

# OPĆI UVJETI ZA PAKET-ARANŽMANE

## 1. Opće odredbe

Ovi opći uvjeti i upute pružanja putničkih usluga putničke agencije (dalje: Opći uvjeti) sastavni su dio programa paket aranžmana (dalje: Aranžman) i Ugovora o putovanju u paket aranžmanu (dalje: Ugovor ili Ugovor o putovanju) sklopljenoga između putničke agencije Obrt za prijevoz i putnička agencija SILVIJA TURIST, vlasnik Silvija Porić sa sjedištem na adresi Domžalska ulica 3, Koprivnica, upisano u obrtnom registru Upravni odjel za gospodarstvo komunalne djelatnosti i poljoprivredu, Antuna Nemčića 5, Koprivnica pod MBO: 90172663, OIB: 43290301399 (dalje: SILVIJA TURIST ili Agencija) i putnika/ugovaratelja putovanja (dalje: Putnik ili Ugovaratelj). Svi podaci i uvjeti u programu i u ovim Općim uvjetima obvezuju SILVIJA TURIST i Putnika ukoliko u Ugovoru nije navedeno drugačije.

Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju značenje utvrđeno Zakonom o pružanju usluga u turizmu (NN 130/2017, 25/2019, 98/2019) i sa svim njegovim kasnijim izmjenama i dopunama, ukoliko u Ugovoru nije navedeno drugačije.

Ovi Opći uvjeti vrijede samo za paket-aranžmane u kojima je SILVIJA TURIST organizator, te se isti ne primjenjuju u slučaju da SILVIJA TURIST posreduje i/ili prodaje usluge drugih turističkih agencija. U potonjem slučaju u Ugovoru će biti naznačen odgovorni organizator putovanja te će se primjenjivati opći uvjeti tog organizatora koje će Agencija učiniti dostupnima Ugovaratelju.

U slučaju bilo kakvog neslaganja odredbi Ugovora i/ili Programa putovanja s ovim Općim uvjetima, odredbe Ugovora odnosno Programa putovanja će prevladati. U slučaju bilo kakvog neslaganja odredbi Ugovora s Programom putovanja, odredbe Ugovora će prevladati.

## 2. Zaštita osobnih podataka

Ugovaratelj i Putnici svoje osobne podatke daju Agenciji dobrovoljno. Osobni podaci Ugovaratelja i Putnika potrebni su Agenciji u procesu realizacije ugovorenog paket-aranžmana te će se koristiti za daljnju komunikaciju, ugovaranje i izvršenje usluga obuhvaćenih paket-aranžmanom. Agencija će osobne podatke Ugovaratelja i Putnika obrađivati, koristiti i čuvati u skladu s primjenjivim propisima, uključujući GDPR, te ih neće iznijeti iz zemlje ili dati trećoj osobi, osim dobavljačima i suradnicima koji sudjeluju u realizaciji ugovorenog paket-aranžmana. Osobni podaci Ugovaratelja i Putnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno odluci Agencije o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka.

Pod uvjetom da je Ugovaratelj/Putnik za to dao svoju privolu, Agencija može upotrebljavati osobne podatke Ugovaratelja/Putnika u marketinške svrhe (npr. slanje obavijesti, akcija, promocija, newslettera). Ugovaratelj i svaki od Putnika mogu u bilo kojem trenutku uskratiti suglasnost za korištenje osobnih podataka u marketinške svrhe slanjem e-mail zahtjeva Agenciji na [silvija.turist@gmail.com](mailto:silvija.turist@gmail.com).

Pravila o zaštiti privatnosti SILVIJA TURIST dostupna su na mrežnim stranicama agencije: [Poveznica](#). Sklapanjem Ugovora/uplatom putovanja Ugovaratelj potvrđuje da je pročitao navedena pravila, da je s istima upoznao sve Putnike, te da Ugovaratelj i Putnici u cijelosti razumiju i prihvaćaju navedena pravila.

## 3. Rezervacije i sklapanje ugovora

Ugovaratelj može dostaviti Agenciji upit i prijavu za rezervaciju paket-aranžmana osobno u poslovnici Agencije, telefonom, elektroničkom poštom ili putem mrežne stranice Agencije: [Poveznica](#).

Za potvrdu rezervacije Ugovaratelj je dužan podmiriti Agenciji predujam (akontaciju) u minimalnom iznosu od 30% cijene aranžmana. Ugovaratelj će uplatu predujma izvršiti na temelju pisanog prijedloga Ugovora /Ponude za plaćanje koji će Agencija dostaviti Ugovaratelju u kojem će biti naveden i rok do kada predujam mora biti plaćen. Ugovor stupa na snagu s danom kada je Agencija zaprimila cjelokupni iznos predujma naveden u Ugovoru/Ponudi za plaćanje te se smatra da je Ugovaratelj upoznat sa svim sastavnim dijelovima Opći uvjeta poslovanja Agencije. Uplaćeni predujam uračunat će se u cijenu paket-aranžmana. Ako Ugovaratelj ne izvrši uplatu predujma u roku navedenom u prijedlogu Ugovora/Ponude za plaćanje, smatrat će se da je Ugovaratelj otkazao prijavu za rezervaciju, te da nije prihvatio navedeni prijedlog Ugovora/Ponude za plaćanje, a navedeni prijedlog Ugovora se protekom tog roka smatra nevažećim.

Ostatak do ukupne cijene paket-aranžmana Ugovaratelj je dužan podmiriti Agenciji u roku navedenom u Ugovoru/Ponudi za plaćanje. Ako preostali iznos cijene paket-aranžmana ne bude uplaćen u ugovorenom roku, smatrat će se da je Ugovaratelj otkazao rezervaciju, te je Ugovaratelj dužan platiti Agenciji ugovorenu naknadu za raskid Ugovora.

## 4. Predugovorne informacije

Ponuda putovanja na web stranici, brošuri, letku, katalogu i slično Agencija posvećuje veliku pozornost prezentaciji programa na promidžbenim materijalima (web stranica, letci, katalogi i slično), ali su moguće nepravilnosti i greške koje će Agencija nastojati ispraviti u što kraćem roku. Agencija 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/Ponudi za plaćanje, a ne u promidžbenom materijalu.

## 5. Prijenos ugovora na drugog putnika

Prije početka paket-aranžmana Ugovaratelj može prenijeti Ugovor/Ponudu za plaćanje na drugog Putnika koji ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj Ugovor/Ponuda za plaćanje o čemu je dužan obavijestiti Agenciju pisanim putem najkasnije 7 dana prije početka paket-aranžmana. Ugovaratelj i Putnik na kojeg je prenesen Ugovor/Ponuda za plaćanje solidarno su odgovorni Agenciji za plaćanje iznosa cijene, te pored toga i svih eventualnih dodatnih naknada, pristojbi ili ostalih troškova koji proizlaze iz prijenosa

Ugovora/Ponude za plaćanje o kojima ih je Agencija obavijestila te im dostavila dokaz o njihovom nastanku.

## 6. Plaćanje

Osim ako je drugačije predviđeno Ugovorom/Ponudom za plaćanje, Ugovaratelj plaćanje usluga Agencije može izvršiti gotovinom u poslovnici Agencije, bankovnom doznakom u korist poslovnog računa Agencije, te kreditnim/debitnim karticama koje Agencija prihvaća osobno u poslovnici.

U slučaju plaćanja bankovnom doznakom u korist poslovnog računa Agencije, bankovne troškove transakcije plaća Ugovaratelj ili drugi Putnik koji vrši uplatu. U slučaju plaćanja kreditnom karticom, ugovoreni iznos se naplaćuje u EUR prema prodajnom tečaju odnosno strane valute principala navedene kartice/kartičarske udruge. Ugovaratelj je upoznat da mogu postojati razlike između gore navedenog primjenjivog tečaja i tečaja u drugim zemljama, te Ugovaratelj neopozivo prihvaća gore navedeni primjenjiv tečaj. Plaćanje izvršeno kreditnom/debitnom karticom ne može se opozvati.

## 7. Cijena i sadržaj paket-aranžmana

Cijena paket-aranžmana određena je Programom putovanja i navedena je u Ugovoru/Ponudi za plaćanje, te uključuje usluge koje je Agencija navela u Programu putovanja. Sklapanjem Ugovora Ugovaratelj potvrđuje da je upoznat s činjenicom da cijena paket-aranžmana za druge Ugovaratelje može biti drugačija uslijed posebnih akcija i promocija Agencije s ciljem poboljšanja prodaje paket-aranžmana i popunjavanja slobodnih mjesta (npr. posebne ponude pod nazivom „First Minute“, „Last Minute“ i sl.).

Cijene navedene u Programu putovanja temelje se na cijenama ugovorenima između Agencije i njezinih dobavljača/pružatelja usluga i ne moraju odgovarati cijenama navedenima na licu mjesta na odredištu na kojem boravi Putnik. Ugovaratelj je upoznat i razumije da su ponuđeni hoteli, apartmani ili drugi smještajni objekti u Programu putovanja opisani prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje koja se može razlikovati u pojedinim zemljama uslijed čega standardi smještaja i usluga mogu biti različiti odnosno neusporedivi.

Svi primjenjivi popusti izričito su navedeni u Ugovoru/Ponudi za plaćanje. Agencija ne odobrava povrat sredstava Ugovaratelju ni Putnicima za bilo koju uslugu uključenu u ugovorenu cijenu paket-aranžmana koju Ugovaratelj/Putnik nije iskoristio svojom odlukom ili krivnjom.

## 8. Povećanje cijene od strane agencije

Ako je Ugovorom predviđeno pravo Agencije da jednostrano poveća cijenu paket-aranžmana nakon sklapanja Ugovora, tada Agencija smije jednostrano povećati ugovorenu cijenu najkasnije 20 dana prije početka paket-aranžmana u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

- a) promjene cijene prijevoza Putnika koje su proizašle iz troškova goriva ili drugih izvora energije, ali samo pod

uvjetom da je u Ugovoru izričito naveden iznos ili udio cijene prijevoza Putnika u cijeni paket-aranžmana;

- b) promjene visine poreza ili naknada za usluge putovanja obuhvaćene Ugovorom koje određuju treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje paket-aranžmana (uključujući turističke poreze, pristojbe za slijetanje ili naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama), ali samo pod uvjetom da je u Ugovoru izričito naveden iznos ili udio takvih poreza ili naknada u cijeni paket-aranžmana;
- c) promjene deviznih tečajeva koji su primjenjivi na paket-aranžman, ali samo pod uvjetom da je u Ugovoru naveden iznos usluga vezanih za određenu valutu ili njihov udio u cijeni paket-aranžmana.

U slučaju ovakvog jednostranog povećanja cijene paket-aranžmana, Agencija će jednostrano uvećati cijenu za cjelokupni iznos promjene odgovarajućeg parametra iz gornjih točaka a), b) i/ili c), te će o tome obavijestiti Ugovaratelja u pisanom obliku uz obrazloženje povećanja i izračun. Ugovaratelj i Putnici prihvaćaju takvo jednostrano povećanje ugovorene cijene ako isto iznosi do (i uključujući) 8% ugovorene ukupne cijene paket-aranžmana. Ako navedeno povećanje cijene paket-aranžmana prelazi 8% ugovorene ukupne cijene paket-aranžmana, Ugovaratelj ima pravo otkazati putovanje odnosno raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za raskid Ugovora. Ako Ugovaratelj u roku od 5 radnih dana od pisane obavijesti Agencije o promjeni cijene ne dostavi Agenciji pisanu obavijest o raskidu Ugovora, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

Ako je Ugovorom predviđeno pravo Agencije da jednostrano poveća cijenu paket-aranžmana nakon sklapanja Ugovora u skladu s gornjim odredbama ovih Općih uvjeta, tada Ugovaratelj pod istim uvjetima ima pravo na sniženje cijene koje odgovara sniženju odgovarajućih parametara iz točke a), b) i/ili c). U slučaju ovakvog jednostranog sniženja cijene od strane Ugovaratelja, Agencija ima pravo od iznosa povrata koji duguje Ugovaratelju oduzeti stvarno nastale administrativne troškove te će na zahtjev Ugovaratelja dati Ugovaratelju dokaze za te administrativne troškove.

## 9. Otkazivanje putovanja od strane Putnika/Ugovaratelja

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

- a) Ukoliko Putnik/Ugovaratelj otkáže aranžman za putovanje u **Hrvatsku**, Agencija od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava sljedeći iznos:
  - više od 30 dana prije polaska: 10 % cijene aranžmana, a najmanje 10 EUR
  - od 29 do 22 dana prije polaska: 30 % cijene aranžmana, a najmanje 10 EUR
  - od 21 do 15 dana prije polaska: 50 % 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

- 20-0 dana prije polaska 100% cijene transfera
  - nakon polaska i "no show" 100% cijene transfera
- b) Ukoliko Putnik/Ugovaratelj otkáže aranžman za **europsko putovanje** autobusom ili avionom do uključivo 5 noćenja, Agencija od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava sljedeći iznos:
- više od 30 dana prije polaska:  
30 % cijene aranžmana, a najmanje 10 EUR
  - od 29 do 22 dana prije polaska:  
40 % cijene aranžmana, a najmanje 10 EUR
  - od 21 do 15 dana prije polaska:  
80 % cijene aranžmana
  - od 14 do 0 dana prije polaska:  
100 % cijene aranžmana
  - nakon polaska: 100 % cijene aranžmana
- c) Ukoliko Putnik/Ugovaratelj otkáže aranžman za **europsko putovanje** autobusom ili avionom od 6 i više noćenja, Agencija od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava sljedeći iznos:
- više od 60 dana prije polaska:  
20 % cijene aranžmana, a najmanje 50 EUR
  - od 60 do 46 dana prije polaska:  
30 % cijene aranžmana
  - od 45 do 32 dana prije polaska:  
40 % cijene aranžmana
  - od 31 dan prije polaska do dana polaska:  
100 % cijene aranžmana
  - nakon polaska: 100 % cijene aranžmana
- d) Ukoliko Putnik/Ugovaratelj otkáže aranžman za putovanje **izvan Europe** (uključujući i daleka putovanja, tečajevi stranih jezika), Agencija od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava sljedeći iznos:
- više od 45 dana prije polaska:  
30 % cijene aranžmana
  - od 44 do 30 dana prije polaska:  
80 % cijene aranžmana
  - od 29 dana prije polaska do dana polaska:  
100 % cijene aranžmana
  - nakon polaska: 100 % cijene aranžmana
- e) Ukoliko Putnik/Ugovaratelj otkáže aranžman za **krstarenje**, Agencija od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava sljedeći iznos:
- više od 60 dana prije polaska:  
20 % cijene aranžmana
  - od 60 do 46 dana prije polaska:  
40 % cijene aranžmana
  - od 45 do 31 dan prije polaska:  
60 % cijene aranžmana
  - od 30 do 16 dana prije polaska:  
80 % cijene aranžmana
  - od 15 dana prije polaska do dana polaska:  
100 % cijene aranžmana
  - nakon polaska: 100% cijene aranžmana
- f) Transferi
- 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
- g) Ukoliko Putnik otkáže povezani putni aranžman koji uključuje avio kartu i smještaj, Agencija 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.

Na zahtjev Ugovaratelja/Putnika Agencija će obrazložiti iznos naknade za raskid Ugovora/Ponude za plaćanje. Agencija ima pravo naplatiti od Ugovaratelja naknadu za raskid Ugovora neovisno o razlogu zbog kojeg Ugovaratelj raskida Ugovor/Ponude za plaćanje, osim u slučaju kada Ugovaratelj ima pravo na raskid Ugovora/Ponude za plaćanje zbog povreda Ugovora od strane Agencije. Iznimno od prethodne rečenice, u slučaju da Ugovaratelj raskine Ugovor/Ponude za plaćanje uslijed 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 odredište: (i) Ugovaratelj nije dužan platiti gore navedenu naknadu za raskid Ugovora/Ponudu za plaćanje, (ii) Ugovaratelj ima pravo na povrat svih izvršenih plaćanja Agenciji na ime cijene, (iii) Ugovaratelj nema pravo ni na kakvu naknadu štete.

Ako je Ugovaratelj izravno ili preko Agencije ugovorio s osiguravajućim društvom osiguranje od otkaza putovanja, Ugovaratelj ima pravo na povrat uplaćenih sredstava naknade od osiguravajućeg društva isključivo prema uvjetima police osiguranja. Svi uvjeti i rokovi povrata uplaćenih sredstava na ime naknade, izravno su ugovoreni između osiguravajućeg društva i Ugovaratelja, te Agencija ne snosi nikakvu odgovornost za bilo kakvo nepriznavanje ili prigovor koji osiguravajuće društvo uputi Ugovaratelju na njegov zahtjev za isplatu po navedenoj polici osiguranja, čak i ako je navedeno osiguranje Ugovaratelj ugovorio s osiguravateljem putem Agencije kao posrednika.

## 10. Raskid ugovora od strane agencije

Agencija može raskinuti Ugovor/Ponudu za plaćanje i Ugovaratelju/Putnicima u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete i bilo kakvih drugih plaćanja Ugovaratelju ni bilo kojem od Putnika, u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

- a) ako Agenciju u izvršenju Ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći pod uvjetom da Agencija o raskidu Ugovora obavijesti Ugovaratelja bez nepotrebnog odgađanja prije početka paket-aranžmana, te
- b) ako je broj Putnika prijavljenih za paket-aranžman manji od najmanjeg broja putnika navedenih u Programu putovanja, pod uvjetom da Agencija obavijesti Ugovaratelja o raskidu Ugovora ne kasnije od 20 dana prije

početka paket-aranžmana za putovanja koja traju više od 6 dana, 7 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju između 2 i 6 dana, odnosno 48 h prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju manje od 2 dana.

## **11. Izmjene ugovora od strane agencije**

Agencija nakon sklapanja Ugovora, a prije početka paket-aranžmana može dostavom pisane obavijesti Ugovaratelju jednostrano izmijeniti uvjete Ugovora/Ponude za plaćanje pod uvjetom da je takva izmjena beznačajna, to jest da značajno ne mijenja niti jedno od glavnih obilježja usluga putovanja, ne umanjuje razinu kvalitete ili vrijednosti paket-aranžmana, niti uzrokuje značajnije neugodnosti ili dodatne troškove za Putnika.

Ako je Agencija nakon sklapanja Ugovora, a prije početka paket-aranžmana prisiljena znatno izmijeniti bilo koje od glavnih obilježja usluga putovanja ili ne može ispuniti ugovorene posebne zahtjeve Putnika navedene u Ugovoru, dužna je bez odgode o tome obavijestiti Ugovaratelja pisanim putem. Navedena obavijest uključivat će opis predloženih izmjena Ugovora i eventualnog zamjenskog paket-aranžmana koji Agencija može ponuditi Ugovaratelju. Osim ako je drugačije navedeno u takvoj pisanoj obavijesti Agencije, ako u roku od 7 dana od primitka navedene obavijesti Agencije Ugovaratelj pisanim putem ne obavijesti Agenciju da prihvaća izmijenjeni Ugovor ili ponuđeni zamjenski paket-aranžman, Ugovor se smatra raskinutim, te će Agencija bez odgode, a najkasnije u roku od 14 dana, vratiti Ugovaratelju/Putnicima do tada uplaćeni dio cijene, a Ugovaratelj ima pravo i na primjerenu naknadu pretrpljene štete osim ako Agencija dokaže da je do prijedloga izmjene Ugovora došlo iz Razloga za koje Agencija ne odgovara. Ako izmjene Ugovora imaju za posljedicu paket-aranžman niže kvalitete ili cijene, Ugovaratelj ima pravo na primjereno sniženje cijene.

## **12. Nemogućnost izvršenja znatnog dijela usluga putovanja**

Ako znatan dio usluga putovanja nije moguće pružiti u skladu s Ugovorom, Agencija će radi nastavka paket-aranžmana ponuditi Ugovaratelju odgovarajuće alternativne aranžmane, po mogućnosti jednake ili više kvalitete od onih navedenih u Ugovoru, bez dodatnih troškova za Ugovaratelja i Putnike, uključujući i u slučaju kada Putnicima nije pružen povratak u mjesto polazišta onako kako je ugovoreno.

Ako Agencija predloži alternativni putni aranžman čija je posljedica paket-aranžman niže kvalitete od one navedene u Ugovoru, Agencija je dužna Ugovaratelju odobriti primjereno sniženje cijene. Ugovaratelj može odbiti predložene alternativne putne aranžmane samo ako oni nisu usporedivi s onim što je bilo dogovoreno u Ugovoru ili ako je odobreno sniženje cijene neprimjereno.

Ako nesukladnost znatno utječe na izvršenje paket-aranžmana i ako Agencija nije ispravila nesukladnost u razumnom roku koji je odredio Ugovaratelj, Ugovaratelj može raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za raskid te zahtijevati, prema potrebi, sniženje cijene i/ili naknadu štete u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta koje uređuju pravo na sniženje cijene i naknadu štete.

Ako nije moguće osigurati alternativne aranžmane ili ako Ugovaratelj odbije predložene alternativne aranžmane u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta, Ugovaratelj ima pravo, prema potrebi, na sniženje cijene i/ili naknadu štete u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta koji određuju pravo na sniženje cijene i naknadu štete, bez raskidanja Ugovora.

Ako paket-aranžman uključuje prijevoz Putnika, Agencija će u slučajevima iz prethodna dva odlomka ovih Općih uvjeta osigurati bez nepotrebnog odgađanja repatrijaciju Putnika jednakovrijednim prijevozom, bez dodatnih troškova za Putnika. Dodatni troškovi idu na teret Agencije.

## **13. Snižavanje troškova nužnog smještaja**

Kada zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati povratak Putnika u skladu s Ugovorom, Agencija će snositi troškove nužnog smještaja najviše do tri noćenja po Putniku, ako je moguće u jednakovrijednoj kategoriji smještaja predviđenoj 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.

Ograničenje troškova iz prethodnog odlomka 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 Agencija o njihovim posebnim potrebama obaviještena najmanje 48 sati prije početka paket-aranžmana.

Agencija se ne može pozivati na izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći radi ograničavanja odgovornosti u skladu s odredbama ovog odlomka Općih uvjeta ako se pružatelj prijevoznih usluga ne može pozivati na takve okolnosti u skladu s primjenjivim zakonodavstvom Europske unije.

## **14. Obveze i odgovornosti agencije**

Agencija je kao organizator putovanja odgovorna za izvršenje paket-aranžmana kao cjeline, to jest za izvršenje svih usluga koje su uključene u cijenu paket-aranžmana.

Ako u Programu putovanja nije izričito predviđeno drugačije, Agencija će ugovorene usluge pružiti na hrvatskom jeziku.

Agencija će bez nepotrebnog odgađanja Putniku u poteškoćama pružiti primjerenu pomoć, posebice pružanjem primjerenih informacija o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći i pomaganjem Putniku pri uspostavljanju daljinske komunikacije i pri pronalaženju alternativnih putnih aranžmana. Ako je Putnik takvu poteškoću prouzročio namjerno ili nepažnjom, Agencija može naplatiti navedenu pomoć u visini svojih stvarnih troškova.

Ako je neki od Putnika maloljetnik koji putuje bez pratnje roditelja ili druge ovlaštene osobe u okviru paket-aranžmana koji uključuje smještaj, izravan kontakt s maloljetnikom ili osobom odgovornom za maloljetnika u mjestu boravka maloljetnika moguće je ostvariti putem Kontaktne točke Agencije navedene u Ugovoru.

Agencija je dužna čuvati kao poslovnu tajnu sve što je saznala o Ugovaratelju i Putniku te bez njihova odobrenja, osim u zakonom propisanim slučajevima i ako je potrebno za potrebe izvršenja Ugovora, nikome ne smije priopćiti: njihovu adresu, mjesto i vrijeme putovanja, boravka, uplaćenu cijenu, kao ni imena njihovih suputnika.

Agencija isključuje svaku odgovornost u slučaju da dokaže postojanje bilo kojeg od Razloga za koje Agencija ne odgovara. Za sve eventualne štete za koje bi Agencija bila odgovorna, osim šteta koje su posljedica tjelesne ozljede ili šteta koje je Agencija prouzročila namjerno ili nepažnjom, maksimalni iznos štete ograničen je na trostruku ukupnu cijenu paket-aranžmana. Ako 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 Agenciju te se Agencija u odnosu na Ugovaratelja i Putnika može pozvati na to. Naknada štete ili sniženje cijene na koje Ugovaratelj ima pravo u skladu s ovim Općim uvjetima, ZPUT-om te primjenjivim međunarodnim konvencijama i uredbama oduzimaju se jedna od drugih.

## **15. Obveze i odgovornosti ugovaratelja i putnika**

Ugovaratelj izričito potvrđuje Agenciji: (i) da je sve Putnike na rezervaciji upoznao s Ugovorom/Ponudom za plaćanje (uključujući i Programom putovanja i ovim Općim uvjetima koji se nalaze u poslovnici Agencije i na web stranici), (ii) da je ovlašten djelovati u ime svih Putnika navedenih u rezervaciji, (iii) da je u cijelosti odgovoran Agenciji za poštivanje Ugovora od strane svih Putnika te je dužan izvršiti sva plaćanja predviđena Ugovorom/Ponudom za plaćanje za sve Putnike, (iv) da se uplate preduma odnosno cjelokupne cijene paket-aranžmana odnose na sve Putnike na istoj rezervaciji, te se raspoređuju jednako na sve Putnike na toj rezervaciji ako nije drukčije definirano Ugovorom/Ponudom za plaćanje.

Kada god je ovim Općim uvjetima ili Ugovorom predviđeno da Ugovaratelj daje neku izjavu, jamstvo, odricanje ili preuzima neku obvezu, smatra se da isto čini u svoje ime i u ime svakog od Putnika. Kada god je ovim Općim uvjetima ili Ugovorom predviđeno da Putnik daje bilo koju izjavu, jamstvo, odricanje ili preuzima neku obvezu, smatra se da Putnik isto čini u svoje ime i u ime Ugovaratelja.

Ugovaratelj je dužan Agenciji dati sve potrebne osobne podatke svakog od Putnika i pravodobno dostaviti Agenciji svu dokumentaciju potrebnu za organizaciju i realizaciju putovanja. Agencija ima pravo zatražiti i zadržati preslike dokumenata ako je to potrebno za realizaciju putovanja. Ako Ugovaratelj ne dostavi tražene podatke i preslike dokumenata u roku i na način kako je Agencija zatražila, smatra se da je odustao od rezervacije odnosno

raskinuo Ugovor te je Ugovaratelj dužan platiti Agenciji ugovoreni iznos naknade za raskid Ugovora/Ponude za plaćanje. Ugovaratelj je odgovoran za svu štetu koja za Ugovaratelja ili bilo kojeg Putnika ili Agenciju nastane zbog davanja netočnih i/ili nepotpunih podataka i/ili dokumenata.

Osim ako je izričito drugačije predviđeno Ugovorom, Ugovaratelj je dužan pribaviti svaku putovnicu, vizu, zdravstvenu iskaznicu ili drugu putnu dokumentaciju potrebnu za putovanje i boravak u inozemstvu za sve Putnike te osigurati da je navedena dokumentacija u svakom trenutku u cijelosti potpuna i valjana.

Ugovaratelj je dužan obavijestiti Agenciju prije sklapanja Ugovora o svim činjenicama u pogledu zdravlja, navika i sl. svakog od Putnika koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (uključujući ako Putnik iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu hrane, boluje od kronične bolesti, alergija i sl.). Ako su u Programu putovanja navedena posebna pravila za putovanje (poput primjerice obveznog cijepjenja i nabavke odgovarajućih dokumenata), Putnik je dužan ispuniti navedene zahtjeve.

Putnik je dužan pridržavati se pravila smještajnih jedinica u pogledu vremena početka korištenja soba, apartmana, kabina i sl., te vremena njihovog napuštanja. Ako Putnik na bilo koji način narušava sigurnost, mir ili udobnost drugih Putnika ili trećih osoba ili ugrožava i/ili otežava redovno odvijanje Programa putovanja, Agencija osim prava na naknadu štete ima pravo prekinuti putovanje za tog Putnika i nastaviti provedbu paket-aranžmana bez njega. Ako je u tom slučaju Putnik maloljetna osoba, Ugovaratelj je dužan osigurati povratak Putnika kući o vlastitom trošku.

Putnik će se pridržavati svih razumnih naputaka predstavnika Agencije i u dobroj vjeri surađivati s predstavnikom Agencije. U slučaju bilo kakvog nezadovoljstva, Putnik je dužan u dobroj vjeri surađivati s predstavnikom Agencije i nastojati razriješiti predmet nezadovoljstva, bez ometanja drugih Putnika i trećih osoba, te narušavanja ugleda Agencije.

U slučaju povrede obveza iz Ugovora i primjenjivih propisa, Ugovaratelj i Putnik će odgovarati za svaku štetu koju pretrpi bilo koji Putnik, Agencija, bilo koji pružatelj usluga uključen u paket-aranžman ili bilo koja treća osoba, te će oštetiti Agenciju od svih zahtjeva po toj osnovi. Ugovaratelj je solidarno odgovoran s Putnikom za obveze Putnika iz prethodne rečenice.

## **16. Prigovori putnika**

Ugovaratelj i/ili Putnik je dužan bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti Agenciju putem kontaktne točke Agencije navedene u Ugovoru o svakoj nesukladnosti koju utvrdi tijekom ispunjenja usluge putovanja obuhvaćene Ugovorom. Agencija će na zahtjev Ugovaratelja odnosno Putnika ispraviti tu nesukladnost, osim ako to nije moguće ili ako bi otklanjanje nesukladnosti prouzročilo nesrazmjerne troškove uzimajući u obzir razmjer nesukladnosti i vrijednost usluga putovanja na koje nesukladnost utječe. Ako Agencija ne ispravi nesukladnost iz razloga koji su navedeni u prethodnoj rečenici, Ugovaratelj ima pravo na sniženje cijene, te pored toga i na naknadu štete osim ako Agencija dokaže da je ista posljedica Razloga za koje Agencija ne odgovara. Ako Agencija ne ispravi nesukladnost u razumnom roku koji je odredio Ugovaratelj odnosno Putnik, Ugovaratelj i/ili Putnik

to može učiniti sam te zahtijevati naknadu nužnih troškova. Ugovaratelj odnosno Putnik nije dužan odrediti Agenciji razuman rok za ispravljanje nesukladnosti ako je Agencija odbila ispraviti nesukladnost ili ako je nesukladnost potrebno ispraviti odmah.

## 17. Osiguranja koja agencija nudi putniku

Sukladno ZPUT-u Agencija nudi Ugovaratelju/Putniku mogućnost da izravno (ili putem Agencije kao posrednika) ugovori s trećom osobom osiguravateljem osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje za slučaj otkaza putovanja te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti. Informacije o sadržaju tih osiguranja te poveznica na osiguravateljeve opće uvjete ugovora o osiguranju dostupne su u svakom trenutku na sljedećim mrežnim stranicama osiguravatelja [Poveznica](#). Osim ako je u Ugovoru izričito navedeno, cijene navedenih osiguranja nisu uključene u cijenu paket-aranžmana.

## 18. Osiguranje jamčevine za slučaj nesolventnosti i od odgovornosti za štetu

Sukladno ZPUT-u Agencija je s osiguravajućim društvom Generali osiguranje d.d., Slavenska avenija 1b, 10000 Zagreb, OIB: 10840749604 temeljem Ugovora o osiguranju od dana 23.08.2023. ugovorila: osiguranje jamčevine za slučaj nesolventnosti koje omogućava Ugovaratelju/Putniku neposredno ostvarivanje prava iz jamčevine od osiguravajućeg društva pod brojem police P13E-1025141728, te osiguranje od odgovornosti za štetu koju Agencija prouzroči Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza iz Ugovora pod brojem police P13E-1025141728. U slučaju nastanka osiguranog slučaja Ugovaratelj/Putnik je dužan na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Generali osiguranje d.d., Slavenska avenija 1b, 10000 Zagreb, e-mail: [suzana.baus-rakic@triglav.hr](mailto:suzana.baus-rakic@triglav.hr). Ovo vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti Agencije i osiguranju od odgovornosti za štetu.

## 19. Završne odredbe

Smatrat će se da je dostava obavijesti između Ugovornih strana sukladno Ugovoru valjana izvršena pisanim putem ako je poslana: (i) preporučenom poštom s povratnicom ili (ii) e-mailom na posljednju adresu, odnosno e-mail adresu o kojoj je jedna Ugovorna strana obavijestila drugu pisanim putem. Ugovaratelj je isključivo odgovoran za točnost adrese, odnosno e-mail adrese za slanje obavijesti o kojoj je obavijestio Agenciju, te je dužan bez odgode pisanim putem obavijestiti Agenciju o bilo kakvoj promjeni podataka za slanje obavijesti.

Opće informacije o Agenciji dostupne su na mrežnim stranicama Agencije: [Poveznica](#). Središnja kontaktna točka za administrativnu suradnju u skladu s odredbama ZPUT-a je Ministarstvo, Prislavlje 14, 10 000 Zagreb, e-mail: [pravni@mint.hr](mailto:pravni@mint.hr), tel: + 385 1 6169 243. Nadležno tijelo za nadzor poslovanja Agencije je Državni inspektorat, Turistička inspekcija, Šubićeva 29, 10000 Zagreb, e-mail: [turisticka.inspekcija@dirh.hr](mailto:turisticka.inspekcija@dirh.hr), tel: + 385 1 2375 100.

Ugovorne strane će sve eventualne sporove vezano za Ugovor (uključujući njegovo izvršavanje i prestanak) pokušati riješiti sporazumno, a ako to nije moguće bit će nadležan Općinski sud u

Koprivnici, Hrvatska. Mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske (isključujući njegove odredbe o sukobu zakona koje bi upućivale na primjenu stranog prava).

Sukladno ZPUT-u, Ugovaratelj može podnijeti prijedlog za rješavanje spora pred tijelom s liste notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, sukladno odredbama posebnog zakona kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Podaci o trenutno notificiranim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova dostupni su na mrežnim stranicama Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta Republike Hrvatske:

<http://potrosac.mingo.hr/hr/potrosac/clanak.php?id=12645>

Za usluge kupljene putem interneta platforma za mrežno rješavanje potrošačkih sporova dostupna je na poveznici: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>.

Ako bilo koja odredba Ugovora ili ovih Općih uvjeta jest ili postane ništetna, nevaljana ili neizvršiva, ili ako Ugovor sadrži nenamjeravanu ugovornu prazninu, to neće utjecati na valjanost ili izvršivost ostatka Ugovora. Bilo koja takva ništetna, nevaljana ili neizvršiva odredba će se smatrati zamijenjenom, a praznina upotpunjenom, odgovarajućom odredbom koja je sukladno gospodarskoj svrsi i cilju te odredbe i/ili Ugovora, u mjeri u kojoj je to zakonski dopušteno, najbliža izvornoj namjeri Ugovornih strana.

Ovi Opći uvjeti isključuju sve ranije izdane opće uvjete poslovanja Agencije o putovanjima u paket-aranžmanu, te stupaju na snagu odmah po objavljivanju na internetskim stranicama Agencije [www.slivija-turist.hr](http://www.slivija-turist.hr). Agencija zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta u bilo kojem trenutku objavljivanjem izmijenjenog teksta Općih uvjeta na mrežnim stranicama Agencije, koji stupa na snagu s danom objave.

*Obrt za prijevoz i putnička agencija, vl. Silvija Porić*

*SILVIJA TURIST*

*Domžalska ulica 3*

*48000 Koprivnica*

*Hrvatska*

*OIB: 43290301399*

*Identifikacijski kod: HR-AB-48-06010000697*