

## OPĆI UVJETI PUTOVANJA

### 1. OPĆI UVJETI OPĆENITO

Opći Uvjeti putovanja Organizatora putovanja, zajedno sa Ponudom, Programom putovanja, Uvjetima plaćanja, Uvjetima osiguravajućeg društva i ostalim priloženim ispravama, sastavni su dio Ugovora o organiziranju paket aranžmana.

Opći Uvjeti putovanja Organizatora putovanja nadopunjuju Ugovor o organiziranju paket aranžmana zajedno sa svim ispravama koje Organizator putovanja dostavi Korisniku usluge/putniku, Ugovor o organiziranju paket aranžmana koji obvezuje kako Organizatora putovanja, tako i Korisnika usluge/putnika.

Potpisivanjem Ugovora o organiziranju paket aranžmana u papirnatom obliku ili putem portala Organizatora putovanja, Korisnik usluge/putnik potvrđuje da je upoznat sa svim ugovornim obvezama te pravima iz Ugovora, te da je suglasan sa Ugovorom o organiziranju paket aranžmana, te Općim Uvjetima putovanja, Ponudom, Programom putovanja, Uvjetima plaćanjai ostalim priloženim ispravama koje čine sastavni dio Ugovora.

### 2. OBVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA

Organizator putovanja se obvezuje Korisniku usluge/putniku izvršiti usluge predviđene prihvaćenom Ponudom, u skladu s Programom putovanja i Ugovorom o organiziranju paket aranžmana te skrbiti o pravima i interesima putnika, u skladu s Zakonom o pružanju usluga u turizmu, Zakonom o obveznim odnosima, Zakonom o zaštiti potrošača, te poslovnim običajima u turističkoj djelatnosti. Organizator putovanja je dužan pri izboru izvršitelja usluga postupati pažnjom dobrog organizatora putovanja.

Organizator putovanja odgovara za štetu koju je putnik pretrpio kao rezultat nesukladnosti u vezi s ugovorenim putovanjem u paket-aranžmanu, osim ako Organizator putovanja dokaže da se nesukladnost može pripisati putniku, ili se nesukladnost može pripisati trećoj osobi koja nije povezana s pružanjem usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu i da je nesukladnost nepredvidiva ili neizbježna, ili ako je do nesukladnosti došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogli izbjeći.

Organizator putovanja ograničava iznos naknade štete za štete koje nisu posljedica tjelesne ozljede ili za štete koje Organizator putovanja nije prouzročio namjerno ili nepažnjom na iznos trostruke ukupne cijene paket-aranžmana.

### 3. OBVEZE KORISNIKA USLUGE/PUTNIKA

Korisnik usluge/putnik dužan je platiti Organizatoru putovanja ugovorenu cijenu za putovanje u skladu sa Ponudom, Uvjetima plaćanja i ovim Uvjetima putovanja, navedenim iznosima i rokovima plaćanja. Korisnik usluge/putnik je dužan na zahtjev Organizatora putovanja pravodobno dostaviti sve podatke potrebne za organiziranje putovanja. Korisnik usluge/putnik dostavlja podatke organizatoru

putovanja u pisanom obliku na obrascu koje će mu dostaviti Organizator putovanja. Korisnik usluge/putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegove osobne isprave i njegova prtljaga ispunjavaju uvjete predviđene graničnim, carinskim, sanitarnim, monetarnim i drugim propisima država u kojima se boravi ili kroz koje se prolazi. Korisnik usluge/putnik je dužan na zahtjev Organizatora putovanja pravodobno dostaviti sve podatke potrebne za organiziranje putovanja. Korisnik usluge/putnik za putovanje u inozemstvo mora imati važeće putne dokumente.

Putnik je prilikom prijave ili do isteka roka koji je naveden u programu dužan Organizatoru putovanja dostaviti sve potrebne podatke i dokumente za ishođenje vize za zemlju u koju se putuje. Organizator putovanja ne jamči ishođenje vize. Ukoliko putnik ne ispuni navedene obaveze ili mu zahtjev za ishođenjem vize bude odbijen, smatrat će se da je putnik raskinuo Ugovor o putovanju u paket-aranžmanu.

Obveza korisnika usluge/ugovornika putovanja je nakon aktivacije ugovora, primljeni ugovor e-mailom potpisati i dostaviti u poslovnicu Cromovensa (pošta/ dolaskom u poslovnicu) ili skeniranog poslati na mail [cromovens@si.t-com.hr](mailto:cromovens@si.t-com.hr)

Korisnik usluge/putnik odgovara za štetu koju prouzroči neispunjenjem navedenih obveza. Korisnik usluge/putnik je dužan dostaviti organizatoru putovanja potrebne podatke za putno osiguranje najkasnije 30 dana prije planiranog putovanja.

#### 4. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni smještajni objekti, restorani i prijevozna sredstva opisani su prema pravilima određene zemlje odnosno službenoj kategorizaciji lokalne turističke organizacije u vrijeme izdavanja Programa putovanja. Standardi smještaja, prehrane i drugih usluga pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi. Smještaj za učeničke grupe i low budget grupe odraslih putnika organizira se uvijek u višekrevetnim sobama sa sanitarnim prostorijama osim u slučaju kada je ugovoren smještaj u hostelima te se tom prigodom u Programu putovanja posebno definira standard smještaja. Ukoliko je za učeničku grupu i low budget grupu odraslih putnika dogovoren smještaj u hotelima više kategorije (3\* ili više) hotelijer zadržava pravo da u dvokrevetnu ili trokrevetnu sobu ubaci dodatne odnosno pomoćne ležajeve, te se takva usluga smatra ponuđenom i ugovorenom uslugom smještaja. Organizator putovanja ne može utjecati na kvalitetu i vrstu pomoćnog kreveta te ne snosi odgovornost po bilo kojem pitanju pomoćnog ležaja u hotelu. Ukoliko korisniku usluge/putniku ne odgovaraju višekrevetne sobe uz primjereni iznos doplate može ugovoriti smještaj na osnovi dvokrevetnih soba. Usmeni dogovori prilikom sklapanja i provedbe Ugovora ne vrijede i ne obvezuju Organizatora putovanja u većoj mjeri nego što su opisani u pisanom obliku u katalogu, programu putovanja ili ponudi.

#### 5. POTREBAN BROJ PUTNIKA U GRUPI

Za sve Ponude koje se odnose na grupna putovanja napravljena je cijena sa brojem plaćenih mjesta u grupi na temelju upita naručitelja. U školskim putovanjima ponude se rade u skladu sa natječajem koji provodi škola i brojem plaćenih mjesta iz javnog poziva objavljenog na webu škole. Ukoliko grupa

nema dovoljno putnika u odnosu na kalkulirani broj nadoplaćuje za prazna mjesta u autobusu do kalkuliranog broja. Organizator putovanja ostavlja mogućnost u ponudi definirati i više cijena sa manjim i većim brojem plaćenih mjesta pa će grupa u trenutku kada bude poznat stvarni broj putnika primijeniti cijenu koja odgovara stvarnom broju plaćenih mjesta u grupi. Izuzetak su aranžmani koji su označeni kao „programi sa fiksnom cijenom“ kod kojih Organizator putovanja preuzima rizik popunjavanja praznih mjesta u autobusu, a putnik pristaje dijeliti autobus sa drugom grupom.

## 6. CIJENA ARANŽMANA

Organizator putovanja smije nakon sklapanja Ugovora o putovanju u paket-aranžmanu povećati cijenu najviše do 8%, a Korisnik usluge/putnik ima pravo na snižene cijene pod istim uvjetima kao Organizator putovanja.

Kalkulacije cijene aranžmana napravljene su na bazi cijena, troškova, poreza, naknada, pristojbi i tečajeva na dan kada se radi kalkulacija cijene i ponuda. Organizator putovanja može zahtijevati povećanje cijene paket aranžmana, ako nakon sklapanja Ugovora o putovanju u paket aranžmanu dođe do povećanja za više od 3% pojedinog kalkulativnog elementa cijene, i to: a) cijene prijevoza putnika koje su proizašle iz troškova goriva ili drugih izvora energije b) visine poreza ili naknada za usluge putovanja obuhvaćene ugovorom koje određuju treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje paket-aranžmana, uključujući turističke poreze, pristojbe za slijetanje ili naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama ilic) deviznih tečajeva koji su relevantni za paket-aranžman.

Organizator putovanja smije povećati cijenu najkasnije 20 dana prije početaka paket-aranžmana, te će o povećanju cijene obavijestiti Korisnika usluge/putnika na jasan i razumljiv način, uz obrazloženje tog povećanja i izračun.

Ukoliko povećanje cijene premašuje 8% ugovorene ukupne cijene paket-aranžmana, Organizator putovanja nije ovlašten jednostrano izmijeniti ukupnu cijenu, već je o istome dužan obavijestiti Korisnika putovanja/putnika, koji može u roku od 8 dana prihvatiti izmijenjenu cijenu ili raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za raskid Ugovora.

Ukoliko Korisnik putovanja/putnik u roku od 8 dana od dana dostavljene obavijesti o povećanju cijene preko 8% ne raskine Ugovor sa Organizatorom putovanja, smatrat će se da je Korisnik usluge/putnik prihvatio izmijenjenu cijenu veću od 8%.

## 7. IZMJENA UVJETA ARANŽMANA

Ukoliko je Organizator putovanja, prije početka paket-aranžmana, prisiljen znatno izmijeniti bilo koje od glavnih obilježja usluga putovanja, ili ne može ispuniti ugovorene posebne zahtjeve putnika ili predloži povećanje cijene paket aranžmana više od 8%, Korisnik putovanja/putnik, može u razumnom roku od 8 dana, prihvatiti predloženu izmijenu ili raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za raskid Ugovora. Ako izmjene Ugovora o putovanju u paket-aranžmanu imaju za posljedicu nižu kvalitetu, Korisnik putovanja/putnik ima pravo na primjereno sniženje cijene. Ako putnik u

ostavljenom razumnom roku od 8 dana, ne obavijesti organizatora o svojoj odluci, Ugovor se smatra raskinutim.

## 8. OTPLATA ARANŽMANA

Otplata svakog turističkog aranžmana definirana je ponudom i Uvjetima plaćanja.

Svaka Ponuda Organizatora putovanja sadrži dvije mogućnosti otplate ugovorenog paket aranžmana ili turističke usluge. Prva mogućnost podrazumijeva otplatu paket aranžmana gotovinom i virmanskim uplatama (opće uplatnice). Druga mogućnost je otpлата aranžmana kombinacijom kartice, gotovine i virmana uz mogućnost otplate u više obroka gdje pojedini obroci dospijevaju i nakon završetka putovanja, osim u slučajevima kada je cijena turističkog aranžmana manja od limita koji postavljaju banke za obročno plaćanje. Organizator putovanja može ponuditi plaćanje karticama odjednom ili obročnu otplatu i to: Cirrus Maestro (ovisno o banci) do 12 rata, Viza i Master (ovisno o banci) do 12 rata. Ugovaratelj može jednokratno uplatiti slijedećim karticama (svih banaka): Master Card, Visa, Cirrus Mestro. Iznos predujma i rok uplate predujma definiran je u Ponudi. Iznos predujma iznimno može biti i veći ukoliko se u programu pojavljuje prijevoz redovnom avionskom linijom ili low budget avioprijevoznikom. Veći troškovi predujma odnose se u tom slučaju na trenutno podmirenje troškova aviokarte. Za to putovanje vrijede i uvjeti putovanja avioprijevoznika. Rate prije početka putovanja uplaćuju se u poslovnici Organizatora putovanja ili virmanskim putem. Cjelokupni trošak putovanja potrebno je podmiriti do datuma navedenog u ponudi, bilo uplatom preostalog iznosa, bilo rezervacijom sredstava na kreditnim karticama – Korisnik usluge/putnik mora u poslovnici Organizatora putovanja teretiti („provući“) karticu. Odgoda plaćanja ostvaruje se isključivo ako Korisnik usluge/putnik plaća putem kartica.

U slučaju nepridržavanja uvjeta otplate aranžmana Organizator putovanja nije dužan Korisniku usluge/putniku osigurati mjesto u hotelu, brodu, autobusu ili zrakoplovu te će se u tom slučaju Ugovor smatrati raskinutim na štetu Korisnika usluge/putnika uz naknadu stvarno nastalog troška (punu cijenu avionske ili brodske karte i troškova autobusnog prijevoza i sl.) i naknadu u određenom postotku od ugovorene cijene aranžmana, bez obveze prethodnog usmenog ili pisanog upozoravanja ugovaratelja. Troškovi svih putovanja uvijek moraju biti podmireni prije puta.

Ovi uvjeti plaćanja ne vrijede u slučaju korporativnog turizma i javne nabave. Uvjeti plaćanja u tom slučaju definirani su posebnim ugovorom između naručitelja i organizatora putovanja..

## 9. EUROPSKA KARTICA ZA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE (EKZO)

Europska kartica za zdravstveno osiguranje (EKZO) je besplatna kartica koja u državama članicama EU omogućava korištenje zdravstvenih usluga koje su s medicinskog gledišta nužne, uzimajući u obzir prirodu usluga i dužinu očekivanog boravka, a kod ugovornih pružatelja zdravstvenih usluga. EKZO nije alternativa putnom osiguranju. Ona ne pokriva troškove privatne zdravstvene zaštite ili troškove poput spašavanja pacijenta prilikom nezgode, zračni prijevoz natrag u domovinu ili ukradeno ili izgubljeno vlasništvo. Stoga je preporučljivo uz EKZO imati i odgovarajuće putno osiguranje.

## 10. OSIGURANJE (nesolventnost, od odgovornosti, putno)

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu Organizator putovanja za svaki paket-aranžman ima osiguranje jamčevinu, za slučaj nesolventnosti radi povrata putniku svih novčanih sredstava plaćenih od strane Korisnika putovanja/putnika ili u ime Korisnika putovanja/putnika 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 putovanja te radi naknade Korisniku putovanja/putniku troškova nužnog smještaja, prehrane i povratka Korisnika putovanja/putnika s putovanja u mjesto polaska u zemlji i inozemstvu, kao i sve nastale tražbine po toj osnovi, koji su prouzročeni zbog nesolventnosti ili stečaja Organizatora putovanja, ako je ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu uključen prijevoz Korisnika putovanja/putnika.

Korisnik putovanja/putnik na temelju tog Ugovora o putovanju u paket aranžmanu ima mogućnost neposrednog ostvarenja prava na naknadu od društva Generali osiguranje d.d., Slavonska avenija 1b, 10000 Zagreb, telefon: 01 4600400 e-mail: info.hr@generali.com, broj police osiguranja jamčevine 1024862596

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu Organizator putovanja ima sa društvom Generali osiguranje d.d., Slavonska avenija 1b, Zagreb, telefon: 01 4600400, e-mail: info.hr@generali.com, broj police osiguranja 1024862596 sklopljen ugovor o osiguranju od profesionalne odgovornosti za štetu, koju prouzroči Korisniku putovanja/putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžman.

Organizator putovanja će ponuditi Korisniku putovanja/putniku 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, te će staviti na raspolaganje informaciju o sadržaju tih osiguranja te opće uvjete ugovora o osiguranju.

## 11. PRAVO PUTNIKA NA RASKID UGOVORA O PUTOVANJU U PAKET-ARANŽMANU I PRAVO ODUSTAJANJA PRIJE POČETKA PAKET-ARANŽMANA

Korisnik putovanja/putnik može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu u bilo kojem trenutku prije početka paket-aranžmana, a Organizator putovanja može od Korisnika putovanja/putnika zahtijevati plaćanje primjerena naknade za raskid ugovora, koja ovisi od o razdoblju između trenutka raskida ugovora i početka paket-aranžmana.

Organizator putovanja ima pravo na naknadu troškova do trenutka odustajanja (npr. trošak autobusne karte, avionske karte, brodske karte i dr. stvarno nastali troškovi koji su nastali do trenutka otkazivanja putovanja) te odgovarajući postotak od razlike ugovorene cijene aranžmana i stvarno nastalih troškova i to:

1. za sva odustajanja od trenutka sklapanja Ugovora i/ili prve uplate ugovaratelja do najkasnije 60. dana prije početka putovanja organizator putovanja ima pravo zahtijevati naknadu 20% od razlike punog iznosa ugovorene cijene putovanja i stvarno nastalih troškova.

2. za sva odustajanja od 59. do 30. dana prije početka putovanja organizator putovanja, osim stvarno nastalih troškova, ima pravo zahtijevati naknadu u visini 40% od razlike punog iznosa ugovorene cijene putovanja i stvarno nastalih troškova.

3. za sva odustajanja od 29. do 15. dana prije početka putovanja organizator putovanja, osim stvarno nastalih troškova, ima pravo zahtijevati naknadu u visini 60% od razlike punog iznosa ugovorene cijene putovanja i stvarno nastalih troškova.

4. za sva odustajanja od 14. do 0. dana prije planiranog puta, organizator putovanja ima pravo zahtijevati naknadu u visini 100% od ugovorene cijene putovanja.

U slučaju nedolaska na putovanje bez prethodnog otkaza, Organizator putovanja ima pravo zahtijevati naknadu u visini 100% od ugovorene cijene putovanja. Sva odustajanja moraju se prijaviti dolaskom u poslovnicu Organizatora putovanja ili putem interneta dostavom popunjene Prijave odustajanja od putovanja (<https://speranza.hr/prijavite-odustajanje-od-puta/>)

Organizator putovanja dužan je na zahtjev Korisnika putovanja/putnika obrazložiti iznos naknade za raskid Ugovora.

Korisnik putovanja/putnik ima pravo raskinuti Ugovor o putovanju paket-aranžmana prije početka paket-aranžmana bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid Ugovora u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na odredištu ili njegovoj neposrednoj blizini i koje znatno utječu na ispunjenje paket-aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na odredište.

Organizator putovanja dužan je Korisniku putovanja/putniku vratiti sva plaćanja izvršena u korist putnika umanjena za primjerenu naknadu za raskid Ugovora, bez nepotrebnih odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida Ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.

## 12. PRAVO ORGANIZATORA NA RASKID UGOVORA O PUTOVANJU U PAKET-ARANŽMANU I PRAVO ODUSTAJANJA PRIJE POČETKA PAKET-ARANŽMANA

Organizator putovanja može raskinuti Ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i Korisniku usluge/putniku u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete Korisniku usluge/putniku, ako je broj osoba koje su prijavljene za paket-aranžman manji od najmanjeg broja navedenog u Ugovoru i ako Organizator putovanja obavijesti Korisniku usluge/putniku o raskidu ugovora unutar roka utvrđenog u ugovoru, ali ne kasnije od:

1. dvadeset dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju više od šest dana
2. sedam dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju između dva i šest dana
3. četrdeset i osam sati prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju manje od dva dana.

Organizator putovanja može raskinuti Ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i Korisniku usluge/putniku u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete putniku, ako Organizatora putovanja u izvršenju ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći te ako putnika o raskidu ugovora obavijesti bez nepotrebnog odgađanja prije početka paket-aranžmana.

U slučaju raskida Ugovora na gore navedene načine, Organizator putovanja gubi pravo na ugovorenu cijenu paket-aranžmana i dužan je Korisniku usluge/putniku vratiti sva plaćanja izvršena u korist Korisnika usluge/putnika bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida Ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.

### 13. IZMJENA UGOVORA O PUTOVANJU U PAKET-ARANŽMANU PRIJE POČETKA REALIZACIJE PAKET-ARANŽMANA

Korisnik usluge/putnik može prije početka realizacije paket-aranžmana prenijeti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu na osobu koja ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj Ugovor ako je o tome na trajnom nosaču podataka i u roku od najmanje sedam dana prije početka paket-aranžmana obavijestio Organizatora putovanja.

Prenositelj i primatelj ugovora o putovanju u paket-aranžmanu solidarno su odgovorni za plaćanje iznosa cijene i za sve dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove koji proizlaze iz prijenosa ugovora.

Organizator putovanja je dužan obavijestiti prenositelja o stvarnim troškovima prijenosa ugovora, koji ne smiju biti nerazumni i ne smiju prijeći stvarni trošak Organizatora putovanja uzrokovan prijenosom ugovora o putovanju u paket-aranžmanu, te je dužan dati dokaze za dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove koji proizlaze iz prijenosa ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.

Ukoliko je Organizator putovanja, prije početka paket-aranžmana, prisiljen znatno izmijeniti bilo koje od glavnih obilježja usluga putovanja, ili ne može ispuniti ugovorene posebne zahtjeve putnika ili predloži povećanje cijene paket aranžmana više od 8%, Korisnik usluge/putnik, može u razumnom roku od 8 dana, prihvatiti predloženu izmjenu ili raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za raskid Ugovora. Ako izmjene Ugovora o putovanju u paket-aranžmanu imaju za posljedicu nižu kvalitetu, Korisnik usluge/putnik ima pravo na primjereno sniženje cijene. Ako Korisnik usluge/putnik u ostavljenom razumnom roku od 8 dana, ne obavijesti organizatora o svojoj odluci, Ugovor se smatra raskinutim. Korisnik usluge/putnik nakon raskida Ugovora, može prihvatiti zamjenski paket-aranžman ako mu ga Organizator putovanja ponudi

### 14. IZVRŠENJE UGOVORA

Organizator putovanja odgovoran je za izvršenje usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu, bez obzira na to mora li te usluge izvršiti sam ili ih moraju izvršiti drugi pružatelji usluga putovanja.

Korisnik usluge/putnik je dužan, bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti Organizatora putovanja o svakoj nesukladnosti koju utvrdi tijekom ispunjenja usluge putovanja obuhvaćene ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu, a Organizator putovanja je dužan

ispraviti tu nesukladnost, osim ako to nije moguće ili ako bi otklanjanje nesukladnosti prouzročilo nerazmjerne troškove uzimajući u obzir razmjer nesukladnosti i vrijednost usluga putovanja na koje nesukladnost utječe.

Ako Organizator putovanja ne ispravi nesukladnost Korisnik usluge/putnik ima pravo na sniženje cijene i naknadu štete.

Ako organizator ne ispravi nesukladnost koju je dužan ispraviti u razumnom roku koji je odredio Korisnik usluge/putnik, Korisnik usluge/putnik to može učiniti sam te zahtijevati naknadu nužnih troškova. Korisnik usluge/putnik nije dužan odrediti organizatoru razuman rok za ispravljanje nesukladnosti ako je organizator odbio ispraviti nesukladnost ili ako je nesukladnost potrebno ispraviti odmah.

Ako znatan dio usluga putovanja nije moguće pružiti u skladu s Ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu, Organizator putovanja je dužan radi nastavka paket-aranžmana ponuditi Korisniku usluge/putniku odgovarajuće alternativne aranžmane, po mogućnosti jednake ili više kvalitete od onih navedenih u Ugovoru, bez dodatnih troškova za putnika, uključujući i u slučaju kada Korisniku usluge nije pružen povratak u mjesto polazišta onako kako je ugovoreno.

Ako Organizator putovanja predloži alternativni putni aranžman čija je posljedica paket-aranžman niže kvalitete od one navedene u Ugovoru o putovanju u paket-aranžmanu, Organizator putovanja je dužan Korisniku usluge/putniku odobriti primjereno sniženje cijene.

## 15. PRTLJAGA

Prijevoz prtljage do određene težine, koju određuje autobusni prijevoznik ili avioprijevoznik je uključen u cijenu paket aranžmana i ne naplaćuje se dodatno. Kod autobusnog prijevoza Korisnicima usluge/putnicima je dozvoljen 1 komad ručne prtljage i 1 komad prtljage koji ide u prtljažni prostor autobusa – kofer čiji zbroj po dimenzijama (dužina, dubina i širina) ne prelazi 158 cm. U slučaju veće prtljage Organizator putovanja ima pravo odbiti predimenzioniranu prtljagu. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam Korisnik usluge/putnik prema važećim pravilima i cijenama avioprijevoznika. Na svim charter linijama Organizatora putovanja prtljaga je ograničena na jedan komad ukupne težine najviše 13 kg po Korisniku usluge/putniku i ručna prtljaga do 8 kg (osim ako Ponudom i Programom putovanja nije definiran drugi iznos dopuštene kilaže). Na svim redovnim linijama prtljaga se doplaćuje, a ograničenje za jedan komad prtljage je ukupna težina do 23 kg. Organizator putovanja ne preuzima odgovornost za izgublenu, ukradenu ili oštećenu prtljagu i imovinu Korisnika usluge/putnika koju je ponio sa sobom na putovanje. Prijave za izgublenu prtljagu Korisnik usluge/putnik upućuje prijevozniku ili hotelu. Kod zrakoplovnog prijevoza za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija i to na osnovu propisa koji važe u zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage Korisnik usluge/putnik ispunjava obrazac PIR zrakoplovne kompanije koja je izvršila prijevoz te ga predaje predstavniku zrakoplovne kompanije, a jedan primjerak zadržava za sebe. Na temelju ispunjenog obrasca, zrakoplovna kompanija isplaćuje odštetu po propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu.



## 16. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Organizator putovanja prikuplja osobne podatke Korisnika usluga/putnika za potrebe ispunjenja ugovorenih aranžmana /usluga, radi komunikacije sa Korisnikom usluga/putnikom, radi zadovoljavanja legitimnih interesa Organizatora putovanja te nužnog poštovanja zakonskih obveza Organizatora putovanja.

Organizator putovanja Organizator putovanja može osobne podatke Korisnika usluga/putnika iznijeti u treću zemlju isključivo radi ispunjenja ugovorenih aranžmana/usluga.

Organizator putovanja može osobne podatke Korisnika usluga/putnika dostaviti osiguravajućem društvu, radi sklapanja putnog osiguranja.

Osobni podaci Korisnika putovanja/putnika Organizator putovanja čuvati će u bazi podataka a sve sukladno Pravilima Organizatora putovanja o prikupljanju, obradi i korištenju te zaštititi osobnih podataka.

## 17. PODNOŠENJE PRIGOVORA

Korisnik usluge/putnik ima pravo podnošenje pisanog prigovora u poslovnim prostorijama Organizatora putovanja, (Cromovens d.o.o., Andrije kačića Miošića 11, Šibenik) za vrijeme radnog vremena od 8 – 15 sati, a Organizator putovanja dužan je potvrditi primitak pisanog prigovora.

Korisnik usluge/putnik ima pravo podnošenje pisanog prigovora Organizatoru putovanja, putem pošte na adresu, (Cromovens, Andrije kačića Miošića 11, 22000 Šibenik), i putem elektroničke pošte na e-mail adresu: cromovens@si.t-com.hr

Organizator putovanja dužan odgovoriti na prigovor Korisnika usluge/putnika, i to u roku od 15 dana po primitku prigovora i to putem elektroničke pošte ili pisanom preporučenom pošiljkom.

Organizator putovanja dužan je u poslovnim prostorijama i na mrežnim stranicama vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora te voditi i čuvati pisanu evidenciju prigovora najmanje godinu dana od dana primitka pisanog prigovora.

## 18. IZVANSUDSKO I SUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA

Organizator putovanja se obvezuje sve prijepore i nastale sporove prvenstveno riješiti mirnim putem i dogovorom sa drugom ugovornom stranom. U slučaju nemogućnosti rješavanja prijepora i nastalih sporova mirnim putem ovim se za sudsko rješavanje sporova određuje mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Šibeniku.

## 19. OSTALI UVJETI

Organizator putovanja jamči mjesta u autobusu i avionu za sve prijave sa uplaćenim predujmom najkasnije do termina koji je definiran u svakoj pojedinoj Ponudi i Programu putovanja. Ugovoreni

smještaj može se zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije, a na teret Organizatora putovanja.

Organizator putovanja zadržava pravo promjene prijevoznika u skladu sa općim uzancama u turizmu kao i pravo promjene rasporeda izleta po danima u višednevnom turističkom paket aranžmanu.

Sva vremena polazaka brodova, aviona i autobusa navedena u programu putovanja su okvirna i mogu varirati s obzirom na uvjete i moguće probleme u prometu, vremenske uvjete, kašnjenje putnika ... i slično.

U samom tekstu Programa putovanja spominju se razni muzeji, parkovi i ostali objekti od interesa. U cijenu aranžmana uključene su sve ulaznice koje se u Ponudi i Programu putovanja navode u dijelu označenim pod „cijena uključuje:“. Sve ulaznice koje se ne spominju nisu uključene u cijenu paket aranžmana.

Usluga hrane u hotelima, ukoliko nije drugačije napisano, je kontinentalni doručak i poslužena večera i ručak. Usluga buffet, self service ili švedski stol je upgrade usluga i mora biti izričito navedena u tekstualnom dijelu Ponude ili u dijelu Ponude „cijena aranžmana uključuje“. Usluga hrane u svim programima putovanja podrazumijeva standardnu hotelsku hranu. Organizator putovanja ne može se obvezati da će osigurati hranu u ponuđenom paket aranžmanu prema posebnom režimu prehrane (bezglutenska, košer, vegetarijanska, veganska...). Takva usluga mora se unaprijed naručiti i dodatno platiti, a usluga je moguća isključivo ukoliko je hotel ili restoran iz ponude u mogućnosti osigurati takvu prehranu.

Voditelj putovanja grupe ne smije pričati u muzejima i lokalitetima. Za sve muzeje, objekte od interesa i razglede gradova postoji mogućnost doplate za lokalne turističke vodiče ili kustose. Takva usluga mora se naručiti unaprijed i dodatno platiti (osim u slučajevima kada je to već uključeno u paket aranžman).

Korisnici usluge/putnici dužni su pridržavati se kućnog reda u prijevoznim, ugostiteljskim i hotelskim objektima. U slučaju nepoštivanja ovih obaveza Korisnici usluge/putnici odgovaraju za počinjenu štetu, te se obvezuju istu i podmiriti. Ukoliko se radi o školskoj ili studentskoj grupi hotelijeri zbog negativnih iskustava na većini destinacija inzistiraju na depozitu. Visinu depozita utvrđuje hotelijer. Depozit prikuplja razrednik (profesor u pratnji grupe određen od strane škole) i polaže ga na recepciji hotela. Depozit se vraća u cijelosti ukoliko nije bilo štete. Informaciju o visini depozita Korisnici usluge/putnici mogu zatražiti od Organizatora putovanja prije puta.

Svi programi sa charter letovima podrazumijevaju charter letove koji se najčešće realiziraju u večernjim satima. To znači da grupa čiji program počinje polaskom aviona iz Hrvatske treba računati da će polazak avionom biti u večernjim satima.

Na svim destinacijama za sve objekte od interesa potrebne su ulaznice koje se naknadno mogu ugovoriti.

Svaki Korisnik usluge/putnik mora postupiti u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu i Zakonom o zaštiti potrošača te u slučaju posebnih zahtjeva i dodatnih programa iste pisanim putem ugovoriti sa Organizatorom putovanja, te Organizatoru putovanja na taj način omogućiti korekciju cijene.

Za kupnju svake ulaznice potrebna je posebna organizacija, pa su u cijenu posebnih zahtjeva Korisnika usluge/putnika odnosno dodatnog programa osim samog troška ulaznice ukalkulirani i troškovi korištenja autobusa, dodatne kilometraže i parkiranja za autobus, troškovi rezervacije za ulazak u točno dogovoreno vrijeme (bez čekanja u redu), ulaznica za profesore u pratnji grupe, bankovni troškovi, doprinosi i porezi prema hrvatskim zakonima i troškovi same organizacije.

Obavijest o mjestu i okvirnom vremenu polaska i povratka objavljena je u ponudi. Informacija o mjestu i planiranom vremenu polaska kao i informacija o točnom terminu putovanja biti će dostupna na portalu Speranze za komunikaciju i informacije (<http://komunikator.speranza-online.com>). Planirano vrijeme polaska podrazumijeva mogućnost kašnjenja i odstupanja od vremena koje je planirano u idealnim uvjetima. Do kašnjenja u polasku može doći zbog neplaniranih situacija kao što su: kašnjenje putnika, kašnjenje autobusa na postavu i polazak, policijska inspekcija autobusa, problema sa utovarom kofera u prtljažni prostor autobusa, itd...

Organizator putovanja posebno upozorava Korisnike usluga/putnike da se na gotovo svim europskim destinacijama voda iz slavine ne pije već se zbog sigurnosti preporuča kupnja negazirane vode u bocama.

Sobe se uvijek moraju osloboditi (check out), prtljaga i stvari putnika iznijeti van iz sobe, najkasnije do 10,00 sati. U sobe se najranije (check in) može ući u 16,00 sati.

Organizator putovanja mora udovoljiti zahtjevu naručitelja putovanja čak i u slučajevima kada je naručitelj zatražio pretrpani program kojeg je teško fizički realizirati. Prilikom realizacije takvih programa organizator putovanja ne može ostaviti dovoljno vremena za kvalitetne razglede i posjete objektima za koje se tražila ulaznica jer se program mora u cijelosti realizirati. Stvara se osjećaj pretrpanosti programa, stalne žurbe bez slobodnog vremena. Organizator putovanja skida bilo kakvu odgovornost za ovakve situacije kasnije eventualne pritužbe klijenata.

Obveza korisnika usluge/ugovornika putovanja je nakon aktivacije ugovora putem portala Komunikator Speranza, primljeni ugovor e-mailom potpisati i dostaviti u poslovnici Speranze (pošta/ dolaskom u poslovnici) ili skeniranog poslati na mail [skole@speranza.hr](mailto:skole@speranza.hr).

Organizator putovanja ima portal za komunikaciju i informacije. Svaki Korisnik putem ovog portala, prilikom aktivacije ugovorne obveze, upisuje svoje podatke koji su potrebni za organiziranje paket aranžmana. Korisnik/putnik odgovara za ispravnost upisanih podataka. U slučaju pogrešno upisanih podataka (kao što su broj putne isprave, spol putnika i slično) u kasnijoj fazi organizacije putovanja ili prilikom realizacije mogu nastati komplikacije koje se više neće moći otkloniti. Organizator putovanja neće se smatrati odgovornim za ovakve situacije.

U slučaju kašnjenja putnika na dogovoreni polazak autobusa tijekom provedbe i realizacije turističkog paket aranžmana, organizator putovanja nastavit će sa provedbom putovanja prema planiranoj satnici bez osobe koja kasni. Organizator putovanja u tom slučaju pružio je punu uslugu prema svim putnicima. Osoba koja je zakasnila na izlet na kojem je ugovorena i plaćena unaprijed posjeta muzeju ili objektu od interesa nema pravo na povrat troškova ulaznice.

Organizator putovanja dužan je pružiti pomoć ako se putnik nađe u poteškoćama u skladu s člankom 49. Zakona o pružanju usluga u turizmu.

Svoje nezadovoljstvo uslugom za vrijeme samog putovanja i pružanja usluge iz paket aranžmana putnik je dužan izraziti odmah na licu mjestu kod predstavnika agencije.

Svoje nezadovoljstvo uslugom, primjedbe, pohvale i komentare svaki putnik može uputiti poštom na adresu Andrije Kačića miošića 11, Šibenik ili elektronskom poštom na [cromovens@skole.hr](mailto:cromovens@skole.hr)

U Šibeniku, 10. ožujka 2023. godine