



## OPĆI UVJETI POSLOVANJA I KUPNJE I REZERVACIJE

Paket aranžmana, povezanih putnih aranžmana, izleta, smještaja i ostalih turističkih usluga

### UVODNE NAPOMENE

Ovi Opći uvjeti poslovanja i kupnje i rezervacije paket aranžmana, povezanih putnih aranžmana, izleta, smještaja i ostalih usluga putovanja turističke agencije Rudi Travel (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) sastavni su dio programa turističkih paket aranžmana, povezanih putnih aranžmana, izleta, smještaja i ostalih usluga putovanja, a time i Ugovora o putovanju (u daljnjem tekstu: Ugovor) koji s RUDI EXPRESS D.O.O. – Ivana Gundulića 1, Mihovljan, 40000 Čakovec, OIB 27683033358 – turistička agencija Rudi Travel, Tome Masaryka 26, 40000 Čakovec, ID kod: HR-AB-40-070010161 (u daljnjem tekstu: Turistička agencija) sklapa ugovaratelj putovanja (u daljnjem tekstu: Putnik).

### 1. PRIJAVE I UPLATE

Putnik se za putovanje koje organizira turistička agencija Rudi Travel ili u kojima se Rudi Travel javlja u ulozi ovlaštenog subagenta drugog organizatora putovanja može prijaviti u poslovnici agencije - osobno, telefonski, e-poštom ili putem Interneta. Na temelju primljene prijave, Rudi Travel će Putniku ponuditi Ugovor koji se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne strane ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (npr., ali ne isključivo: internetom, elektroničkom poštom...) Rudi travel ima pravo uskratiti uslugu ukoliko ne primi odgovarajuću uplatu do ugovorenog roka:

- Prilikom prijave Putnik uplaćuje 30 % vrijednosti aranžmana, a preostalih 70 % iznosa potrebno je uplatiti najkasnije 21 dan prije polaska na putovanje, osim u slučajevima kad su za pojedina putovanja istaknuti posebni uvjeti plaćanja. Kod odabira obročnog plaćanja karticom odmah na naplatu dopijeva 100 % iznosa.
- Za tzv. „rezervacije na upit“ uplaćuje se akontacija prema cjeniku odgovornog organizatora. Turistička agencija neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Ako Putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, Turistička agencija će zadržati uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije.
- U slučaju uplaćenog i potvrđenog aranžmana, svaka promjena datuma i korisnika putovanja podložna je doplati prema važećim cjenicima usluga organizatora putovanja ili pružatelja usluge.

### 2. PREDUGOVORNE INFORMACIJE

Uz opće uvjete putovanja, putniku se šalje i obrazac sa standardnim informacijama za ugovor o putovanju u paket-aranžmanu te najvažnija prava u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu.

Turistička agencija koja je organizator putovanja 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.

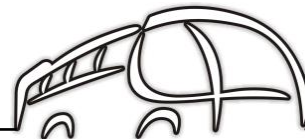
### 3. SADRŽAJ I CIJENA TURISTIČKE USLUGE

Sadržaj turističke usluge uključuje sve što je agencija navela u programu/promidžbenom materijalu za tu turističku uslugu. Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu pa ih stoga putnik posebno plaća kao npr.: transferi, dodatni obroci, fakultativni izleti, lučke i/ili zrakoplovne pristojbe, ulaznice, putno osiguranje, napojnice i sl.. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom prijave i doplaćuju se na osnovnu cijenu. Ukoliko to Turistička agencija zatraži putnik je dužan unaprijed i posebno platiti takse, pristojbe ili ulaznice određene posebnim propisima na čiji iznos agencija ne može utjecati, a nužne su za realizaciju usluge. Fakultativne i posebne usluge koje putnik zatraži tijekom trajanja putovanja plaćaju se u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža. Turistička agencija ne odgovara za promjenu cijena istih koja može nastati od trenutka kada je putovanje objavljeno do njegove realizacije.

Turistička agencija zadržava pravo promjene objavljenih cijena 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 turistička agencija nije znala ni mogla na iste utjecati. Turistička agencija ima pravo jednostrano povisiti cijenu aranžmana do vrijednosti od 8 % i o tome Putnika mora obavijestiti najkasnije 20 dana prije putovanja. Povećanje cijene, bez obzira na visinu, moguće je samo ako Turistička agencija u pismenoj formi, a najkasnije 20 dana prije početka putovanja/paket-aranžmana o povećanju cijene na jasan i razumljiv način obavijesti Putnika, uz izračun i obrazloženje tog povećanja.

### 4. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije u vrijeme izdavanja programa. Standardi smještaja, prehrane, usluga i dr. pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi. Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija smještajnog objekta. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih karakteristika, prihvatiti će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanu u programu/promidžbenom materijalu ili na Internetu. Ako je moguće, Turistička agencija će pokušati zadovoljiti putnikov dodatni zahtjev za smještajem (komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Ulazak u smještajnu jedinicu je (ukoliko u programu nije drukčije navedeno) u pravilu između 15 i 20 sati, a isti se obično moraju napustiti do 10 sati na dan završetka usluge. Za kasnije dolaske u smještajne jedinice (nakon 20 sati) potrebno je prethodno, a najmanje jedan dan prije polaska na put o tome obavijestiti agenciju ukoliko takav kasniji dolazak nije predviđen programom ili putnik sam izvijestiti ovlaštenu osobu u smještajnoj jedinici. Informacije koje putnik dobije na prodajnom mjestu ili od neke treće osobe ne obvezuju agenciju u većoj mjeri nego obavijesti u programu putovanja/promidžbenom materijalu ili na Internet stranicama.



## 5. IZMJENA PROGRAMA I OSTALIH UVJETA UGOVORA O PUTOVANJU

Turistička agencija ima pravo promijeniti program ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti. Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije. Turistička agencija zadržava pravo nastavka putovanja i bez putnika koji se ne pojave na vrijeme i na mjestu polaska, a putnikov nedolazak smatrati će se otkazom turističke usluge. Turistička agencija pridržava pravo na promjenu sata i dana polaska zbog promjene voznog reda 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. Ako Turistička agencija prije početka putovanja učini značajnije izmjene u bitnim sastojcima putovanja (program, smještaj, cijena) bez odgađanja će o tome obavijestiti putnika u pisanom obliku i ponuditi mu izmijenjeni ugovor. Putnik može u zadanom roku od primitka obavijesti prihvatiti izmijenjeni program ili ga odbiti.

Ako Putnik raskine ugovor o putovanju u paket-aranžmanu, Turistička agencija dužna je bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora, vratiti sva izvršena plaćanja, te prema potrebi obeštetiti Putnika.

## 6. PUTNA DOKUMENTACIJA

Završni putni dokumenti biti će Putniku uručeni ili poslani elektroničkom poštom najkasnije 3 dana prije polaska na putovanje, ukoliko nije drugačije navedeno na programu. U završim putnim dokumentima biti će navedene informacije koje su potrebne za nesmetanu realizaciju programa. Putnik je dužan prilikom prijave dati sve podatke o svim suputnicima putovanja koje prijavljuje. Podaci moraju u cijelosti biti usklađeni s podacima u službenim ispravama koje su putnici dužni imati sa sobom tijekom putovanja, a prema pravilima svake pojedine države. U slučaju da pogrešni podaci uzrokuju kašnjenje, dodatne troškove i/ili prekid putovanja, za sve nastale troškove sebi i suputnicima odgovara sam Putnik.

Prilikom potpisivanja ugovora djelatnik Turističke agencije će putnika upoznati s izvorima informacija o zemlji u koju putnik putuje uključujući i mišljenje Ministarstva vanjskih poslova RH. Preporučujemo svakom putniku da se osobno informira na web stranici [www.mvep.hr](http://www.mvep.hr) i pogleda popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju MVP-a RH.

Svakom putniku koji nije državljanin 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. Prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije, putnik se za putovanja u određene države dužan cijepiti te pribaviti odgovarajuću ispravu o obavljenom cijepljenju.

Za sva putovanja u inozemstvo Turistička agencija preporučuje uplatu police zdravstvenog osiguranja.

## 7. PRAVO TURISTIČKE AGENCIJE NA OTKAZ PUTOVANJA I RASKID UGOVORA

Turistička agencija može raskinuti Ugovor i otkazati putovanje potpuno ili djelomično ako prije ili za vrijeme njegova trajanja nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti (npr. Ratovi ili krizne situacije, prirodne katastrofe, epidemija...), a koje bi, da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora o organiziranju putovanja, bile opravdan razlog za Turističku agenciju da ne sklopi ugovor. U tom slučaju putnik ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa u cijelosti, odnosno razlike u cijeni između ugovorenih i pruženih usluga. Ukoliko o zabrani putovanja radi sigurnosti ne postoji službeni dopis od strane Ministarstva vanjskih poslova RH, odnosno odgovornog organizatora putovanja ili zrakoplovne kompanije putovanje se ne otkazuje odnosno u slučaju otkaza prema vlastitom izboru primjenjuju se troškovi otkaza iz ovih Općih uvjeta.

Turistička agencija može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i Putniku u cijelosti vratiti sva primljena plaćanja za paket-aranžman, bez obveze naknade štete Putniku, ako je broj osoba koje su prijavljene za paket-aranžman manji od najmanjeg broja navedenog na programu putovanja koji je sastavni dio Ugovora i ako obavijesti Putnika o raskidu ugovora unutar roka navedenog na promidžbenom materijalu ili programu putovanja, ali ne kasnije od:

- 20 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koje traju 6 i više dana
- 7 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koje traju od 3 do uključivo 5 dana
- 48 sati prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju kraće od dva dana

## 8. PRAVO PUTNIKA NA RASKID UGOVORA O PUTOVANJU

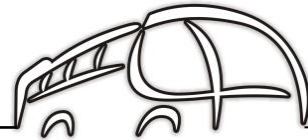
Putnik može raskinuti Ugovor o putovanju isključivo pismenim putem. Datum primitka pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun primjerene naknade. Primjerena naknada za otkaz obračunava se na cjelokupan iznos cijene turističke usluge. Uplaćena akontacija će se uračunati u obračun primjerene naknade, a obračun će se vršiti prema sljedećoj ljestvici:

### a) INOZEMNA MATURALNA PUTOVANJA

- više od 30 dana prije polaska: 20 % cijene aranžmana, a najmanje 55 € (414,40 kn prema fiksnom tečaju konverzije 1€ = 7,53450 kn)
- od 29 do 22 dana prije polaska: 40 % cijene aranžmana
- od 21 do 15 dana prije polaska: 60 % cijene aranžmana
- od 14 do 8 dana prije polaska: 80 % cijene aranžmana
- od 7 dana prije polaska do dana polaska: 100 % cijene aranžmana
- nakon polaska: 100 % cijene aranžmana

### b) DOMAĆA MATURALNA PUTOVANJA / ŠKOLE U PRIRODI

- više od 30 dana prije polaska: 20 % cijene aranžmana, a najmanje 40 € (301,38 kn prema fiksnom tečaju konverzije 1€ = 7,53450 kn)



- - od 29 do 22 dana prije polaska: 40 % cijene aranžmana
  - od 21 do 15 dana prije polaska: 60 % cijene aranžmana
  - od 14 do 8 dana prije polaska: 80 % cijene aranžmana
  - od 7 dana prije polaska do dana polaska: 100 % cijene aranžmana
  - nakon polaska: 100 % cijene aranžmana
- c) SMJEŠTAJ, BOOKING PUTOVANJA U HRVATSKOJ I EUROPI
- više od 30 dana prije polaska: 20 % cijene aranžmana, a najmanje 30 € (226,04 kn prema fiksnom tečaju konverzije 1€ = 7,53450 kn)
  - od 29 do 22 dana prije polaska: 40 % cijene aranžmana
  - od 21 do 15 dana prije polaska: 60 % cijene aranžmana
  - od 14 do 8 dana prije polaska: 80 % cijene aranžmana
  - od 7 dana prije polaska do dana polaska: 100 % cijene aranžmana
- d) AVIO KARTE, KRSTARENJA, DALEKA PUTOVANJA
- Prema uvjetima i pravilima avio kompanije odnosno Općim uvjetima poslovanja turističke agencije koja je organizator krstarenja ili dalekog putovanja

Gore navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska i/ili smještajnog objekta, odnosno tipa sobe/apartmana kao i na sve druge bitne promjene. Kod otkazivanja putovanja ne isplaćuje se trošak nabave vize/a ni putnih isprava. Ako Putnik usmeno priopćeni otkaz ne potvrdi u pisanom obliku, smatrat će se da nije otkazao putovanje. Ako Putnik na vlastiti zahtjev prekine putovanje koje je u tijeku, nema pravo na naknadu troškova nastalih zbog prijevremenog povratka.

Ukoliko je stvarno nastala šteta veća od navedenih, Turistička agencija zadržava pravo naplate iste uz predočenje dokaza o stvarnim troškovima, a u maksimalnoj visini 100 % cijene aranžmana.

Ukoliko Putnik najkasnije do 21 dan prije putovanja ne izvrši uplatu ostatka do ukupne cijene smatrat će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti povrata uplaćene akontacije.

Putnik ima pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka putovanja bez plaćanja naknade za raskid ugovora u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini i koje znatno utječu na ispunjenje paket-aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na odredištu.

## 9. PRAVO PUTNIKA NA PRIJENOS UGOVORA NA DRUGOG PUTNIKA

Ako Putnik koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete, Turistička agencija zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Obzirom da su avio karte ugovori o prijevozu između zrakoplovnog prijevoznika i Putnika te glase na ime Putnika i nisu prenosivi radi se otkaz postojeće karte prema uvjetima tarife po kojoj je karta kupljena i radi se kupnja nove karte na ime novog Putnika prema važećoj i raspoloživoj tarifi u trenutku izdavanja nove karte.

## 10. PUTNO OSIGURANJE

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu Turistička agencija je dužna ponuditi 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 od otkaza putovanja te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti, te ga upoznati sa sadržajem Općih uvjeta osiguranja. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja ona se mogu ugovoriti izravno kod jednog od osiguravatelja ili u Turističkoj agenciji, pri čemu Turistička agencija djeluje kao posrednik. Potpisom Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio ovi Opći uvjeti, putnik potvrđuje da mu je ponuđeno putno osiguranje i da je upoznat sa sadržajem važećeg ugovora o osiguranju od opće odgovornosti za štetu koju Turistička agencija prouzroči neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza iz paket aranžmana, a koje Turistička agencija ima zaključeno s Triglav osiguranjem d.d., A. Heinza 4, Zagreb, OIB 29743547503, tel 01 5632 777, REGIJSKA PODRUŽNICA SJEVER, Žrtava fašizma 1, 40000 Čakovec, e-mail: [stete.ck@triglav-osiguranje.hr](mailto:stete.ck@triglav-osiguranje.hr), tel 040 630 600

## 11. PUTNE ISPRAVE

Putnici su obvezni posjedovati valjane osobne putne isprave. Nevaljane, nepotpune, istekle i oštećene isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja, ne proizvode nikakve štetne posljedice za Turističku agenciju, a ukoliko bi zbog takvog propusta Putnika Turistička agencija pretrpjela dodatnu štetu, Putnik je dužan istu nadoknaditi. Ukoliko za vrijeme putovanja dođe do gubitka ili krađe putnih isprava, troškove izdavanja novih isprava snosi Putnik. Ako je za neko putovanje potrebna viza, istu je potreban ishoditi Putnik sam ili uz posredovanje Turističke agencije. Turistička agencija nije odgovorna za odluke carinskih, policijskih i drugih državnih tijela koje za posljedicu imaju odbijanje vize ili dozvole ulaska u pojedine zemlje.

## 12. UVJETI CESTOVNOG PRIJEVOZA PUTNIKA

Uvjeti prijevoza putnika i prtljage u cestovnom prijevozu definirani su od strane cestovnog prijevoznika te ih se je putnik dužan pridržavati. Uvjeti prijevoznika Rudi expressa d.o.o. Čakovec objavljeni su na web stranici [www.rudi-express.hr](http://www.rudi-express.hr)

### Rudi express d.o.o.

Ivana Gundulića 1, Mihovljan, Čakovec  
OIB: 27683033358

Tel. 040-347-075, Fax: 040-347-074, [info@rudi-express.hr](mailto:info@rudi-express.hr)  
[www.rudi-express.hr](http://www.rudi-express.hr)

### Turistička agencija Rudi Travel

Tome Masaryka 26, Čakovec  
ID KOD: HR-AB-40-070010161,

Tel. 040-313-765, Fax: 040-313-764, e-mail: [travel@rudi-express.hr](mailto:travel@rudi-express.hr)  
[www.rudi-express.hr](http://www.rudi-express.hr)

UHPA

udruga hrvatskih  
putničkih agencija  
association of croatian  
travel agencies



### 13. UVJETI ZRAČNOG PRIJEVOZA PUTNIKA

S uvjetima i cijenama koji vrijede za putovanje zrakoplovom putnik će biti upoznat prije kupnje aviokarte. Objavljene cijene aviokarata i aerodromskih pristojbi podložne su promjenama. Aviokarta je kupljena kada putnik primi potvrdu rezervacije i elektronsku aviokartu. Elektronska aviokarta je ugovor između zračne kompanije i putnika te Turistička agencija djeluje kao prodajni agent. Uvjeti zračnog prijevoza putnika i prtljage definirani su od strane zračnog prijevoznika te ih se putnik dužan pridržavati. Aviokarte nisu prenosive na druge osobe, nije moguća nikakva izmjena u imenu i prezimenu te je putnik ili osoba koja kupuje kartu dužna Turističkoj agenciji dostaviti točne podatke. Ukoliko su podaci o putniku na aviokarti pogrešni i putnik bude u situaciji da iz navedenog razloga nema pravo na let Turistička agencija nije odgovorna za nastalu štetu. Turistička agencija posreduje pri prodaji aviokarata i nije odgovorna za izvršenje usluga zračnog prijevoznika. Ukoliko je let otkazan zračni prijevoznik će obavijestiti putnika putem e-maila i javiti mu koje alternativno rješenje zračni prijevoznik nudi. Ako putnik ima reklamaciju zbog kašnjenja ili otkazivanja leta ili nekog trećeg razloga dužan je obratiti se direktno zračnom prijevozniku. Turistička agencija nije ovlaštena u ime zračnog prijevoznika rješavati prigovore niti će ih zračni prijevoznik uzeti u obzir ako ih zaprimi putem Turističke agencije. Turistička agencija za posredovanje između zračnog prijevoznika i putnika naplaćuje od putnika posredničku naknadu (TSC). Naknada se naplaćuje po izdanoj aviokarti i promjeni na već izdanoj aviokarti, prema važećem cjeniku Turističke agencije koja izdaje kartu. Iznos naknade je nepovratan.

### 14. RJEŠAVANJE PRIGOVORA I REKLAMACIJA

Putnik se za nepravilnosti i reklamacije mora žaliti prvo davatelju usluga (hotelu, apartmanu i slično, prijevozniku, voditelju putovanja, predstavniku organizatora putovanja ili neposrednom izvođaču usluga). U slučaju da se reklamacija može riješiti na licu mjesta, a Putnik se nije pružatelju usluge odmah žalio na nepravilnosti, podrazumijeva se da se Putnik slaže s uslugom čime gubi pravo na ulaganje naknadnih reklamacija sa zahtjevom za smanjenje cijene usluge i/ili isplate štete. Turistička agencija neće razmatrati reklamacije ako Putnik nije priložio kopiju pismene reklamacije koju je uložio na licu mjesta. Ukoliko ni nakon prigovora na licu mjesta ne dođe do poboljšanja, Putnik mora tražiti potvrdu iz koje se vidi da usluga nije pružena, odnosno da nije pružena na način kako je ugovoreno. Putnik mora potvrdu priložiti pismenoj reklamaciji. Pismeni prigovor podnosi se najkasnije 8 dana od dana završetka usluge osobno u poslovnom prostoru Turističke agencije, poštom na adresu Rudi Express d.o.o., Turistička agencija Rudi Travel, Tome Masaryka 26, 40000 Čakovec, ili na e-mail: [travel@rudi-express.hr](mailto:travel@rudi-express.hr). Turistička agencija će se pismeno očitovati u roku 15 dana po primitku istog. Turistička agencija će rješavati samo one prigovore kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu pružanja usluge.

Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 15 dana nakon ulaganja prigovora, Putnik se neopozivo odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e ili druge institucije, kao i davanja informacija u medije. Isto tako u ovom vremenu Putnik se odriče prava na tužbu. Najviši iznos nadoknade po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Turistička agencija nije odgovorna za reklamacije koje se odnose na vremensku prognozu, čekanje na cesti zbog nepovoljnih vremenskih uvjeta, gužvi na granicama...

Svaki putnik/nositelj Ugovora prigovor podnosi zasebno te Turistička agencija neće uzeti u razmatranje grupne prigovore.

### 15. PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA

Za svaki pojedini program primjenjuju se uvjeti odgovornog organizatora koji je naveden za to putovanje. Svi programi u kojima Turistička agencija nastupa kao posrednik, ista nije odgovorna za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji. Svi turistički aranžmani u kojima Turistička agencija nastupa kao posrednik posebno su označeni, a što će biti vidljivo na ugovoru o putovanju. U tom slučaju primjenjuju se opći uvjeti navedenog organizatora putovanja. Potpisivanjem ugovora ugovaratelj/putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

### 16. POKLON BONOVI

Poklon bon je sredstvo plaćanja u papirnatom obliku. Izdavatelj ga izdaje uz uplatu sredstava koju vrši i čiju visinu određuje korisnik. Poklon bon moguće je iskoristiti za putovanje po izboru iz ponude Turističke agencije. Iznos na poklon bonu važeći je do datuma istaknutog na poklon bonu, nakon isteka roka iznos na poklon bonu nije moguće iskoristiti. Nije moguća isplata već uplaćenog novčanog iznosa na poklon bonu.

### 17. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA I OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu, Turistička agencija ima ugovorenu Policu osiguranja jamčevine za turistički paket aranžman i osiguranje od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveze koje se odnose na putovanje. Podaci o osiguravatelju: Triglav osiguranje d.d., A. Heinza 4, Zagreb, OIB 29743547503, tel 01 5632 777, REGIJSKA PODRUŽNICA SJEVER, Žrtava fašizma 1, 40000 Čakovec, e-mail: [stete.ck@triglav-osiguranje.hr](mailto:stete.ck@triglav-osiguranje.hr), tel 040 630 600

U slučaju stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja putnik zatečen na putovanju može bez odgode kontaktirati, Triglav osiguranja d.d. Regijska podružnica Sjever, Čakovec i neposredno ostvariti pravo na naknadu materijalne štete po jamstvu za:

- plaćenu cijenu putovanja, ako zbog platne nemogućnosti ili stečaja turističke agencije izostanu usluge putovanja i
- troškove koji su nastali zbog platne nemogućnosti ili stečaja putničke agencije za povratak putnika u mjesto polaska

### 18. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Turistička agencija se obavezuje da će poštovati privatnost svih svojih putnika te prikuplja samo nužne podatke o putnicima potrebne za izvršenje putovanja. Svi se podaci o putnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici Turističke agencije i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti. Ovi se podaci mogu, uz privolu putnika,



koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju i za dostavu marketinških poruka agencije, a Putnik se uvijek može samostalno isključiti iz marketinških aktivnosti. Turistička agencija se obvezuje osobne podatke čuvati u bazi podataka, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, odnosno općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (GDPR).

## 19. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio programa i Ugovora o putovanju te potpisivanjem ugovora putnik u cijelosti prihvaća program putovanja i ove Opće uvjete. 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. (dostupan na poveznici: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017\\_12\\_130\\_2982.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982.html)).

Prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu, putnik može podnijeti prijedlog za rješavanje spora pred tijelom s liste notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova sukladno zakonu kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Podaci o trenutno notificiranim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova dostupni su na internetskim stranicama Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta: <http://potrosac.mingo.hr/hr/potrosac/clanak.php?id=12645>

Platforma za mrežno rješavanje potrošačkih sporova dostupna je na poveznici: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>

Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u objavljaju i pružanju usluga u turizmu:  
Državni inspektorat Turistička inspekcija Šubićeva 29, 10000 Zagreb  
E-mail adresa: [turisticka.inspekcija@dirh.hr](mailto:turisticka.inspekcija@dirh.hr)

Ovo izdanje Općih uvjeta isključuje sva ranija izdanja. Opći uvjeti objavljeni su na web stranici [www.rudi-express.hr](http://www.rudi-express.hr)

Čakovec, 02.01.2023.