



Opći uvjeti rezervacije i kupnje turističkih paket aranžmana, povezanih putnih aranžmana putničke agencije Odisea travel, vl. Andrej Gužvinec

1. OPĆE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti rezervacije i kupnje turističkih paket aranžmana, povezanih putnih aranžmana putničke agencije Odisea travel, vl. Andrej Gužvinec (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) sastavni su dio programa turističkih paket aranžmana i povezanih putnih aranžmana, a time i Ugovora o putovanju (u daljnjem tekstu: Ugovor) koji s putničkom agencijom Odisea travel, vl. Andrej Gužvinec, Ivana Gundulića 2, Varaždin, OIB 89422853056; ID kod: HR-AB-42-05010004175 (u daljnjem tekstu: Odisea travel) sklapa ugovaratelj putovanja (u daljnjem tekstu: Putnik). Svi podaci i uvjeti u programu i u ovim Općim uvjetima obvezuju Odisea travel i Putnika ukoliko u Ugovoru nije navedeno drugačije.

2. PRIJAVA, UGOVARANJE I PLAĆANJE PAKET ARANŽMANA

Putnik se za putovanje koje organizira i nudi Odisea travel, ili u kojima se Odisea travel javlja u ulozi ovlaštenog subagenta drugog organizatora putovanja može prijaviti u poslovnici Odisea travel osobno, telefonom, telefaksom, e-poštom, putem interneta te kod drugih ovlaštenih agenata. Na temelju primljene prijave, Odisea travel će Putniku ponuditi Ugovor na kojemu stoji naznakom, odnosno izjava klijenta „Potpisom ovog Ugovora potvrđujem da sam upoznat/upoznat sa sadržajem i uvjetima Ugovora o putovanju i Općim uvjetima i upustvima za turističke aranžmane...“. Na taj način sve što je navedeno u programu i općim uvjetima postaje pravna obveza i za putnika i za organizatora putovanja. Ukoliko se radi o učeničkom putovanju ugovor u ime putnika potpisuje roditelj/staratelj učenika. Uz prijavu putnik je dužan navesti sve podatke, programom predviđene dokumente te uplatiti akontaciju predviđenu ugovorom nakon čega ugovor obvezuje obje strane te se smatra da je zaključen. Ukoliko putnik ne navede točne podatke, odgovoran je za sve troškove i posljedice nastale iz krivih podataka. Putniku će nakon sklapanja ugovora i plaćanja akontacije biti uručen jedan primjerak istoga. Ugovor se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne strane ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (npr., ali ne isključivo: internetom, faksom, elektroničkom poštom, stavljanjem na raspolaganje broja kreditne kartice, uplatom na transakcijski račun).

Odisea travel ima pravo uskratiti uslugu ukoliko ne primi odgovarajuću uplatu do ugovorenog roka:

- Prilikom prijave Putnik uplaćuje minimalno 40% vrijednosti aranžmana, a preostalih 70% iznosa potrebno je uplatiti najkasnije 30 dana prije polaska na putovanje, osim u slučajevima kad su za pojedina putovanja istaknuti posebni uvjeti plaćanja. Kod odabira obročnog plaćanja karticom odmah na naplatu dospijeva 100% iznosa.
- Za rezervacije putovanja u kojima se Odisea travel javlja u ulozi ovlaštenog subagenta drugog organizatora putovanja, Putnik uplaćuje akontaciju prema cjeniku odgovornog organizatora. Ako Putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, Odisea travel 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.

Za sva obročna plaćanja od 2-12 rata agencija obračunava manipulativne troškove u iznosu od 5%.

3. PREDUGOVORNE INFORMACIJE

Ponuda putovanja za putovanja koje organizira i nudi Odisea travel, ili u kojima se Odisea travel javlja u ulozi ovlaštenog subagenta drugog organizatora, nalaze se na web stranici, brošuri, letku, katalogu i slično, ali su moguće nepravilnosti i greške koje će Odisea travel nastojati ispraviti u što kraćem roku. Odisea travel ne odgovara za eventualne pogreške u tisku, na web stranici, niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala i programa na koje je skrenuta pažnja Putniku, a prije zaključenja Ugovora, pa se u tom smislu smatraju mjerodavnima podaci navedeni u Ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu.

4. POKLON BONOV

Poklon bon se izdaje nakon uplate iznosa čiju visinu određuje uplatitelj, odnosno Ugovaratelj. Poklon bonove je moguće iskoristiti za putovanje po izboru iz ponude Agencije. Izdaju se na rok od maksimalno godinu dana, odnosno do kraja tekuće godine. Do tog roka potrebno je ugovoriti putovanje koje može početi i nakon zadnjeg dana roka trajanja poklon bona. Ukoliko se putovanje ne ugovori do tog datuma, iznos na poklon bonu se više ne može koristiti. Poklon bonovi se ne mogu unovčiti, odnosno nije moguća isplata uplaćenog novčanog iznosa na poklon bonu.

5. CIJENA I SADRŽAJ ARANŽMANA

Cijena aranžmana uključuje one usluge navedene na programu pod „Cijena uključuje“ te može sadržavati i razne pristojbe što je na programu posebno istaknuto. Cijena aranžmana ne uključuje one usluge koje su kao takve posebno na programu i navedene pod „Cijena ne uključuje“ s napomenom da se neke od fakultativnih usluga mogu unaprijed ugovoriti te će biti evidentirane u Ugovoru o putovanju. Odisea travel će o postojanju, cijeni, kao i o eventualnim promjenama u režimu naplate tih naknada pravovremeno obavijestiti Putnika. Objavljene cijene rezultat su ugovora Odisea travel s partnerima i ne moraju odgovarati cijenama istaknutima na odredištu.

6. IZMJENA UGOVORENE CIJENE PAKET ARANŽMANA

Odisea travel ima pravo povisiti cijenu aranžmana ako je povećanje cijene isključivo izravna posljedica promjene:

- cijene prijevoza putnika koje su proizašle iz troškova goriva i/ili drugih izvora energije.
- visine poreza i/ili naknada za usluge putovanja obuhvaćene ugovorom koje određuju treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje paket-aranžmana, uključujući turističke poreze, pristojbe za sljetanje ili naknade za ukrasj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama.
- deviznih tečajeva koji su relevantni za paket-aranžman.

Odisea travel 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 Odisea travel u pismenoj formi, a najkasnije 20 dana prije početka putovanja, paket-aranžmana o povećanju cijene na jasan i razumljiv način obavijesti Putnika, uz izražaj i obrazloženje tog povećanja.

7. IZMJENA OSTALIH UVJETA UGOVORA O PUTOVANJU U PAKET ARANŽMANU

Prije početka paket-aranžmana Odisea travel ne smije jednostrano izmijeniti uvjete ugovora o putovanju u paket-aranžmanu, osim cijene u skladu s člankom 5. Općih uvjeta i Zakona o pružanju usluga u turizmu, osim ako je takvo pravo predviđeno ugovorom, ako je izmjena beznačajna i ako na jasan, razumljiv i lako uočljiv način na trajnom nosaču podataka obavijesti Putnika o izmjeni. Ako je Odisea travel 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 za više od 8%, Putnik može u razumnom roku koji odredi Odisea travel:

- prihvatiti predloženu izmjenu, ili
- raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za raskid ugovora.

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

Odisea travel zadržava pravo promjene dana i/ili sata polaska zbog izmjena reda letenja i/ili nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo izmjene smjera putovanja ukoliko se promjene uvjeti putovanja, npr. ali ne isključivo: promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u zemlji i/ili na transfernim točkama i/ili odredištu, vremenske (ne)prilike i to bez isplate odštete, a prema važećim propisima u međunarodnom prometu. Također Odisea travel zadržava pravo promijene redoslijeda programa, kada su u pitanju državni praznici i slično, te zbog promijene radnog vremena pojedinih objekata koji se posjećuju.

8. PRAVO ORGANIZATORA NA RASKID UGOVORA O PUTOVANJU U PAKET-ARANŽMANU PRIJE POČETKA PAKET-ARANŽMANA

Odisea travel 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 u ugovoru ili programu putovanja koji je sastavni dio predugovorne informacije i ako obavijesti Putnika o raskidu ugovora unutar roka navedenog na promidžbenom materijalu ili programu putovanja, tj.:

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

Odisea travel može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i Putniku u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete Putniku, ako Odisea travel 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 ovoga članka Odisea travel će Putniku vratiti sva plaćanja izvršena u korist Putnika bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora o putovanju u paket-aranžmanu pod uvjetom da je putnik poslao podatke koji su potrebni Odisea travel za povrat novca.

9. PRAVO PUTNIKA NA RASKID UGOVORA

Putnik može raskinuti Ugovor o putovanju u bilo kojem trenutku prije početka paket-aranžmana uz plaćanje primjerene naknade na ime naknade štete:

a) **Ukoliko Putnik otkáže aranžman za putovanje u Hrvatsku**, Odisea travel od ukupne cijene aranžmana na ime nakade štete zadržava sljedeći iznos:

- više od 30 dana prije polaska: 40% cijene aranžmana
 - od 29 do 22 dana prije polaska: 60% cijene aranžmana
 - od 21 do 15 dana prije polaska: 80% cijene aranžmana
 - od 14 dana prije polaska do dana polaska: 100% cijene aranžmana
- v) nakon polaska, „no show“ ili prekid putovanja: 100% cijene aranžmana

b) **Ukoliko Putnik otkáže aranžman za europsko putovanje autobusom ili avionom** Odisea travel od ukupne cijene aranžmana na ime nakade štete zadržava sljedeći iznos:

- više od 30 dana prije polaska: 40% cijene aranžmana
 - od 29 do 22 dana prije polaska: 60% cijene aranžmana
 - od 21 do 15 dana prije polaska: 80% cijene aranžmana
 - od 14 dana prije polaska do dana polaska: 100% cijene aranžmana
- v) nakon polaska, „no show“ ili prekid putovanja: 100% cijene aranžmana

d) **Ukoliko Putnik otkáže aranžman za putovanje izvan Europe** (uključujući i daleka putovanja, tečajevi stranih jezika), Odisea travel od ukupne cijene aranžmana na ime nakade štete zadržava sljedeći iznos:

- više od 45 dana prije polaska: 40% cijene aranžmana
 - od 44 do 22 dana prije polaska: 80% cijene aranžmana
 - od 21 dana prije polaska do dana polaska: 100% cijene aranžmana
- iv) nakon polaska, „no show“ ili prekid putovanja: 100% cijene aranžmana

e) **Ukoliko Putnik otkáže aranžman za krstarenje**, Odisea travel od ukupne cijene aranžmana na ime nakade štete zadržava sljedeći iznos:

- više od 90 dana prije polaska: 20% cijene aranžmana
 - od 89 do 60 dana prije polaska: 40% cijene aranžmana
 - od 59 do 46 dan prije polaska: 60% cijene aranžmana
 - od 45 do 30 dana prije polaska: 80% cijene aranžmana
 - od 29 dana prije polaska do dana polaska: 100% cijene aranžmana
- vi) nakon polaska, „no show“ ili prekid putovanja: 100% cijene aranžmana

f) **Transfer**

- 120 - 91 dana prije polaska 10% cijene transfera
 - 90 - 61 dana prije polaska 20% cijene transfera
 - 60 - 45 dana prije polaska 30% cijene transfera
 - 44 - 31 dana prije polaska 50% cijene transfera
 - 30 - 21 dana prije polaska 70% cijene transfera
 - 20 - 0 dana prije polaska 100% cijene transfera
- nakon polaska i „no show“ 100% cijene transfera

g) Ukoliko Putnik otkáže povezani putni aranžman koji uključuje avio kartu i smještaj, Odisea travel od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava 100% iznosa cijene avio karte (osim ako u uvjetima tarife avio karte nije navedeno drugačije) bez obzira na vrijeme do početka putovanja, a za otkaz hotela i drugih usluga vrijede uvjeti pod stavkom b), osim kada je usluga rezervirana pod posebnim uvjetima koji ne dozvoljavaju povrat (tzv. non-refundable) kada pružatelj usluge zadržava 100% iznosa predmetne usluge.

Navedeni troškovi otkáže 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. U slučaju da Putnik otkáže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, Odisea travel će primijeniti gore navedene odredbe, a naknadne reklamacije neće uzvati. Ukoliko za neke programe i aranžmane vrijede posebni uvjeti, Odisea travel će ih navesti prilikom ugovaranja te se isti i primjenjuju. Usmeni otkaz Putnik je dužan potvrditi u pisanom obliku bilo poštom, telefaksom ili e-poštom. 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, Odisea travel zadržava pravo naplate iste uz predočenje dokaza o stvarnim troškovima, a u maksimalnoj visini 100% cijene aranžmana.

Ukoliko Putnik najkasnije do 29 dana prije putovanja ne izvrši uplatu ostatka do ukupne cijene aranžmana ili ne osigura dokumentaciju za nespornu naplatu ukupne cijene aranžmana, 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 određitu ili u njegovoj ž blizini i koje znatno utječu na ispunjenje paket-aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na određitu.

Ukoliko ugovaratelj putovanja/putnik nađe novog korisnika iste rezervacije, organizator zaračunava troškove uzrokovane zamjenom. Zbog svega navedenog preporuča se putniku da uplati osiguranje od rizika otkaza u putničkoj agenciji ili osiguravajućoj tvrtki.

10. PUTNIKOVA PREKID ILI PROMJENA PUTOVANJA

Putnik može prekinuti putovanje u tijeku samo na svoju želju i uz pismenu izjavu o prekidu putovanja. Po povratku s prekinutog putovanja, putnik nema pravo na povrat troškova bez obzira na osiguranje rizika od otkaza putovanja. Putnik tijekom putovanja može promijeniti program odnosno ugovorene usluge jedino uz prethodnu suglasnost mjesnog agenta organizatora putovanja uz obvezu putnika da najkasnije u roku od osam dana po povratku sa putovanja o promjeni obavijesti organizatora putovanja. U slučaju da organizator putovanja nakon započetog putovanja/aranžmana nije pružio pojedinu uslugu iz programa može uz suglasnost putnika istome pružiti neku drugu uslugu te obešteti putnika za razliku u cijeni između ugovorene i stvarno izvršene usluge. Ako su usluge iz ugovora o organiziranju putovanja nepotpune ili neuredno izvršene, putnik ima pravo na razmjerno sniženje cijene pod uvjetom da je stavio prigovor organizatoru putovanja u roku 8 (osam) dana od dana završetka putovanja.

11. 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 ili ukoliko se radi o charter letu. U završnim putnim dokumentima biti će navedene informacije koje su potrebne za nesmetanu realizaciju programa te kontakt na određitu i/ili broj telefona na koji se potrebno javiti u hitnim slučajevima, kao i kontakt agencije. 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.

12. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Hoteli i apartmani ponuđeni u programu opisani su prema službenoj kategorizaciji u vrijeme izdavanja programa. Prehrana, komfor, usluge i druge ponude hotela su pod nadzorom lokalnih turističkih organizacija, a standardi smještaja i usluga različiti su u svakoj državi i nisu usporedivi. Organizator ne preuzima odgovornost za bilo kakvu usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu opisa usluga u svakom pojedinom programu.

13. SMJEŠTAJ U SOBE/APARTMANE

Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman sa posebnim odlikama prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman u dotičnom objektu koji su opisani u katalogu ili cjeniku. Organizator će ukoliko je to moguće pokušati udovoljiti posebnom zahtjevu putnika (komfor, orijentacija sobe, kat) ali ne može jamčiti ispunjenje zahtjeva.

14. ZDRAVSTVENI PROPISI

Prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije, putnik je dužan cijepiti se za putovanja u pojedine zemlje i za to pribaviti odgovarajući dokument. Kada takav propis nastupi nakon zaključenja ugovora, cijepljenje je i tada obvezno i ne može biti razlogom raskida ugovora ukoliko nije protivno zdravlju putnika. U tom slučaju putnik prilaže liječničku potvrdu.

15. PUTNIKOVA PRTLJAGA

Putnik ima pravo na besplatan prijevoz do 15 kg prtljage na charter letovima te do 20 kg prtljage na redovnim zračnim linijama. Za svaki prekoračeni kg putnik plaća utvrđeni iznos u datom trenutku. Prtljaga se prevozi na putnikov rizik pa stoga preporučamo osiguranje prtljage. Organizator nije odgovoran za izgublenu ili uništenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage i dragocjenosti u smještajnom objektu. Preporučujemo najam sefa.

16. PUTNO OSIGURANJE

Potpisivanjem Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio ovi uvjeti, smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena putna osiguranja: dragovoljno zdravstveno osiguranje, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje oštećenja i/ili gubitka prtljage, osiguranje za slučaj otkaza putovanja te osiguranje od odgovornosti prema trećim osobama, kao i da su Putniku stavljena na raspolaganje informacije o sadržaju tih osiguranja i opći uvjeti ugovora o osiguranju. U slučaju da Putnik želi ugovoriti navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod osiguravatelja ili kod Odisea travel, pri čemu Odisea travel djeluje tek kao posrednik osiguravajućeg društva. Osiguranje od otkaza putovanja, prema uvjetima osiguravajućeg društva, ugovara se prilikom sklapanja Ugovora o putovanju te ga nije moguće ugovoriti naknadno u agenciji Odisea travel. Ukoliko Putnik ne dostavi podatke za izradu police osiguranja u roku koji će biti naveden na ponudi, smatra se da Putnik ne želi ugovoriti putno osiguranje ili će ga ugovoriti samostalno. Premija osiguranja izračunava se ovisno o dužini trajanja i cijeni putovanja prema cjeniku osiguravajućeg društva. Valjane razloge za otkaz putovanja određuje osiguravajuće društvo sukladno uvjetima osiguranja. Uplaćene premije osiguranja nisu predmet osiguranja od otkaza, niti dio paket-aranžmana i neće biti vraćeni kao niti troškovi nabavke viza/e i usluge rezervacije, unatoč tome što Putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Ukoliko Putnik mora otkazati putovanje, Odisea travel zadržava pravo naplate primjerene naknade prema pravilima navedenim u točki 8. ovih Općih uvjeta. Ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja koji će putnicima biti poslani ili uručeni.

17. 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 Odisea travel, a ukoliko bi zbog takvog propusta Putnika Odisea travel pretrpila 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, Odisea travel može, ukoliko tijelo koje izdaje vizu dozvoljava posredovanje, posredovati u pribavljanju iste uz posebnu doplatu. Odisea travel nije odgovorna za odluke carinskih, policijskih i drugih državnih tijela koje za posljedicu imaju odbijanje dozvole ulaska u pojedinu/e zemlju/e.

18. DEVIZNI, CARINSKI PROPISI I ZDRAVSTVENI PROPISI

Putnici su dužni pridržavati se deviznih i carinskih propisa, kao i zakona i drugih podzakonskih propisa Republike Hrvatske i drugih zemalja kroz koje prolaze i u kojima borave. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja radi kršenja propisa od strane Putnika, sve nastale troškove sebi, suputnicima i Odisea travel snosi sam Putnik. Putovanja u neke zemlje zahtijevaju obvezna cijepjenja protiv određenih bolesti te je Putnik obavezan posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju.

19. PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA

Za svaki pojedini program primjenjuju se uvjeti odgovornog organizatora koji je naveden za to putovanje. Svi programi u kojima Odisea travel nastupa kao posrednik, Odisea travel ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji. Svi turistički aranžmani koje Odisea travel zastupa 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.

20. ODGOVORNOST PUTNIKA

Putnik je dužan na zahtjev organizatora pravodobno dostaviti sve podatke potrebne za organiziranje putovanja, a posebno za pribavljanje prijevoznih karata, rezervaciju smještaja te isprave potrebne za prelazak preko granice. Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegove osobne isprave i njegova prtljaga ispunjavaju uvjete predviđene graničnim, carinskim, sanitarnim, monetarnim i drugim propisima. Putnik je odgovoran za štetu koju svojom krivnjom, namjerno ili iz grube nepažnje prouzroči organizatoru putovanja ili od njega određenom davatelju usluge. Putnik je dužan pridržavati se kućnog reda u objektima u kojima je smješten i čije usluge koristi te je dužan nadoknaditi svu štetu u cijelosti koju svojim postupanjem na istima počinu.

Organizator putovanja ne smije pripočeti trećim osobama obavijesti koje dobije o putniku, njegovoj prtljazi, njegovim kretanjima i imenima njegovih suputnika bez njegova izričitog odobrenja odnosno može ih predati isključivo na zahtjev nadležnog tijela javne vlasti.

21. ODGOVORNOST ORGANIZATORA PUTOVANJA

Organizator putovanja odgovara za svu štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na organiziranje putovanja predviđenih ugovorom, općim uvjetima i Zakonom. Organizator putovanja koji je povjerio trećim osobama izvršenje usluga prijevoza, smještaja ili drugih usluga vezanih za izvršenje putovanja, odgovara putniku za štetu koja je nastala zbog potpunog ili djelomičnog neizvršenja tih usluga, u skladu s propisima koji se na njih odnose. Putnik ima pravo neposredno od treće osobe odgovorne za štetu zahtijevati potpunu ili dopunsku naknadu štete te će mu organizator pružiti pomoć u ostvarivanju njegovih prava.

Putnik je u ostvarivanju prava na naknadu štete dužan postupati sukladno uputama i postupku iz ovih općih pravila te Zakona. U slučaju da se putnik ozljeđi za vrijeme putovanja/aranžmana u sklopu programa, putnik je dužan pribaviti liječničku potvrdu o stupnju ozljede te pridržavati se svih liječničkih uputa u skladu s propisima. Ako se organizator ponašao u skladu sa poslovnim običajima tada nije u obvezi naknaditi štetu putniku. U protivnom postoji odgovornost organizatora putovanja za štetu koju trpi putnik do visine cijene programa koji je uplaćen osim ako je organizator štetu uzrokovao namjerno ili iz grube nepažnje.

22. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Putnik ima pravo prigovora na ne izvršene odnosno neadekvatno izvršene usluge. U slučaju da više putnika ima prigovore i reklamacije svaki pojedini putnik dužan je podnijeti pismeni prigovor.

Putnik je dužan, u pisanom ili drugom odgovarajućem obliku, obavijestiti o neispunjenju ili neurednom ispunjenju bilo koje usluge iz ugovora osobu koja je tu uslugu pružila, što je prije moguće, a organizatora putovanja u roku od 8 (osam) dana od dana završetka putovanja.

Putnik je dužan odmah na licu mjesta reklamirati neodgovarajuću uslugu kod predstavnika organizatora, a ako ovoga nema kod izvršitelja usluge. Putnik je dužan surađivati sa predstavnikom organizatora putovanja na otklanjanju uzroka prigovora.

U slučaju da uzrok prigovora ne bude uklonjen putnik sa predstavnikom organizatora putovanja sastavlja zapisnik odnosno izjavu koju su dužni potpisati obje strane. Putnik je dužan u roku od 8 (osam) dana od završetka putovanja pisani zapisnik odnosno izjavu zajedno sa svim računima za eventualne dodatne troškove predati u prodajno mjesto gdje je sklopio ugovor za putovanje/aranžman. Organizator se obvezuje pismenim putem obavijestiti putnika o rješenju njegovog prigovora u roku od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora u prodajno mjesto organizatora putovanja. Dok organizator putovanja ne odluči o prigovoru putnika, putnik se odriče posjedovanja bilo koje druge osobe, a naročito davanja informacija u medije.

23. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Odisea travel 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 Odisea travel 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. Odisea travel se obavezuje osobne podatke čuvati u bazi podataka, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, odnosno općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (GDPR).

24. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja Odisea travel, putnici zatečeni na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje trebaju kontaktirati osiguravatelja kod kojeg Odisea travel ima osigurenju Policu osiguranja jamčevine. Broj police/ugovor: 298090000163, Croatia osiguranje d.d., Vatroslava Jagića 33, Zagreb, tel. +385 01 633 2000

25. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Odisea travel ima s osiguravateljem sklopljen ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na putovanje. Broj police/ugovor 078090098069, Croatia osiguranje d.d., Vatroslava Jagića 33, Zagreb, tel. +385 01 633 2000

26. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi uvjeti i upute za putovanja vrijede od 01. ožujka 2026. i isključuju sve dosadašnje uvjete i upute za putovanja. Sukladni su Direktivi EU 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim aranžmanima kao i Zakonu o pružanju usluga u turizmu (NN 130/2017) koji je u primjeni od 1. srpnja 2018.

Putnik se obavezuje da će moguće sporne slučajeve pokušati riješiti sporazumno sukladno uvjetima. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Varaždinu, a primjenjuje se hrvatsko pravo.

Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u obavljanju i pružanju usluga u turizmu: Ministarstvo turizma – Samostalni sektor turističke inspekcije, Trg Republike Hrvatske 8/1, 10000 Zagreb.

Voditelj poslova - Andrej Gužvinec, Ivana Gundulića 2, HR-42000 Varaždin, e-pošta: info@odisea-travel.hr, Tel: +385 42 232 968