

**OPĆI UVJETI I UPUTE ZA TURISTIČKE PAKET ARANŽMANE**  
Putnička agencija "KLEK" j.d.o.o. za turizam i usluge  
Ivana bana Mažuranića 3, 47300 Ogulin  
OIB: 20050098313

**1. OPĆE ODREDBE:** Opći uvjeti i upute turističkih paket aranžmana (dalje: Opći uvjeti) su sastavni dio programa turističkih paket aranžmana (dalje: aranžman), a time i Ugovora o organiziranju turističkog putovanja (dalje: Ugovor) koji putnička agencija "KLEK", Ivana bana Mažuranića 3, 47300 Ogulin, OIB: 20050098313 (dalje: Organizator) u svojstvu odgovornog organizatora sklapa s putnikom, odnosno s ugovarateljem putovanja u slučaju kad ugovaratelj putovanja sklapa Ugovor u korist treće osobe kao putnika (dalje: Putnik). Svi podaci i uvjeti u programu i u Općim uvjetima obvezuju Organizatora i Putnika, osim ako u Ugovoru nije drukčije određeno. Obavijesti koje Putnik usmeno dobije na prijavnom mjestu ne obvezuju Organizatora u većoj mjeri nego obavijesti i informacije navedeni u samom programu putovanja. Organizator ne odgovara za eventualne greške u tisku niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala i programa o kojima je Putnik obaviješten prije zaključenja Ugovora te se u tom smislu smatraju mjerodavnima podaci navedeni u Ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu.

**2. PRIJAVA:** Osobe zainteresirane za sklapanje Ugovora Organizatoru ili ovlaštenoj putničkoj agenciji posredniku dostavljaju prijave za aranžman i to telefonom, faxom, e-mailom, poštom te putem interneta na web stranici Organizatora [www.putnickaagencijaklek.hr](http://www.putnickaagencijaklek.hr) (dalje: putem sredstava daljinske komunikacije). Prilikom prijave, zainteresirane osobe dostavljaju Organizatoru ili ovlaštenoj putničkoj agenciji posredniku potrebne podatke u svrhu identifikacije i sklapanja Ugovora. Ukoliko Putnik ne navede točne podatke, odgovoran je za sve troškove odnosno posljedice nastale iz krivih podataka. Također, eventualnu promjenu imena putnika ili datuma putovanja Putnik plaća prema važećim cjenicima usluga i pravilima kompanija. Dostavljena prijava smatra se pozivom na dostavu ponude/potvrde rezervacije. Na temelju zaprimljene prijave Organizator će Putniku dostaviti ponudu/potvrdu rezervacije za sklapanje Ugovora, koji se smatra sklopljenim i obostrano obvezujućim nakon što su ga potpisale obje ugovorne stranke ili nakon što su na drugi način nedvojbeno izrazile svoju suglasnost za sklapanje Ugovora. Smatra se da je Putnik izrazio pristanak na sklapanje Ugovora ako je nakon dostavljene ponude kao potvrdu rezervacije uplatio predujam ugovorene cijene ili ako je pristanak na sklapanje Ugovora izrazio putem sredstava daljinske komunikacije. Paket aranžmani u organizaciji Putničke agencije "KLEK" nisu primjereni za osobe sa smanjenom pokretljivošću.

**3. SADRŽAJ ARANŽMANA:** Cijena aranžmana, po pravilu, uključuje (osim ako u aranžmanu nije drugačije navedeno): usluge prijevoza, hotelske i ugostiteljske usluge i organizaciju putovanja, odnosno uključuje one usluge navedene u programu pod „Cijena uključuje“. Ako je u aranžmanu posebno navedeno, cijena aranžmana može uključivati i druge usluge (npr. putničke pristojbe zračnih luka, troškove stručnoga i mjesnog vođenja, fakultativne izlete, ulaznice za objekte koji se posjećuju). Pojedine posebne i dodatne usluge (transferi, dodatni obroci, fakultativni izleti, ulaznice, viza, putno osiguranje, napojnice i dr.) koje nisu uključene u objavljenu cijenu aranžmana, a Organizator ih može osigurati i uključiti u Ugovor, Putnik posebno plaća. Ukoliko cijena neke od zatraženih usluga koje Organizator može osigurati nije u programu navedena,

Organizator će o cijeni informirati Putnika prije sklapanja Ugovora. Za posebne i dodatne usluge koje Organizator ne može osigurati i uključiti u Ugovor i one koje Putnik zatraži za vrijeme trajanja aranžmana i plati na licu mjesta kod neposrednog davatelja usluge, kao i proizvode koje Putnik kupuje tijekom putovanja, Organizator ne snosi odgovornost bez obzira na pomoć koju će predstavnik Organizatora pružiti Putniku u pribavljanju tih usluga ili proizvoda i na informacije o okvirnim cijenama tih usluga ili proizvoda. Izvršenje posebnih usluga, koje putnik zahtijeva, Organizator će preuzimati ovisno o mogućnosti njihova izvršenja te će ih usluge obvezivati jedino ako su se u ugovoru izričito obvezao na njihovo izvršenje. Ukoliko to Organizator zatraži, Putnik je dužan unaprijed i posebno platiti takse, pristojbe ili ulaznice određene posebnim propisima koje Organizator naplaćuje u tuđe ime i za tuđi račun i na čiji iznos ne može utjecati, a nužne su za realizaciju usluge. Organizator će o postojanju, cijeni, kao i o eventualnim promjenama u režimu naplate tih naknada pravovremeno obavijestiti Putnika.

**4. CIJENA:** Cijene aranžmana objavljene su u kunama, izračunate su prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke Organizatora i vrijede od datuma objavljivanja. Organizator zadržava pravo povišenja cijene aranžmana do 20 dana pred početak putovanja, ako je 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. Povišenje cijene se izračunava u istom postotku u kojem je došlo do promjene navedenih kalkulativnih elemenata.

Ukoliko u programu nije drugačije navedeno, prilikom sklapanja Ugovora potrebno je uplatiti predujam u iznosu 25% za europska putovanja, odnosno 35% za daleka putovanja i krstarenja od ugovorene cijene kao potvrdu rezervacije, a preostali dio uplate najkasnije 45 dana prije datuma polaska.

**5. SMJEŠTAJ:** Ponudeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije ili drugog nadležnog tijela u vrijeme izdavanja programa. Standardi smještaja, prehrane ili drugih turističkih usluga pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi. Ako Putnik nije izričito ugovorio smještajnu jedinicu (sobu, apartman i sl.) s posebnim odlikama, isti će prihvatiti bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje u dotičnom objektu. Organizator će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen dodatni zahtjev Putnika (boravak kućnih ljubimaca, dodatni kreveti, dječji krevetić, komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Organizator ne preuzima odgovornost za bilo koju usmenu ili pisanu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u Organizatorovim programima važećim za navedeno putovanje, a koja je dana bilo od strane Organizatorovih djelatnika ili neke treće osobe. Ukoliko je mjesto smještaja navedeno u Ugovoru i/ili programu, odnosno ako je na koji drugi način priopćeno Putniku, isto podrazumijeva šire područje mjesta koje je navedeno kao mjesto smještaja, odnosno širu teritorijalno-administrativnu jedinicu prema lokalnim propisima i običajima. Osim ako nije drukčije navedeno u Ugovoru ili programu, Organizator ima pravo odrediti točno mjesto i objekt unutar ugovorenog ili u programu navedenog mjesta smještaja, sukladno ugovorenoj kategorizaciji prema lokalnim standardima. Ako okolnosti na samom odredištu onemogućuju smještaj Putnika u rezerviranom objektu, Organizator će Putnika smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije od rezerviranoga. U tom slučaju, razliku u cijeni rezerviranog i ostvarenog smještaja podmiruje Organizator.

**6. PROMJENE U UGOVORNOM ODNOSU:** Organizator posebice pridržava pravo na promjenu dana i sata polaska na put zbog promjene voznog reda zrakoplova ili nastupa drugih ranije navedenih okolnosti, kao i pravo na promjenu smjera putovanja zbog promijenjenih okolnosti, bez naknade štete Putniku i po važećim propisima u putničkom prometu. Organizator će Putnika neodložno obavijestiti o svakoj promjeni programa. Organizator ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda ili vlaka kao ni za promjene programa i nastale troškove uvjetovane takvim kašnjenjem. Umjesto prvotno ugovorene zračne luke polaska odnosno povratka, Organizator može odlučiti da se koristi i neka druga zračna luka, po mogućnosti čim bliže prvotno ugovorenoj. U tom slučaju Organizator organizira i snosi troškove besplatnog transfera na relaciji između prvotno ugovorene i naknadno odabrane zračne luke. O promjeni ugovorene zračne luke, kao i o promjeni točnog vremena polaska/dolaska, Organizator se obvezuje obavijestiti Putnika u roku od 48 sati, telefonom, e-mailom ili faksom, ako je Putnik takve podatke dostavio Organizatoru.

**7. OTKAZ PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA:** Organizator može otkazati aranžman ili izvršiti promjene programa ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti (viša sila po važećim pravnim standardima) te u drugim situacijama koje onemogućuju ili znatno otežavaju ispunjenje ugovora, a koje bi, da su nastupile u vrijeme sklapanja Ugovora, za Organizatora bile opravdanim razlogom da ne sklopi ugovor (npr. u slučaju rata, nemira, štrajka, terorističke akcije, sanitarnog poremećaja, elementarne nepogode, prometne nezgode, iznenadnog zastoja u prometu, iznenadne promjene voznih redova, kašnjenja zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava, vremenske neprilike i sl.). Organizator ima pravo otkazati Ugovor i u drugim slučajevima koji su predviđeni ovim Općim uvjetima, Ugovorom te važećim propisima. Organizator zadržava pravo otkazivanja usluge organiziranog prijevoza posebno unajmljenim prijevoznim sredstvima najkasnije 20 dana prije polaska ukoliko se ne postigne 80% popunjenosti prijevoznog sredstva, a za grupna putovanja prema uvjetima u programu. U slučaju otkazivanja putovanja od strane Organizatora, Organizator se obvezuje na povrat ukupno uplaćenih sredstava.

**8. OTKAZ PUTOVANJA OD STRANE UGOVARATELJA ILI PUTNIKA:** Ukoliko Putnik otkáže aranžman, mora to učiniti pismeno. Datum otkaza je osnova za obračun otkaznih troškova, koje će Organizator zadržati na ime naknade štete od ukupne cijene aranžmana (svih usluga navedenih na Ponudi/Ugovoru) za: europska putovanja: do 30 dana prije polaska 10% cijene aranžmana, a najmanje 100 kn; 29 - 22 dana prije polaska 25% cijene aranžmana; 21-14 dana prije polaska 50% cijene aranžmana; 13 -10 dana prije polaska 80% cijene aranžmana; 9-0 dana prije polaska i nakon polaska 100% cijene aranžmana; za daleka putovanja: do 45 dana prije polaska 30% cijene aranžmana; 44-31 dana prije polaska 60% cijene aranžmana; 30-16 dana prije polaska 80% cijene aranžmana; 14-0 dana prije polaska i nakon polaska 100 % cijene aranžmana. Nepotpune i/ili nevažeće putne isprave 100 % cijene aranžmana. Ukoliko je stvarno nastala šteta veća od navedenih, Organizator zadržava pravo potraživanja i naplate iste, a u maksimalnoj visini 100% cijene aranžmana. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska i smještajnog objekta, odnosno tipa smještajne jedinice kao i na sve druge bitne promjene osim ako u programu putovanja ili katalogu nije izričito navedeno drugačije. Kod otkazivanja aranžmana Putnik nema pravo na naknadu eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepjenja i sličnih troškova. Putnik može prije početka 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 razumnom roku prije početka paket aranžmana obavijestio Organizatora. Obavijest poslana organizatoru najkasnije sedam dana prije početka paket aranžmana smatra se obaviješću u razumnom roku. 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 će obavijestiti prenositelja o troškovima prijenosa ugovora, a koji neće prijeći stvarni trošak organizatora uzrokovan prijenosom ugovora o putovanju u paket aranžmanu. Organizator će prenositelju dati dokaze za dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove koji proizlaze iz prijenosa ugovora o putovanju u paket aranžmanu. Ukoliko Putnik koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, Organizator će zaračunati samo troškove uzrokovane zamjenom, ako je ista moguća, uz nadoplatu: 16 - 8 dana prije putovanja 580,00 kn, 7 - 0 dana prije putovanja 1155,00 kn za europska putovanja. Promjena imena Putnika na putovanjima dalekih destinacija nije moguća nakon izdavanja avio karte. Ukoliko se ime i prezime Putnika koji se prijavio na putovanje razlikuje od imena koje piše na putnoj dokumentaciji Putnika, Organizator putovanja ima pravo naplatiti štetu prouzrokovanu netočnim podacima, a odnosi se na izdavanje zrakoplovnih karata s imenom različitim od imena na putnoj dokumentaciji s kojom se Putnik prijavljuje na let. Ukoliko do ispravke imena ne dođe na vrijeme i Putnik se ne može iz navedenog razloga prijaviti na let Organizator nije odgovoran zbog nastale štete.

**9. OBVEZE PUTNIKA:** Prilikom sklapanja Ugovora Putnik je (za sebe osobno te za druge osobe ako sklapa Ugovor u njihovu korist) dužan dati osobne podatke i pravodobno dostaviti svu dokumentaciju potrebnu za organiziranje putovanja.

**9.1. Putna dokumentacija:** Putnici su dužni, o vlastitom trošku, pribaviti i posjedovati valjane putne isprave za cijelo vrijeme trajanja putovanja. Ako je za pojedino putovanje potrebna viza, Organizator može, uz posebnu doplatu, posredovati u izdavanju iste, ako je takvu uslugu ugovorio s Putnikom. Organizator ne jamči ishođenje vize. Putnik je dužan osigurati da njegovi dokumenti i stvari ispunjavaju uvjete koje određuje prijevoznik, kao i one predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima njegove zemlje, kao i države kroz koje ili u koju putuje. Organizator nije odgovoran za odluke službenih osoba kojima se Putniku uskrati prijevoz, odbije izdavanje vize ili ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju niti za troškove ili druge posljedice koje zbog toga nastanu. Svakom putniku koji nije državljan Hrvatske i nema hrvatske putne dokumente preporučujemo da se prije uplate aranžmana osobno informira o zemlji u koju putuje i uvjetima koje je potrebno ispuniti za putovanje u tu zemlju, imajući u vidu različitost propisa koji vrijede za državljane pojedinih zemalja. Organizator može uputiti putnika na izvor informacija, ali ni na koji način ne preuzima odgovornost za posljedice koje bi uslijed nepoštivanja tih propisa mogle proisteći za samog putnika. Putnik je naročito dužan pridržavati se važećih propisa i uputa Organizatora, avioprijevoznika i službenih osoba u pogledu zabrane posjedovanja opasnih stvari (posebno posjedovanje i neprijavlivanje opasne prtljage) te uputa o ponašanju u zračnim lukama i za vrijeme putovanja zrakoplovom. Putnik je dužan pridržavati se propisa zemlje u kojoj boravi ili kroz koju prolazi, pravila ponašanja u mjestu smještaja, boravka ili u tranzitu te uputa i savjeta Organizatora ili od njega ovlaštene osobe. Smatra se da su lokalni propisi i pravila ponašanja druge zemlje poznati Putniku ako je unatrag pet godina već boravio u toj zemlji, ako mu ih je priopćio Organizator ili neka druga osoba, odnosno ako su priopćeni javnosti od strane Ministarstva vanjskih i europskih poslova Republike Hrvatske. Ukoliko zbog prethodno navedenih razloga dođe do otkazivanja putovanja prije ili za vrijeme putovanja, Organizator zadržava pravo naknade štete kako je određeno ovim Općim uvjetima. Troškove gubitka ili krađe dokumenata tijekom putovanja snosi



Putnik. Putnik je dužan pridržavati se programa putovanja i kućnog reda u ugostiteljskim i smještajnim objektima i u prijevoznim sredstvima te surađivati s predstavnikom Organizatora i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja ovih obveza Organizator otklanja svaku odgovornost za uzrokovanu štetu, a Putnik istu plaća na mjestu događaja. Putnik je dužan za vrijeme putovanja pridržavati se pravila o osobnoj sigurnosti koja bi upotrijebio svaki prosječan čovjek. Organizator ne odgovara za radnje Putnika koji se tiču njegove osobne odgovornosti. Ukoliko postupanje ili propust Putnika prije početka putovanja uzrokuje nemogućnost ili bitno otežano ispunjenje Ugovora, smatra se da je Putnik odustao od Ugovora. Ukoliko postupanje ili propust Putnika nastane nakon početka putovanja, odnosno ako nastane prije početka putovanja te bitno otežava ispunjenje Ugovora, Organizator ima pravo raskinuti Ugovor s posljedicama kao da je Putnik otkazao Ugovor, a u svakom slučaju ima pravo na naknadu štete.

9.2. Zdravstveni propisi: Putnik je dužan obavijestiti Organizatora o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika i sl., a koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu hrane, boluje od kronične bolesti, alergija i sl.). U nekim programima navedena su posebna pravila za putovanje koja obuhvaćaju obavezno cijepljenje i nabavku odgovarajućih dokumenata. Putnik je dužan obaviti obavezno cijepljenje, kao i posjedovati potvrde i dokumente o tome.

**10. PRTLJAGA:** Kod aranžmana s organiziranim prijevozom, Putnik ima pravo na besplatan prijevoz prtljage do 15 kg na charter letovima te do 20 kg na redovnim zračnim linijama. Kod autobusnog prijevoza Putnik ima pravo na prijevoz dvije torbe uobičajene veličine. U slučaju da prijevoznik odredi drugačija ograničenja u prijevozu prtljage od navedenog, Organizator će o tome obavijestiti Putnika prilikom sklapanja Ugovora. Kod zrakoplovnog prijevoza višak prtljage doplaćuje sam Putnik prema važećim cijenama zračnog prijevoznika. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Organizator nije odgovoran za prijevoz prtljage te ne odgovara za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u prijevoznom sredstvu ili u smještajnom objektu (preporučujemo najam sefa gdje je god to moguće!). Prijave za izgubljenu prtljagu Putnik upućuje prijevozniku ili smještajnom objektu. Posebnu je prtljagu (bicikl, daska za surfanje, golf oprema, glazbeni instrumenti i slični predmeti) Putnik dužan najaviti prije sklapanja Ugovora. Ako je moguće, Organizator će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen dodatni zahtjev Putnika za posebnom prtljagom, ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Prijevoznik ima pravo zbog ograničenja kapaciteta nosivosti ne zaprimiti dodatnu i posebnu prtljagu. Organizator stoga ne snosi odgovornost za bilo koji trošak koju Putnik zbog toga pretrpi. Putnik je sam dužan voditi brigu o svojim stvarima unesenim u putničku kabinu prijevoznog sredstva te su ih prilikom svakog napuštanja prijevoznog sredstva dužni ponijeti sa sobom. U protivnom, Putnik snosi odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u prijevoznom sredstvu.

**11. OBVEZE ORGANIZATORA:** Organizator ili njegov posrednik obvezni su Putniku staviti na raspolaganje promidžbeni materijal (fotografije objavljene na internetskim stranicama i u reklamnim materijalima informativne su i neobvezujuće prirode) i ove Opće uvjete u pisanom ili elektroničkom obliku te dati propisane i odgovarajuće informacije o glavnim obilježjima usluga putovanja, o organizatoru i posredniku putovanja, cijeni aranžmana, načinima plaćanja, podacima o osnovnim značajkama putovanja, najmanjem broju osoba potrebnom za ostvarenje aranžmana i roku za slanje obavijesti o tome da potreban broj osoba nije dosegnut, dati odgovarajuću obavijest o

osnovnim graničnim formalnostima, formalnostima pri izdavanju vize i zdravstvenim formalnostima države u koju se putuje i o vremenu potrebnom za ispunjavanje tih formalnosti, o tome da Putnik može raskinuti ugovor u bilo kojem trenutku prije početka paket aranžmana uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora, o neobveznom ili obveznom osiguranju radi pokrivanja troška raskida ugovora od strane Putnika ili troška pružanja pomoći u slučaju nesreće, bolesti ili smrti (uključujući repatrijaciju). Prihvatanjem ugovora Putnik potvrđuje da su mu bile prezentirane sve ove informacije i da je upoznat sa sadržajem i mogućnošću osiguranja. Osim toga, Organizator i posrednici dužni su Putniku ponuditi i upoznati ga sa sadržajem osiguranja od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranja od otkaza putovanja te osiguranja kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti. Organizator ili njegov posrednik dužni su upoznati Putnika sa sadržajem važećeg Ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu koju Organizator prouzroči Putnika neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman. Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Organizator ima sklopljen takav ugovor s osiguravajućom kućom GENERALI osiguranje d.d. (broj police: P15-1020000499). Sklapanjem Ugovora Putnik potvrđuje da su mu bile prezentirane sve ove informacije i da je upoznat sa sadržajem i mogućnošću osiguranja. Organizator ne snosi nikakvu odgovornost ukoliko se neke aktivnosti i sadržaji koji ovise o vremenskim prilikama (nedostatak snijega, niska temperatura mora, oborine i slično) i prirodnim pojavama (cvjetanje mora, pojave kukaca, meduza i slično), ne mogu realizirati u skladu s očekivanjima Putnika. U slučaju slabe prodaje aranžmana, Organizator zadržava pravo sniženja cijene te primjene posebne marketinške akcije u svrhu bolje prodaje aranžmana. Putnici koji su uplatili aranžman po punoj cijeni nemaju pravo na povrat razlike cijene aranžmana.

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

11.2. Putnik je dužan, bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti Organizatora o svakoj nesukladnosti koju utvrdi tijekom ispunjenja usluge putovanja obuhvaćene ugovorom o putovanju u paket aranžmanu.

11.3. Ako bilo koja od usluga putovanja nije izvršena u skladu s ugovorom o putovanju u paket aranžmanu, na zahtjev Putnika Organizator će 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.

11.4. Ako Organizator ne ispravi nesukladnost iz razloga koji su navedeni u prethodnoj točki ovih Općih uvjeta, Putnik ima pravo na sniženje cijene i naknadu štete sukladno odredbama ovih Općih uvjeta koji reguliraju pravo na sniženje cijene i naknadu štete.

11.5. Ako Organizator ne ispravi nesukladnost koju je dužan ispraviti u razumnom roku koji je odredio Putnik, Putnik to može učiniti sam te zahtijevati naknadu nužnih troškova. Putnik nije dužan odrediti Organizatoru razuman rok za ispravljanje nesukladnosti ako je Organizator odbio ispraviti nesukladnost ili ako je nesukladnost potrebno ispraviti odmah.

11.6. Ako znatan dio usluga putovanja nije moguće pružiti u skladu s ugovorom o putovanju u paket aranžmanu, Organizator će radi nastavka paket aranžmana ponuditi 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 Putniku nije pružen povratak u mjesto polazišta onako kako je ugovoreno.

11.7. Ako Organizator predloži alternativni putni aranžman čija je posljedica paket aranžman niže kvalitete od one navedene u ugovoru o putovanju u paket aranžmanu, Organizator će Putniku odobriti primjereno sniženje cijene.

11.8. Putnik može odbiti predložene alternativne putne aranžmane samo ako oni nisu usporedivi s onim što je bilo dogovoreno u ugovoru o putovanju u paket aranžmanu ili ako je odobreno sniženje cijene neprimjereno.

11.9. Ako nesukladnost znatno utječe na izvršenje paket aranžmana i ako Organizator nije ispravio nesukladnost u razumnom roku koji je odredio Putnik, Putnik može raskinuti ugovor o putovanju u paket aranžmanu bez plaćanja naknade za raskid te zahtijevati, prema potrebi, sniženje cijene i/ili naknadu štete u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta koji reguliraju pravo na sniženje cijene i naknadu štete.

11.10. Ako nije moguće osigurati alternativne aranžmane ili ako Putnik odbije predložene alternativne aranžmane u skladu s točkom 8 ovih Općih uvjeta, Putnik ima pravo, prema potrebi, na sniženje cijene i/ili naknadu štete u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta koji reguliraju pravo na sniženje cijene i naknadu štete.

11.11. Ako paket aranžman uključuje prijevoz Putnika, Organizator će u slučajevima iz prethodne dvije točke ovih Općih uvjeta osigurati bez nepotrebnog odgađanja repatrijaciju Putnika jednakovrijednim prijevozom, bez dodatnih troškova za Putnika. Dodatni troškovi idu na teret Organizatora.

11.12. Kada zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati povratak Putnika u skladu s ugovorom o putovanju u paket aranžmanu, Organizator će snositi troškove nužnog smještaja najviše do tri noćenja po Putniku, ako je moguće u jednakovrijednoj kategoriji smještaja ugovorene ugovorom. Ako su zakonodavstvom Europske unije o pravima Putnika koje se primjenjuje na relevantna prijevozna sredstva za povratak Putnika predviđena dulja razdoblja, primjenjuju se ta razdoblja.

11.13. Ograničenje troškova iz prethodne točke ovih Općih uvjeta ne primjenjuje se na osobe smanjene pokretljivosti, definirane člankom 2. točkom (a) Uredbe (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (SL L 204, 26. 7. 2006.) te na bilo koju osobu koja ih prati, na trudnice, maloljetnike bez pratnje i na osobe kojima je potrebna posebna medicinska pomoć pod uvjetom da je Organizator o njihovim posebnim potrebama obaviješten najmanje 48 sati prije početka paket aranžmana.

11.14. Organizator se neće pozivati na izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći radi ograničavanja odgovornosti u skladu s točkom 11.12. ovih Općih uvjeta ako se pružatelj prijevoznih usluga ne može pozivati na takve okolnosti u skladu sa zakonodavstvom Europske unije koje se primjenjuje.

11.15. Putnik ima pravo na primjereno sniženje cijene za svako razdoblje tijekom kojeg je postojala nesukladnost u vezi s ugovorenim putovanjem u paket aranžmanu, osim ako Organizator dokaže da se nesukladnost može pripisati Putniku.

11.16. Putnik ima pravo, neovisno o sniženju cijene ili raskidu ugovora, zahtijevati od Organizatora primjerenu naknadu za svaku štetu koju pretrpi kao rezultat bilo koje nesukladnosti, a Organizator će Putniku naknaditi tu štetu bez nepotrebnog odgađanja.

11.17. Organizator se oslobađa odgovornosti za štetu ako dokaže da se nesukladnost može pripisati Putniku ili da 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 da je do nesukladnosti došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći.

11.18. Organizator unaprijed ograničava iznos naknade štete za štete koje nisu posljedica tjelesne ozljede ili za štete koje Organizator nije prouzročio namjerno ili nepažnjom na iznos u visini trostruke ukupne cijene paket aranžmana.

11.19. Ukoliko se međunarodnim konvencijama koje obvezuju Europsku uniju ili zakonskim propisima koji se temelje na njima ograničuje opseg naknade štete koju je dužan platiti pružatelj usluge putovanja koja je dio paket aranžmana ili ograničuju uvjeti pod kojima je on dužan tu štetu nadoknaditi, u tom slučaju iste se pretpostavke, ograničenja i isključenja na odgovarajući način primjenjuju na Organizatora i on se u odnosu na Putnika može pozivati na tu činjenicu.

11.20. Pravo Putnika na naknadu štete ili sniženje cijene propisano Zakonom o pružanju usluga u turizmu i međunarodnim konvencijama ne utječe na prava Putnika u skladu s Uredbom (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91; Uredbom (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu; Uredbom (EZ) br. 392/2009 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o odgovornosti prijevoznika u prijevozu putnika morem u slučaju nesreća; Uredbom (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004; Uredbom (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004.

11.21. Putnik ima pravo podnijeti zahtjeve za sniženje cijene i/ili naknadu štete u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu i u skladu s međunarodnim konvencijama i uredbama iz prethodne točke ovih Općih uvjeta.

11.22. Naknada štete ili sniženje cijene na koje putnik ima pravo u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu i u skladu s međunarodnim konvencijama i uredbama iz točke 11.20. ovih Općih uvjeta oduzimaju se jedne od drugih kako bi se izbjegla prekomjerna odšteta i/ili prekomjerno sniženje cijene.

11.23. Pravo putnika da zahtijeva sniženje cijene temeljem odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koje reguliraju pitanja izmjene ugovora o putovanju u paket aranžmanu prije početka paket aranžmana, izvršenja paket aranžmana te sniženja cijene i naknade štete zastarijeva u roku od dvije godine. Zastara počinje teći prvoga dana poslije dana na koji bi paket aranžman prema ugovoru trebao završiti.

11.24. Organizator će pružiti primjerenu pomoć bez nepotrebnog odgađanja putniku u poteškoćama, a osobito u okolnostima kada zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati povratak Putnika u skladu s ugovorom o putovanju u paket aranžmanu. Ta se pomoć posebice odnosi na pružanje primjerenih informacija o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći i pomaganje Putniku pri uspostavljanju daljinske komunikacije i pri pronalaženju alternativnih putnih aranžmana.

11.25. Ako je putnik poteškoću prouzročio namjerno ili nepažnjom, Organizator će za pomoć iz prethodne točke ovih Općih uvjeta naplatiti naknadu koja neće biti viša od stvarnih troškova Organizatora.

11.26. Središnja kontaktna točka za administrativnu suradnju sa središnjim kontaktnim točkama drugih država ugovornica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru u vezi



sa zaštitom u slučaju nesolventnosti koju je dužan primijeniti organizator je: Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, Prisavlje 14, 10000 Zagreb, pisarnica@mint.hr, +385 1 6169 111.

**12. RJEŠAVANJE PRIGOVORA I NAKNADA ŠTETE:** U slučaju nepotpuno ili nekvalitetno izvršene usluge iz ugovorenog aranžmana Putnik može pokrenuti žalbeni postupak radi uklanjanja uočenih nepravilnosti propisan ovim Općim uvjetima. Odmah po uočenom propustu na samome mjestu pružanja usluge Putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika Organizatora u njegovoj prisutnosti i/ili kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s predstavnikom Organizatora i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se uklone uzroci reklamacije. Ako Putnik ne prihvati na samom mjestu ponuđeno rješenje reklamacije koje odgovara ugovorenoj usluzi, Organizator ne mora uvažiti naknadnu reklamaciju Putnika. Ako uzrok reklamacije nije otklonjen, odnosno ako Putnik s ponuđenim rješenjem nije zadovoljan, isti s predstavnikom Organizatora i/ili izvršitelja usluga o tome sastavlja pisanu potvrdu koji potpisuju sve prisutne stranke i zadržavaju za sebe po jedan primjerak ove potvrde. Ukoliko predstavnik Organizatora i/ili izvršitelja usluga odbije sastaviti ili potpisati takovu potvrdu, Putnik može sam sastaviti odgovarajuću izjavu koju moraju potpisati vjerodostojni svjedoci koji će kasnije biti dostupni Organizatoru i/ili izvršitelju usluga. Sukladno odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu Putnik ima pravo podnošenja pisanih prigovora osobno u poslovnici, putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte najkasnije 8 dana po povratku s puta. Uz prigovor se prilaže pisana potvrda reklamacije i eventualni računi za dodatne troškove. Putnik je dužan navode prigovora obrazložiti i predočiti odgovarajuće dokaze. O podnesenom pisanom prigovoru Organizator će bez odgađanja potvrditi njegov primitak. Organizator će rješavati samo potpuno dokumentirane prigovore koje primi u navedenom roku od 8 dana i donijeti pisanu odluku na prigovor Putnika u roku od 15 dana od primitka prigovora iz prodajnog mjesta. Organizator može odgoditi rok rješavanja prigovora za još 15 dana zbog prikupljanja informacija i provjere navoda prigovora kod davatelja usluge. Dok Organizator ne donese odluku, a ukupno najviše 30 dana od ulaganja pisanog prigovora, Putnik se odriče posredovanja bilo koje druge institucije odnosno pokretanja sudskog ili kakvog drugog postupka te se odriču davanja informacija u javna glasila i medije, u protivnom snosi troškove takvog postupka i odgovara Organizatoru za štetu. Sukladno posebnom zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova dostupni mehanizmi za alternativno rješavanje potrošačkih sporova obuhvaćaju mogućnost pokretanja postupka alternativnog rješavanja potrošačkog spora pri ovlaštenom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova kojim je Organizator obuhvaćen i putem platforme za online rješavanje potrošačkih sporova za usluge kupljene putem interneta. Ovlašteno tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova kojim je organizator obuhvaćen je Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, 10000, <https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-mirenju> Za usluge koje su kupljene putem interneta Putnik može svoju pritužbu uputiti ovlaštenom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koristeći platformu za online rješavanje potrošačkih sporova koja je dostupna na sljedećoj adresi mrežne stranice

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HR>

**13. INFORMACIJE I OBAVIJESTI PRIJE POLASKA / PUTOVANJA:** Organizator prije putovanja šalje putnicima obavijesti/putnu dokumentaciju redovnom ili elektroničkom poštom. Putnici će primiti obavijesti prije putovanja na svoju adresu ili adresu elektroničke pošte, ako su istu naznačili prilikom prijave. Obavijesti o putovanju/putnu

dokumentaciju moguće je preuzeti na prijavnom mjestu gdje će biti dostupna najkasnije pet dana prije početka putovanja.

**14. JAMČEVNO OSIGURANJE:** U skladu sa propisima, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja Organizatora, Putnik zatečen na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje, trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja GENERALI osiguranje d.d. OIB: 10840749604, Vladimira Nazora 3, 47300 Ogulin, tel: 047/532-012 te navesti broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati. Broj police jamčevnog osiguranja: P15-1020000499.

**15. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA:** Korisnik usluga Organizatoru osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci korisnika usluga potrebni su u procesu realizacije tražene usluge i koristit će se za daljnju međusobnu komunikaciju (npr. pismo namjere, upute o uplati, obavijesti o realizaciji usluge). Organizator se obvezuje da neće osobne podatke korisnika iznijeti iz zemlje ili ih dati trećoj osobi, osim partnerima koji sudjeluju u realizaciji ugovorene usluge (npr. smještaj, aviokompanija, prijevoznik). Osobni podaci korisnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno odluci rukovodstva Organizatora o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Organizator zadržava pravo osobne podatke korisnika usluga upotrebljavati u marketinške svrhe (npr. slanje obavijesti, akcija, promocija, newslettera). Korisnik je u mogućnosti u bilo kojem trenutku odjaviti se slanjem zahtjeva na e-mail adresu: [turisticko@gmail.com](mailto:turisticko@gmail.com) ili pozivom na telefon 095/917-5135. Prigovor na obradu osobnih podataka u marketinške svrhe neće utjecati na ugovaranje i/ili realizaciju tražene usluge.

**16. PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA/TUOPERATERA:** U slučaju da Organizator, s Putnikom sklapa posrednički ugovor o putovanju kao posrednik putovanja, primjenjuju se opći uvjeti organizatora koji organizira putovanja (u nastavku Odgovorni Organizator). Organizator kao posrednik putovanja ne odgovara za provedbu putovanja već samo posreduje u prodaji, osim ako drukčije nije izričito navedeno u Ugovoru. U navedenom slučaju, Sklapanjem posredničkog ugovora o putovanju, Putnik je suglasan da pruženi program putovanja predstavlja uputu Organizatora kao posrednika te u cijelosti prihvaća opće uvjete Odgovornog Organizatora koji je u ugovoru navedena kao odgovorni organizator navedenog putovanja. Prilikom sklapanja posredničkog ugovora o osiguranju, Organizator će ustupiti Putniku opće uvjete organizatora osiguranja na način određen u točki 11. ovih Općih uvjeta.

**17. ZAVRŠNE ODREDBE:** Opći uvjeti organizacije putovanja sastavni su dio svakog Ugovora o organiziranju putovanja koji Putnik zaključuje s Organizatorom. Sukladni su Direktivi EU 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim aranžmanima (dostupna na poveznici: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=HR>) kao i Zakonu o pružanju usluga u turizmu (NN 130/2017) koji je u primjeni od 1. srpnja 2018. Moguća odstupanja od ovih Općih uvjeta moraju izričito biti navedena u tekstu programa ili u samom Ugovoru. U slučaju bilo kakvog spora povodom Ugovora nadležan je sud u Ogulinu uz primjenu prava Republike Hrvatske. Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u obavljanju i pružanju usluga u turizmu: Državni inspektorat, Turistička Inspekcija, Šubićeva 29, 10000 Zagreb. 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.putnickaagencijaklek.hr](http://www.putnickaagencijaklek.hr) i stupaju na snagu 01.08.2019. godine i isključuju sva ranija izdanja.

Ogulin, 01.08.2019.

## STANDARDNE INFORMACIJE 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. Putnička agencija "KLEK" j.d.o.o., Ivana bana Mažuranića 3, 47300 Ogulin, OIB: 20050098313 u cijelosti je odgovorna za pravilno izvršenje paket-aranžmana kao cjeline. Putnička agencija "KLEK" j.d.o.o., Ivana bana Mažuranića 3, 47300 Ogulin, OIB: 20050098313, 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 pridrži 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 Putnička agencija "KLEK" j.d.o.o. ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod GENERALI osiguranje d.d. OIB: 10840749604, Vladimira Nazora 3, 47300 Ogulin.
- Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom koristeći se sljedećim podacima - broj police: P15-1020000499., kontakt tel: 047/532-012 ili prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti Ministarstvo turizma, Prisavlje 14, 10 000 Zagreb, e-mail: pravni@mint.hr, tel. +385 1 6169 243 ako su usluge uskraćene zbog nesolventnosti organizatora/prodavatelja Putnička agencija "KLEK" j.d.o.o., Ogulin.