamči da je u svrhu realizacije ugovorenog putovanja/usluge ovlašten od putnika/stranke dati njegove/njezine osobne podatke i prihvatiti sve zakonske obveze koje proizlaze iz ovog ugovora i pozitivnih zakonskih propisa.

Putnik se za putovanje može prijaviti u svim poslovnicama BTRAVEL-a i drugim ovlaštenim agencijama osobno, telefonom, internetom ili nekim drugim načinom daljinske komunikacije.

## 2. UGOVARANJE I USLUGE

Ugovor o organiziranju putovanja/posrednički ugovor o putovanju kao i ovi opći uvjeti smatraju se obvezujućim nakon što su ih potpisale ugovorne stranke ili nakon što su na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost putem npr. interneta, faxes, elektronske pošte (e-maila), stavljanjem na raspolaganje organizatoru putovanja/davatelju usluge/posredniku broja kreditne kartice, uplatom na žiro račun iznosa ili slično, a proizvoditi će pravne učinke kad agencija do ugovorenog datuma primi cijeli ugovoreni iznos ili, ako je tako ugovoreno, primi uplatu dijela iznosa, a ostatak iznosa i/ili dokumentaciju kojom se osigurava uplata preostalog dijela cijene do ugovorenog datuma (obročno plaćanje).

Prilikom prijave, za potvrdu rezervacije, putnik uplaćuje 30% cijene aranžmana (ukoliko u programu nije navedeno drugačija). Ostatak do ukupne cijene aranžmana uplaćuje se najkasnije 21 dan prije početka putovanja ili se osigurava dokumentacija za nespornu naplatu ukupne cijene aranžmana. Ukoliko putnik ne ispuni svoju obvezu do najkasnije 21 dan prije polaska na put, smatrat će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti povrata uplaćene akontacije. Za sve rezervacije uključivo i rezervacije „na upit“ (kada za pojedini aranžman u trenutku prijave putnika za određeno putovanje nema mjesta, ali ih je BTRAVEL u mogućnosti osigurati dodatno) BTRAVEL naplaćuje naknadu za troškove rezervacije u iznosu od 75 kuna (po ugovoru), a u slučaju kada je do polaska na put preostalo manje od 21 dan za takvu rezervaciju „na upit“ uplaćuje se odgovarajući dio cijene aranžmana prema uvjetima iz članka 8. ovog ugovora. Tako zatraženu rezervaciju „na upit“ BTRAVEL se obvezuje obraditi u roku od 2 radna dana (subota se ne smatra radnim danom) i o učinjenom pismeno ili usmeno obavijestiti putnika. Ukoliko BTRAVEL u navedenom roku ne obavijesti putnika o učinjenom ili nije u mogućnosti osigurati rezervaciju za zatraženi aranžman, kompletan iznos uplate bit će u cijelosti vraćen putniku. Ukoliko putnik ne prihvati zatraženu, a od strane BTRAVEL-a potvrđenu rezervaciju, troškovi uplate se ne vraćaju uključujući i naknadu za troškove rezervacije. Za potvrdu rezervacija po „Fortuna sistemu“ ili po „Last minute“ ponudama putnik je dužan odmah uplatiti iznos aranžmana u cijelosti ili osigurati nespornu naplatu cijelog iznosa aranžmana.

Agencija je dužna putniku pružiti usluge predviđene ugovorom i skrbiti se o pravima i interesima putnika, u skladu s poslovnim običajima u ovoj djelatnosti, i odgovara putniku za štetu zbog neizvršenja usluga, odnosno djelomičnog izvršenja usluga do vrijednosti u visini cijene ugovorenog aranžmana.

Organizatora putovanja/davatelja usluga obvezuju podaci koji su sadržani u promidžbenim materijalima ili u programu putovanja, osim ako ugovaratelj putovanja nije izričito drugačije ugovorio zbog toga što je u promidžbenom materijalu/programu bilo naznačeno da postoji mogućnost izmjene navedenih podataka, pa će u tom slučaju biti mjerodavni uglavci iz ovog ugovora, a ne podaci iz promidžbenih materijala.

### **3. CIJENE, PRAVO NA POVIŠENJE CIJENE I PRAVO NA RASKID UGOVORA**

Cijene putovanja su objavljene u programu putovanja i vrijede od dana objavljivanja programa. Cijene paket aranžmana ne uključuju naknadu za troškove rezervacije koje se naplaćuju dodatno u iznosu od 75 kn(po ugovoru) prilikom rezervacije. Cijene navedene u BTRAVEL-ovim programima bazirane su na osnovi ugovora sa našim partnerima i ne moraju odgovarati cijenama objavljenim na licu mjesta u destinaciji u kojoj putnik boravi, te eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet prigovora. Organizator putovanja može predvidjeti da putnik određene usluge koje će se koristiti u inozemstvu plaća na licu mjesta u valuti zemlje u kojoj se nalazi. Za usluge koje se plaćaju na licu mjesta putnik eventualni prigovor podnosi izravno davatelju usluge.

Ugovorne strane su suglasne da organizator putovanja ima pravo na povišenje cijene iz ovog ugovora najkasnije 36 pred početak putovanja, u slučajevima ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjena u tečaju ugovorene valute, do povećanja troškova prijevoza, uključujući i troškove goriva ili do povećanja pristojbi za određene usluge (u zračnim i ostalim lukama i sl.) koje utječu na cijenu putovanja, a za koje organizator putovanja nije znao niti mogao znati.

Ako u uvjetima organizatora nije drugačije određeno, povišenje cijene se izračunava u istom postotku u kojem je došlo do promjene navedenih kalkulativnih elemenata. Ugovaratelj putovanja ili putnik se obvezuje prihvatiti povećanje ugovorene cijene do 10%.

Ugovaratelj putovanja ili putnik imaju pravo raskinuti ugovor o organiziranju putovanja, u roku od 2 dana od primljene pismene obavijesti, u slučaju ako bi povišenje ugovorene cijene iznosilo više od 10 %. Tada bi ugovaratelj putovanja/putnik imao pravo na povrat do tada uplaćene cijene bez prava na naknadu štete i eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepljenja i sličnih nastalih troškova. Ako putnik svoj odustanak ne dostavi BTRAVEL-u u pismenom obliku i u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

Organizator putovanja/davatelj usluge/posrednik ovlašten je jednostranom izjavom raskinuti ovaj ugovor u cijelosti ili djelomično, ako u ugovorenim rokovima ne primi uplatu cijene ili dijela cijene aranžmana odnosno dokumentaciju kojom se osigurava uplata preostalog dijela cijene aranžmana.

U tom slučaju putnik nema pravo na naknadu štete, kao niti naknadu eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepljenja i sličnih troškova, a ugovaratelj putovanja je dužan podmiriti i ugovorene naknade kao da je sam otkazao putovanje.

Organizator putovanja/davatelj usluge/posrednik ovlašten je raskinuti jednostranom izjavom ovaj ugovor u cijelosti ili djelomično ukoliko se za određeni aranžman ne prijavi predviđen minimalni broj putnika ili ako nastupe vanjske i izvanredne okolnosti koje se nisu mogle spriječiti, izbjeći ili otkloniti, a koje bi okolnosti da su postojale u vrijeme sklapanja ovog ugovora o organiziranju putovanja/posredničkog ugovora o putovanju bile opravdan razlog za organizatora putovanja/davatelja usluge/posrednika da ne sklapa ovaj ugovor.

U tom slučaju ugovaratelj putovanja/putnik nema pravo na naknadu štete i eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepljenja i slično.

Unatoč prethodnom, organizator putovanja ili posrednik može umjesto raskida ugovora prije početka putovanja ponuditi putniku/ugovaratelju putovanja izmijenjeni ugovor i/ili zamjenski turistički aranžman.

### **4. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA**

Ponudeni hoteli, apartmani ili drugi objekti u BTRAVEL-ovim programima opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u trenutku izdavanja programa. Ukazujemo da se lokalna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno razlikuje. Smještaj, prehrana, udobnost i druge usluge pod nadzorom su mjesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. BTRAVEL ne preuzima odgovornost za bilo koju usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u BTRAVEL-ovim programima važećim za navedeno putovanje, a koja je dana bilo od strane BTRAVEL-ovih djelatnika ili neke treće osobe. Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatiti će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanom u programu putovanja. Smještaj nije moguć prije 16 sati prije početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluge, ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno. Za kasnije individualne dolaske u smještajne objekte(iza 20 sati) potrebno je prethodno, najmanje jedan dan prije polaska na put, o tome obavijestiti BTRAVEL, ukoliko takav kasnji dolazak nije predviđen programom putovanja.

## **5. IZMJENE PROGRAMA PUTOVANJA**

Ako organizator putovanja nakon početka putovanja zbog nastupa izvanrednih vanjskih okolnosti koje nije mogao predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (rat, nemiri, štrajk, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, prometne nezgode, iznenadni i neuobičajeni zastoji u prometu, intervencije nadležnih vlasti, iznenadne promjene voznih redova, kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava, vremenske neprilike i sl.), nije pružio ugovaratelju putovanja/putniku veći dio ugovorenih usluga ili ako ocijeni da neće biti u stanju osigurati veći dio ugovorenih usluga, organizator putovanja može na svoj teret izvršiti izmjene programa za nastavak putovanja, te nadoknaditi putniku po povratku s putovanja razliku u cijeni između ugovorenih i stvarno pruženih usluga, ako takva razlika postoji u korist putnika.

## **6. OBAVIJESTI, PUTNA DOKUMENTACIJA, CARINSKI PROPISI I ZDRAVSTVENI PROPISI**

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati važeće putne dokumente. Putnik je prilikom prijave ili do isteka roka koji je naveden u programu dužan BTRAVEL-u dostaviti sve potrebne podatke i dokumente za ishođenje vize za zemlju u koju se putuje. BTRAVEL ne jamči ishođenje vize. Ukoliko putnik ne ispunji navedene obaveze ili mu zahtjev za ishođenjem vize bude odbijen, smatrat će se da je putnik odustao od putovanja. Ukoliko putnik zbog nepoštivanja propisa ne može nastaviti putovanje, sam snosi sve troškove i posljedice koje zbog toga nastanu. Ukoliko putnik za vrijeme trajanja putovanja izgubi putne dokumente ili mu budu ukradeni, dužan je na vlastiti trošak osigurati nove.

Putnik je dužan osigurati da njegovi dokumenti i stvari ispunjavaju uvjete i to kako one koje određuje prijevoznik tako i one predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima njegove zemlje, kao i države u koju putuje, a organizator nije odgovoran za odluke službenih osoba kojima se putniku uskrati prijevoz ili kojima mu se ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju, kao što nije niti odgovoran za troškove koji putniku zbog toga nastanu.

Putnik je dužan voditi brigu o svojim dokumentima, te snosi sve troškove koji mogu nastati zbog gubitka ili krađe istih. Putnik je dužan pridržavati se programa putovanja i kućnog reda u ugostiteljskim i smještajnim objektima, u prijevoznim sredstvima, te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja i davateljima usluga u dobroj vjeri. U slučaju da putnik ne poštuje ove obaveze organizator putovanja neće biti odgovoran za štetu koju uzrokuje putnik, te će putnik biti dužan istu platiti na licu mjesta. Putnik je dužan za vrijeme putovanja pridržavati se pravila o osobnoj sigurnosti koja bi upotrijebio i svaki prosječni čovjek. Organizator putovanja ne odgovara za radnje putnika koji se tiču njegove osobne odgovornosti.

Prilikom potpisivanja ugovora djelatnik BTRAVEL-a će putnika upoznati sa izvorima informacija o zemlji u koju putnik putuje uključujući i mišljenje Ministarstva vanjskih poslova RH. Preporučujemo svakom putniku da se i osobno informira na web stranici [www.mvpei.hr](http://www.mvpei.hr) i pogleda popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju MVPEI-a RH. Svim putnicima koji nisu državljani Hrvatske i nemaju hrvatske putne dokumente preporučamo da se prije uplate aranžmana osobno informiraju o zemlji u koju putuju i uvjetima koje je potrebno ispuniti za putovanje u tu zemlju imajući u vidu različitost propisa koji vrijede za državljane pojedinih zemalja. BTRAVEL može uputiti putnika na izvor informacija, ali niti na koji način ne preuzima odgovornost za posljedice koje bi uslijed nepoštivanja tih propisa mogle proisteci za samog putnika. Nevaljane putne isprave, odnosno neodobravanje vize koje ima za posljedicu odustajanje od putovanja, ni u kojem pogledu ne obavezuje BTRAVEL, te se primjenjuju uvjeti otkaza putovanja. BTRAVEL otklanja svaku odgovornost za štetu koja bi proistekla iz nepoštivanja propisa pojedinih zemalja ili koje bi prouzročile nevaljale putne isprave.

Putnik je dužan najkasnije 8 dana prije polaska na prodajnom mjestu preuzeti putnu dokumentaciju (voucher, obavijest o vremenu i mjestu polaska, mjestu međudredišta ili izmjenama prijevoznog sredstva, te vremenu dolaska u to mjesto, broju telefona ili drugom sredstvu koje mu omogućuje kontakt s organizatorom putovanja; a u slučaju putovanja maloljetnika, načinu uspostave neposredne veze s njim ili za njega odgovornom osobom i ostale potrebne informacije) ukoliko mu ona već nije ranije uručena, ili zatražiti da mu se ona dostavi poštom. Za štetu koja bi nastala zbog toga što na vrijeme nije preuzeo putnu dokumentaciju u cijelosti odgovara isključivo putnik.

Putnik je dužan na zahtjev predstavnika organizatora putovanja/davatelja usluge predočiti prije započinjanja putovanja/usluge voucher ili dokaz da je u cijelosti podmirio cijenu, jer ako cijena nije plaćena i nije dostavljena dokumentacija kojom se osigurava uplata preostalog dijela cijene do ugovorenog datuma putnik ne može započeti putovanje/koristiti uslugu, osim ako ugovorne strane nisu izričito drugačije uglavile.

Putnik je dužan pravovremeno obavijestiti BTRAVEL o svim činjenicama koje se tiču njegovog zdravlja, navika i sl. koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu

vrstu ishrane, boluje od kronične bolesti i sl.). U nekim programima navedena su posebna pravila za

putovanje koja obuhvaćaju obvezno cijepljenje i nabavku odgovarajućih dokumenata. Putnik je dužan obaviti obvezno cijepljenje kao i posjedovati potvrde i dokumente o tome. Preporučujemo uplatu police za zdravstveno osiguranje.

## **7. PUTNO OSIGURANJE**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, djelatnici agencije dužni su putniku ponuditi "paket" putnog osiguranja koji se sastoji od: dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme boravka u inozemstvu, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje prtljage te osiguranje od otkaza putovanja. Potpisom ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnih osiguranja. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu izravno ugovoriti kod jednog od osiguravatelja ili kod BTRAVEL-a, pri čemu BTRAVEL sudjeluje samo kao posrednik. Potpisivanjem ovog ugovora smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena osiguranja navedena u prethodnom stavku.

## **8. OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA PUTOVANJA**

Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog određenih situacija morao otkazati putovanje, preporučujemo uplatu police osiguranja od otkaza. Osiguranje od otkaza ne može se uplatiti naknadno nego samo kod prijave za putovanje. Osiguranje od otkaza vrijedi samo u sljedećim slučajevima, i to uz obaveznu pismenu potvrdu: vojni poziv, bolest, smrtni slučaj u užoj obitelji. Ukoliko putnik nema ugovoreno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje i ima potvrdu o vojnom pozivu, bolesti ili smrtnom slučaju, BTRAVEL zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u točki 9. ovih općih uvjeta. Kod otkazivanja aranžmana ne isplaćuje se trošak nabavke viza i u slučaju da putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Uplatom police osiguranja od otkaza putnik sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a BTRAVEL se obvezuje putniku osigurati svu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje potraživanja putnika prema osiguravajućem društvu, a koja se odnosi na aranžman. Svi uvjeti otkaza navedeni su u polici osiguranja, te svakom putniku preporučujemo da ih osobno pročita.

## **9. OTKAZ PUTOVANJA OD STRANE PUTNIKA I SPRIJEČENOST PUTNIKA**

Ugovaratelj putovanja/putnik može u svako doba pisanim putem u cijelosti ili djelomično raskinuti ugovor o organiziranju putovanja. Ukoliko putnik otkáže uplaćeni aranžman, BTRAVEL od ukupne cijene aranžmana zadržava (ako u programu nije navedeno drugačije):

- Europska putovanja, odmori, skijanje – do 30 dana prije polaska 10% cijene aranžmana, a najmanje 100 kn, 29-22 dana prije polaska 30% cijene aranžmana, 21-15 dana prije polaska 40% cijene aranžmana, 14-8 dana prije polaska 80% cijene aranžmana, 7-0 dana prije polaska i no show 100% cijene aranžmana;
- Daleka putovanja, tečajevi stranih jezika – do 30 dana prije polaska 25% cijene aranžmana, 29-15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana, 14-0 dana prije polaska i no show 100% cijene aranžmana;
- Krstarenja – do 46 dana prije polaska 10% cijene aranžmana, 45-31 dana prije polaska 25% cijene aranžmana, 30-16 dana prije polaska 50% cijene aranžmana, 15-8 dana prije polaska 80% cijene aranžmana, 7-0 dana prije polaska i no show 100% cijene aranžmana.

Navedeni troškovi primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta kao i na sve druge bitne promjene. BTRAVEL zaračunava stvarne troškove zamjene ako putnik - nositelj ugovora otkáže putovanje, a nađe drugog korisnika iste rezervacije koji zadovoljava sve uvjete za korištenje navedenog aranžmana. Ukoliko 21 dan prije polaska na put putnik nije uplatio ostatak iznosa ili osigurao neospornu naplatu aranžmana, BTRAVEL smatra da je putnik odustao od rezervacije, bez mogućnosti povrata uplaćene akontacije za putovanje.

Putnik/ugovaratelj putovanja potvrđuje potpisom ovog ugovora da je u potpunosti upoznat sa ovim podacima i da preuzima u cijelosti obvezu da će posredniku ili organizatoru putovanja platiti obračunatu naknadu neovisno o iznosu koji je do trenutka raskida ugovora platio.

U slučaju raskida ugovora o posredovanju, jedne ili više posebnih usluga koje omogućuju da se ostvari neko putovanje ili boravak, putnik/ugovaratelj se obvezuje podmiriti posredniku njegovu proviziju i davatelju usluge naknade koje određuje svojim uobičajenim uvjetima pojedini davatelj usluge.

Ako je putnik spriječen započeti ugovoreno putovanje, on tada može odrediti treću osobu da se umjesto njega koristi ugovorenim uslugama ako je o tome obavijestio posrednika ili organizatora putovanja/davatelja usluge pisanim putem, najkasnije 5 dana prije početka putovanja.

Organizator putovanja/davatelj usluga prihvatit će treću osobu imenovanu kao zamjenskog putnika,

ukoliko ta osoba ispunjava sve predviđene uvjete za putovanje, te ako ne postoje zakonske niti ikakve druge prepreke koje bi onemogućavale treću osobu da putuje u određenu državu ili ukoliko je u tome ne sprječava pravo treće države-destinacije putovanja koja ne dopušta zamjenu putnika ili ako nije moguće izvršiti promjenu rezervacije. Prije početka putovanja treća osoba ili ugovaratelj putovanja/ putnik dužni su organizatoru putovanja i posredniku naknaditi sve dodatne troškove uzrokovane zamjenom putnika.

## **10. OTKAZIVANJE PUTOVANJA OD STRANE BTRAVEL-A ILI PROMJENA PROGRAMA PUTOVANJA**

Ako BTRAVEL prije početka putovanja značajnije izmijeni program, smještaj ili cijenu, dužan je bez odgode o tome obavijestiti putnika u pisanom obliku. Putnik/ugovaratelj putovanja može u roku od 2 (dva) radna dana od dana prijema izmijenjene ponude iz prethodne točke ovog ugovora prihvatiti izmijenjeni ugovor o organiziranju putovanja odnosno zamjenski turistički aranžman ili odbiti izmjene ugovora i zamjenski aranžman.

Ako putnik/ugovaratelj putovanja odbije izmjene i zamjenski aranžman, ili se ogлуši na ponudu organizatora putovanja ili posrednika, tada se raskida ugovor bez obveze putnika na naknadu štete i troškova. U tom će slučaju organizator putovanja biti obavezan u roku od 7 radnih dana vratiti putniku/ugovaratelju putovanja uplaćeni dio cijene.

U slučaju da putnik/ugovaratelj putovanja prihvati izmijenjeni ugovor ili zamjenski turistički aranžman isti se smatra novim ugovorom o putovanju, s tim da putnik neće imati nikakvih potraživanja prema organizatoru putovanja/ posredniku s bilo kojeg pravnog osnova, osim prava na povrat dijela cijene, u situaciji ako zamjenski turistički aranžman ima nižu cijenu.

Ako BTRAVEL nakon početka putovanja nije pružio veći dio ugovorenih usluga ili ako ocijeni da neće biti u stanju osigurati ispunjenje većeg dijela ugovorenih usluga, BTRAVEL može na svoj teret, a uz suglasnost putnika izvršiti izmjene programa za nastavak putovanja, te po potrebi obeštetiti putnika za razliku u cijeni između ugovorenih i stvarno pruženih usluga. Uz pismeni pristanak putnika BTRAVEL može neizvršeni dio usluge zamijeniti nekom drugom uslugom, pri čemu se putnik odriče prava na potraživanja od BTRAVEL-a za tako međusobno ugovoreni i izmijenjeni dio putovanja u odnosu na sklopljeni ugovor o putovanju.

Ako BTRAVEL nije mogao na odgovarajući način izmijeniti program putovanja ili ako putnik iz opravdanih razloga ne prihvati izmjene, BTRAVEL će mu na svoj trošak omogućiti povratak do mjesta polaska ili nekog drugog mjesta, ako je putnik s time suglasan, te mu nadoknaditi eventualnu štetu koju je pritom pretrpio. Šteta se isplaćuje u visini dijela cijene neiskorištenog dijela ugovorenog programa, i to na osnovi prigovora putnika. BTRAVEL će prigovor rješavati na način naveden u točki 12. ovog ugovora. Najveći iznos štete može biti iznos cijene ugovorenog aranžmana.

BTRAVEL zadržava pravo otkaza putovanja, najkasnije 5 dana prije početka putovanja, ukoliko je putovanje otkazao organizator putovanja za kojeg je BTRAVEL bio posrednik u prodaji navedenog aranžmana ili 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. BTRAVEL zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promijene uvjeti za putovanje (promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje BTRAVEL ne može utjecati), i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu. BTRAVEL ne preuzima odgovornost za promjene zbog nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na trenutnu situaciju.

## **11. PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA/TUOPERATORA**

Za sve aranžmane gdje je BTRAVEL glavni organizator vrijede ovi Opći uvjeti osim u slučaju gdje je BTRAVEL posrednik odnosno nije glavni organizator putovanja. Takvi aranžmani će biti posebno označeni i za njih se primjenjuju opći uvjeti odgovornog organizatora, te BTRAVEL ne odgovara za provedbu turističkih aranžmana drugih organizatora. Potpisivanjem ugovora putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

## **12. NEISPUNJENJE ILI NEUREDNO ISPUNJENJE USLUGA(PRIGOVORI/REKLAMACIJE)**

Putnik ima pravo prigovora zbog neispunjene odnosno neurednog ispunjene usluge. Ako putnik za

vrijeme putovanja istakne prigovor zbog neispunjenja ili neurednog ispunjenja neke od ugovorenih usluga

dužan je pridržavati se uputa organizatora/davatelja usluga o proceduri i surađivati sa predstavnikom organizatora putovanja/davatelja usluge kako bi se uzrok prigovora otklonio u mjestu pružanja usluge, te od davatelja usluge zatražiti pismenu potvrdu da je zaprimio prigovor. Ukoliko to ne bude moguće, putnik je dužan s predstavnikom organizatora putovanja/davatelja usluge sastaviti pisanu potvrdu da se uzrok prigovora nije mogao otkloniti na licu mjesta i po povratku s putovanja dostaviti reklamaciju organizatoru u roku od 8 dana. Organizator putovanja zadržava pravo odbijanja grupnih reklamacija, prigovora koji ne stignu u roku, kao i onih prigovora za koje se utvrdi da se uzrok mogao otkloniti u mjestu pružanja usluge, a putnik nije surađivao sa predstavnikom organizatora. BTRAVEL je dužan donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 15 dana po primitku prigovora i to na način na koji je prigovor zaprimljen (e-mailom, poštom ili osobnom dostavom na koju će biti odgovoreno pismenom pošiljkom s povratnicom). BTRAVEL će rješavati samo one prigovore za koje putnik dostavi dokaz da je uputio pismeni prigovor davatelju usluge na licu mjesta i da se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta. Ukoliko je zbog krivnje BTRAVEL-a došlo do neispunjavanja programa ili dijela usluga, putnik ima pravo na naknadu u visini stvarne vrijednosti neiskorištenih usluga i ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana.

### **13. LAST MINUTE/FORTUNA PUTOVANJA**

Ako je ugovaratelj sklopio sa organizatorom putovanja/posrednikom ugovor o organiziranju putovanja kao "last minute" (putovanje u posljednji trenutak) ili ugovor kod kojeg putnik doznaje ime objekta u kojem će boraviti tek po dolasku u destinaciju (akcije pod nazivima: fortuna, as, jocker, rulet, no name hotel i sl., ovisno o organizatoru), tada putnik prihvaća sve rizike takvog putovanja. Ta putovanja sadrže u sebi neizvjesne činjenice na koje organizator putovanja ne može utjecati, a putnik je prvenstveno zbog povoljnije cijene prihvatio takvo putovanje, pa sukladno tome putnik nema pravo prigovora prema organizatoru putovanja.

### **14. PRTLJAGA**

Prijevoz prtljage do određene težine, koju određuje prijevoznik, je besplatan. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam putnik prema važećim pravilima i cijenama prijevoznika. Djeca do 2. godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. BTRAVEL ne preuzima odgovornost za izgubljenu ili oštećenu prtljagu. Prijave za izgubljenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili hotelu. Kod zrakoplovnog prijevoza, za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija, i to na osnovi propisa koji vrijede u zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage putnik ispunjava obrazac PIR zrakoplovne kompanije koja je izvršila prijevoz te ga predaje predstavniku zrakoplovne kompanije, a jedan primjerak zadržava za sebe. Na osnovi ispunjenog obrasca, zrakoplovna kompanija mu isplaćuje odštetu po propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage u hotelu, putnik zahtjev upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena. Preporučujemo uplatu police za osiguranje prtljage.

### **15. OSIGURANJE ZA SLUČAJEVE PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA**

U slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Allianz Zagreb d.d., Heinzelova 70, Zagreb 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 osiguranja jamčevine: 1500-173027375, vrijedi do 01.11.2017.

### **16. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, BTRAVEL ima kod osiguravajućeg društva Allianz Zagreb d.d., Heinzelova 70, Zagreb, sklopljenu policu o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnosi na paket-aranžman. Broj police osiguranja od odgovornosti organizatora paket aranžmana: 1500-172654506, vrijedi do 01.11.2025.

### **17. MALOLJETNI PUTNICI/ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

Potpisom ovog ugovora ugovaratelj – roditelj malodobnog djeteta – putnika potvrđuje pod materijalnom i kaznenom odgovornošću da je drugi roditelj upoznat i izričito suglasan s ovim ugovorom. Potpisom ovog ugovora ugovaratelj stavlja dragovoljno na raspolaganje organizatoru putovanja/agenciji

posredniku osobne podatke ugovaratelja i putnika, te dopušta da se isti koriste u cilju zaštite interesa ugovaratelja i putnika u svim poslovima vezanim uz ugovoreno putovanje/uslugu. To uključuje i prosljeđivanje ovih podataka trećim osobama u zemlji i inozemstvu koje su neophodne za realizaciju ovog putovanja/usluge. Ovi se podaci mogu koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju i za dostavu marketinških poruka agencije. Agencija se obvezuje osobne podatke čuvati u bazi podataka, sukladno odluci putničke agencije o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka.

### **18. NADLEŽNOST SUDA**

Stranke se obvezuju da će moguće sporne slučajeve riješiti sporazumno. Za slučaj spora uglavljuje se mjerodavnost prava i nadležnost suda prema sjedištu turističke agencije organizatora ili davatelja usluge i primjena hrvatskog prava.

### **19. ZAVRŠNE ODREDBE**

Potpisom ovog ugovora ugovaratelj potvrđuje:

- da mu je prije sklapanja ugovora organizator putovanja/ posrednik 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 ispunjavanje tih formalnosti;
- 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.;
- da je upoznat sa sadržajem važećeg ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu koju organizator putovanja prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman.
- Ovi opći uvjeti sastavni su dio ugovora kojeg putnik sklapa sa BTRAVEL-om odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji BTRAVEL-a.

Ovi opći uvjeti ugovora o organiziranju putovanja/posredničkog ugovora stupaju na snagu dana 01.10.2015. godine.

**BTRAVEL turistička agencija d.o.o.,**  
**Maksimirska cesta 112a,**  
**10 000 Zagreb,**  
**OIB 50368883612**  
**ID KOD: HR-AB-01-080988210**