

# Opći uvjeti putovanja

## 1. SADRŽAJ ARANŽMANA

Organizator putovanja Mondo travel d.o.o. (u daljnjem tekstu Agencija ) jamči provedbu programa prema planu i programu aranžmana koji on organizira i koji ste primili. Sadržaj aranžmana organizator će ostvariti u potpunosti osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i sl.)

## 2. PRIJAVE I UGOVARANJA

Prilikom prijave putnik uplaćuje 30% cijene aranžmana (po osobi) osim ako u programu nije drukčije dogovoreno. Razlika do pune cijene aranžmana uplaćuje se najkasnije 21 dan prije početka putovanja osim ako u programu nije drukčije navedeno. U slučaju obrocnog plaćanja do 21 dan prije početka putovanja osigurava se dokumentacija za nespornu naplatu ukupne cijene do ugovorenog roka plaćanja. 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.

## 3. OBVEZE AGENCIJE

Agencija je dužna brinuti se o izvršenju usluga, kao i o izboru davatelja usluga, pažnjom dobrog gospodarstvenika te skrbiti o pravima i interesima putnika sukladno dobrim običajima u turizmu. Agencija će sve navedene obveze iz svojih programa izvesti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju "više" sile ( rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, elementarne nepogode... ). Ako bude moguće agencija će u takvim slučajevima ponuditi zamjensko rješenje. Agencija nije dužna pružati usluge van ovih Uvjeta. Agencija ne odgovara za eventualne pogreške u tisku.

## 4. OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan podmiriti troškove aranžmana u skladu s ovim uvjetima. Putnik je dužan posjedovati valjane putne isprave, poštivati carinske i devizne propise države u kojoj je odredište, te država kroz koje tranzitno prolazi. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, zbog kršenja propisa od strane putnika, sve nastale troškove snosi sam prekršitelj. Po dolasku na odredište putnik je dužan davatelju usluga predati dokument o plaćenju usluzi-hotelsku uputnicu ( voucher).

Putnik sam odgovara za štetu koju prouzroči, a posebno za štetu koja je nastala kao posljedica nepoštivanja Ugovora i ovih općih uvjeta. Štetu koju je prouzročio, putnik će snositi odmah na recepciji hotela i na drugom mjestu određenom od fizičke ili pravne osobe kojoj je štetu nanio. Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije tražene usluge. Isti će se koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju. Osobni podaci putnika čuvati će se u bazi podataka, sukladno odluci Uprave o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Sukladno zakonu države u koju se putuje, putnik je dužan platiti odgovarajuću boravišnu pristojbu, a o visini iste biti će izvješteni prije putovanja. Troškove eventualnog gubitka ili krađe osobnih dokumenata tijekom putovanja snosi putnik koji je dužan brinuti o svojim dokumentima. Voditelj putovanja može asistirati, no program se mora neometano odraditi.

## 5. SADRŽAJ I CIJENA ARANŽMANA

Cijena aranžmana (ukoliko na programu putovanja nije drugačije navedeno) u pravilu uključuje: usluge prijevoza, hotelske i ugostiteljske usluge i organizaciju putovanja. Ukoliko je navedeno u programu putovanja, cijena može sadržavati i putničke pristojbe zračnih luka te troškove stručnog i mjesnog vođenja. Cijena aranžmana ne uključuje (osim ako nije drugačije dogovoreno): fakultativne (neobavezne) izlete i posjete, moguće troškove pribavljanja i izdavanja viza, ulaznice za objekte koji se posjećuju.

Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, posebna prehrana i sl.) putnik sam plaća i dužan ih je naglasiti prilikom prijave putovanja.

Cijene aranžmana objavljene su u kunama, a izračunate su prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora putovanja na određeni dan. Agencija može, najkasnije 20 dana prije početka putovanja, zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjene valutnih tečajeva ili do promjene u tarifama prijevoznika ili hotelijera, uključujući povećanje troškova goriva ili povećanje pristojbi i to isključivo u pismenom obliku. Putnik se obvezuje prihvatiti povećanje ugovorene cijene do 8%. Ukoliko dođe do povećanja ugovorene cijene u iznosu većem od 8% putnik ima pravo odustati od aranžmana, s tim da je to dužan pismenim putem priopćiti Agenciji u roku od 2 dana od primljene obavijesti. Ako putnik svoj odustanak ne dostavi Agenciji u pismenom obliku i u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene. U slučaju avio karata, zrakoplovne pristojbe podložne su promjeni istih do dana izdavanja avio karte. U slučaju promjene istih do dana izdavanja avio karte. U slučaju porasta zrakoplovnih pristojba, putnik je dužan snositi trošak razlike u cijeni.

## 6. LAST MINUTE / FIRST MINUTE AKCIJE / POSEBNE PONUDE

U slučaju slabe prodaje aranžmana, Agencija zadržava pravo spuštanja cijene te primijeniti posebne marketinške akcije u svrhu lakše prodaje aranžmana. Putnici koji su uplatili aranžman po punoj cijeni nemaju pravo na povrat razlike cijene aranžmana.

## 7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni smještajni kapaciteti unutar programa opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje važećoj u trenutku izdavanja programa. Prehrana, komfor kao i druge usluge u ponudi hotela/apartmana pod nadzorom su mjesnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi.

Agencija ne preuzima odgovornost za usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim programima, a koja je dobivena od strane treće osobe. Ako putnik koristi trokrevetnu ili višerevetnu sobu u hotelu, hotelijer najčešće daje dvokrevetnu sobu s pomoćnim ležajem. Kvaliteta pomoćnog(dodatnog) ležaja u potpunosti ovisi o hotelu. Agencija ni u kom slučaju ne snosi odgovornost po bilo kojem pitanju kvalitete pomoćnog ležaja, te eventualno nezadovoljstvo putnika proizašlo iz ovih razloga, ne može biti predmetom prigovora.

## **8. SMJEŠTAJ U SOBE/APARTMANE**

Raspored sobe/apartmana određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih oblika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje u pojedinom objektu opisanom u katalogu i cjeniku. Ukoliko je moguće, organizator će pokušati putnikov dodatni zahtjev ispuniti (komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

Smještaj u sobi najčešće nije moguć prije 14 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se najčešće moraju napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluga. Dolaske iza 20 sati nužno je najaviti unaprijed, osim ako nije drugačije naznačeno. Boravak kućnih ljubimaca dozvoljen je u pojedinačnim slučajevima uz obaveznu doplatu.

## **9. PUTNIKOV OTKAZ PUTOVANJA**

Putnik ima pravo na otkaz putovanja prije početka putovanja no to svakako se mora napraviti u pismenom obliku. Agencija u tom slučaju ima pravo na naknadu troškova zbog otkazanog putovanja, a visina troškova određuje se prema danu putnikova otkazivanja i vrsti putovanja. Ako putnik koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete Agencija zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. U slučaju da putnik otkáže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, Agencija će primijeniti dolje navedenu skalu, a naknadne reklamacije neće uvažiti. Kada su stvarno nastali troškovi veći od onih u navedenoj ljestvici, organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Zbog svega navedenog Agencija predlaže uplatu putnog osiguranja. Ukoliko putnik otkáže uplaćeni aranžman, Agencija od ukupne cijene aranžmana zadržava:

### **EUROPSKA PUTOVANJA, ODMORI, SKIJANJE**

- za otkaz do 30 dana prije polaska, organizator naplaćuje 30% cijene aranžmana, a minimalno 100 kn
- za otkaz 29 do 16 dana prije putovanja -40%
- za otkaz 15 do 9 dana prije putovanja – 80%
- za otkaz 8 do 0 dana prije putovanja – 100%

### **DALEKA PUTOVANJA, TEČAJEVI STRANIH JEZIKA**

- za otkaz do 30 dana prije polaska, organizator naplaćuje 25% cijene aranžmana, a minimalno 100 kn
- za otkaz 29 do 15 dana prije putovanja -80%
- za otkaz 14 do 0 dana prije putovanja – 100%

## **KRSTARENJA**

### **a) ZA INDIVIDUALNE POLASKE**

- Više od 60 dana prije polaska –fiksna naknada štete od 335 kn
  - 60-46 dana prije polaska – 15% cijene aranžmana
  - 45-31 dan prije polaska – 40% cijene aranžmana
  - 30-16 dana prije polaska -80% cijene aranžmana
  - 15-0 dana prije polaska -100% cijene aranžmana
- Za „ NO SHOW „ i za nepotpune / nevažeće putne isprave – 100% cijene aranžmana

### **b) GRUPNI POLASCI**

- 120-91 dan prije polaska – 5% cijene aranžmana
  - 90-76 dan prije polaska – 15% cijene aranžmana
  - 75-56 dan prije polaska – 25% cijene aranžmana
  - 55-41 dan prije polaska – 50% cijene aranžmana
  - 40-31 dan prije polaska – 75% cijene aranžmana
  - 30-0 dana prije polaska – 100% cijene aranžmana
- Za „ NO SHOW „ i za nepotpune / nevažeće putne isprave – 100% cijene aranžmana

### **TRANSFERI**

- 120-91 dan prije polaska – 10% cijene aranžmana
- 90-61 dan prije polaska – 20% cijene aranžmana
- 60-45 dana prije polaska – 30% cijene aranžmana
- 44-31 dan prije polaska – 50% cijene aranžmana
- 30-21 dan prije polaska – 70% cijene aranžmana
- 20-0 dana prije polaska – 100% cijene aranžmana

### **Za „ NO SHOW „ i za nepotpune / nevažeće putne isprave – 100% cijene aranžmana**

Navedeni troškovi primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta kao i na sve druge bitne promijene. Agencija zaračunava stvarne troškove zamjene ako putnik-nosilac ugovora otkáže putovanje, a nađe drugog korisnika iste rezervacije koji zadovoljava sve uvjete za korištenje navedenog aranžmana.

## **PUTOVANJE NA NISKOTARIFNIM AVIO KOMPANIJAMA ( npr Easy Jet, Vueling, Volotea, Ryan Air... )**

Za putovanje na nekim niskotarifnim avio kompanijama, putnik je dužan do 15 dana prije termina putovanja dati točne podatke potrebne za izdavanje boarding karte: točno ime i prezime, datum rođenja, broj putovnice ili osobne karte ako je dovoljna za putovanje u određenu državu, datum do kada vrijedi putovnica/ osobna karta te nacionalnost. Za putnikov otkaz putovanja na niskotarifnoj avio kompaniji, putnik snosi trošak avio karte u cijelosti ili trošak promjene imena, prema uvjetima niskotarifnih aviokompanija. Trošak hotela i ostatka aranžmana obračunava se prema općim uvjetima za otkaz putnika za europska putovanja.

### **AVIO KARTE I INDIVIDUALNA PUTOVANJA**

U slučaju putnikova otkaza avio karte, putnik snosi trošak otkazivanja avio karte koji je uglavnom 100%. Iz tog razloga predlažemo uplaćivanje police osiguranja od otkaza. Kod individualnih putovanja, ukoliko su izdani voucheri za smještaj i ostale usluge, troškovi otkaza ovise o uvjetima spomenutih dobavljača. Preporučamo uplatu police osiguranja od otkaza

### **10. OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA PUTOVANJA**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, djelatnici agencije dužni su putniku ponuditi "paket" putnog osiguranja koji se sastoji od: zdravstvenog osiguranja za vrijeme boravka u inozemstvu, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje prtljage, te osiguranje od otkaza putovanja. Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje pretpostavlja da bi zbog nepredviđenih okolnosti morao otkazati putovanje, a u cilju izbjegavanja troškova odustajanja prethodno navedenih, tada može uplatiti osiguranje od otkaza. Osiguranje od otkaza naplaćuje se prilikom sklapanja Ugovora te ga nije moguće uplatiti naknadno. Premija osiguranja izračunava se zavisno o vrijednosti putovanja, a prema cjeniku Osiguravajućeg društva. Nepredviđena okolnost je nastala ako postoji neki od sljedećih slučajeva: teška bolest ili smrtni slučaj: osiguranika – supružnika osiguranika, djeteta osiguranika, roditelja ili brata ili sestre osiguranika ili njegovog supružnika, usvojenika ili usvojitelja, elementarna nepogoda koja je proglašena od nadležnih vlasti, vojna služba. U slučaju otkazivanja aranžmana ne vraća se iznos uplaćene premije za osiguranje od otkaza. Također se pri otkazivanju aranžmana ne isplaćuje trošak nabavke viza, unatoč tome što putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. U slučaju otkaza putovanja, putnik je dužan agenciji namiriti kompletnu cijenu putovanja sukladno uvjetima iz točke 7, a osiguravajuća kuća će putniku vratiti 90% ustegnutog iznosa. Polica osiguranja od otkaza mora se ugovoriti prilikom sklapanja Ugovora u putovanju, naknadno nije moguće sklopiti policu osiguranja od rizika putnikovog otkaza putovanja. Polica zdravstvenog osiguranja može se ugovoriti do dana polaska na putovanje.

Ukoliko putnik nema plaćeno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje zbog navedenih nepredviđenih okolnosti, Agencija zadržava pravo isplate prema pravilima o putnikovu otkazu putovanja. Ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja. Cijene putovanja ne uključuju osiguranje od rizika nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage kao i dragovoljno zdravstveno osiguranje. Potpisivanjem Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio i ovi uvjeti smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena dodatna osiguranja navedena u prethodnom stavku. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod jednoga od osiguravatelja ili kod agencije – posrednika.

### **11. PRAVO ORGANIZATORA NA OTKAZ ILI PROMJENU PROGRAMA**

Ukoliko se ne prijavi dovoljan broj putnika, agencija zadržava pravo otkaza putovanja. Za putovanja duža od 6 dana – 20 dana prije početka putovanja, za putovanja 3-6 dana – 7 dana prije početka putovanja te za putovanja kraća od 2 dana – 48 sati prije termina putovanja. Agencija je dužna putniku vratiti sav uplaćen iznos aranžmana. Najmanji broj putnika potreban za izvršenje pojedinog putovanja posebno je naznačen kod svakog programa / aranžmana. Ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili ukloniti organizator putovanja ima pravo izmijeniti program. Smještaj koji je ugovoren može se zamijeniti samo sa smještajem u objektu iste ili više kategorije. Agencija zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promijene uvjeti za putovanje (promijenjen red letenje, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje Agencija ne može utjecati) i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu. Agencija ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda ili vlaka kao ni za promjene programa i nastale troškove uvjetovane takvim kašnjenjem. U slučaju kašnjenja veznog leta koji utječe na propuštanje osnovnog leta je isključivo odgovorna avio kompanija. Za bilo kakvu nepravilnost u avio prometu, agencija ne može asistirati već putnik sam mora podnijeti prigovor direktno na avio kompaniju. Ukoliko se dogodi overbooking na letu, putnik je dužan surađivati sa predstavnicima avio kompanije te moraju pokušati zajedno naći odgovarajuće rješenje jer za takve okolnosti je isključivo odgovorna avio kompanija, a ne Agencija. Ako okolnosti na samom odredištu onemogućuju smještaj Putnika u rezerviranom objektu, Organizator će Putnika smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije od rezerviranoga i na vlastiti trošak. Agencija ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na danu situaciju. Agencija ne odgovara za eventualne pogreške u tisku programa u sklopu brošura/kataloga kao i za pogrešne unose podataka od strane operatera na web-stranicama.

### **12. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI I JAMČEVINE**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Mondo Travel ima kod osiguravajućeg društva Wiener osiguranje, Vienna Insurance Group d.d, sklopljen ugovor broj: 1322-00041420 za razdoblje 31.07.2018 do 31.07.2019. godine o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnosi na paket-aranžman. Mondo travel također ima policu osiguranja od jamčevine, sklopljenu kod osiguravajućeg društva Wiener osiguranje, Vienna Insurance Group d.d, ugovor broj: 1501-00000740 za razdoblje 31.07.2018 do 31.07.2019. godine U slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Wiener siguranje, Poljička 5, 10000 Zagreb, tel: 01 7898 518 te navesti adresu ili

broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati. Ovaj dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja.

### **13. PUTOVANJE U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA / TUOPERATORA**

Za sve aranžmane gdje je Agencija glavni organizator vrijede ovi Opći uvjeti osim u slučaju gdje je MONDO TRAVEL posrednik odnosno nije glavni organizator putovanja. Za takve aranžmane u Ugovoru će biti naznačen odgovorni organizator te se za to putovanje primjenjuju opći uvjeti odgovornog organizatora te Agencija ne odgovara za provedbu turističkih aranžmana drugih organizatora. Potpisivanjem ugovora PUTNIK u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

### **14. PUTNIKOVA PRTLJAGA**

Težina dozvoljene prtljage koja je uključena u cijenu aranžmana na zrakoplovnim putovanjima ovisi o avio kompaniji te će biti posebno naznačena u završnom pismu. Višak prtljage putnik plaća prema važećim cijenama zračnog prijevoznika. Djeca bez obzira na dob nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage u zračnom prijevozu. Kod prijevoza autobusom putnik može ponijeti 2 komada osobne prtljage. Putnici su dužni voditi brigu o svojim stvarima, te su ih prilikom svakog napuštanja istog dužni ponijeti sa sobom. U protivnom, putnici sami snose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini autobusa bez njihovog nadzora. Organizator nije odgovoran za uništenu ili izgubljenu prtljagu u prijevoznom sredstvu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu.

### **15. ZDRAVSTVENI PROPISI**

Putnik je dužan obavijestiti Mondo travel d.o.o. 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. Preporučujemo uplatu police za zdravstveno osiguranje.

### **16. PUTNE ISPRAVE**

Putnici su dužni, o vlastitom trošku, pribaviti i posjedovati valjane putne isprave za cijelo vrijeme trajanja putovanja. Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik isključivo je odgovoran za slučaj u kojem nije u mogućnosti ostvariti putovanje zbog neposjedovanja valjanih putnih isprava. U tom slučaju smatra se da je Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik otkazao putovanje, te će se primijeniti točka 9. Općih uvjeta.

U slučaju krađe ili gubitka putnih isprava za vrijeme putovanja Putnik će sam snositi troškove pribavljanja novih isprava, kao i troškove koji iz toga mogu proizaći. Agencija će pomoći putniku u slučaju krađe/gubitka putnih isprava, pri tome vodeći računa o normalnom odvijanju Programa putovanja. Agencija neće biti odgovorna za odluke carinskih, policijskih i drugih službenih tijela kojima se Putniku ne dozvoljava ulazak ili izlazak iz pojedine zemlje te se u tom slučaju primjenjuju odredbe Općih uvjeta koje se odnose na otkaz i prekid putovanja od strane Ugovaratelja putovanja odnosno Putnika. Ako je za pojedino putovanje potrebna viza, Agencija može, uz posebnu doplatu, posredovati u izdavanju iste, ako je takvu uslugu ugovorio s Ugovarateljem putovanja odnosno Putnikom. Agencija ne jamči ishođenje vize.

### **17. RJEŠAVANJE PRIGOVORA**

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može zahtijevati razmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor.

Postupak u svezi s prigovorom:

- Odmah, na samome mjestu, putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja odnosno predstavnika organizatora, a ako ga nema, kod izvršitelja usluga. Ukoliko putnik ne podnese prigovor na gore navedeni način, a konzumira uslugu, odriče se prava na odštetu. Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili s predstavnikom organizatora i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti. Svaki putnik / nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno. Agencija neće uzeti u razmatranje grupne prigovore. Agencija će riješiti samo one prigovore za koje putnik dostavi dokaz da je uputio pismeni prigovor davatelju usluge na licu mjesta i da se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta.

Ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik s turističkim pratiteljem ili predstavnikom organizatora ili izvršiteljem usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu u dva primjerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove potvrde.

-Najkasnije 8 dana po povratku putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilaže pismenu potvrdu koju je potpisao predstavnik i možebitne račune za dodatne troškove. Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku od 8 dana.

Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davaoca usluga najviše za još 14 dana. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu boravka. Dok organizator ne odluči o prigovoru putnika, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u medije.

Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 30 dana nakon ulaganja prigovora, putnik se neopozivo odriče posredovanje 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. U svim

aranžmanima gdje Agencija nastupa kao posrednik prodaje za provedbu je odgovorna agencija- organizator putovanja. U slučaju sklapanja ugovora po "sistemu na neviđeno" putnik nema pravo prigovora na smještaj. Putnik i Agencija će sporove nastojati razriješiti sporazumno, a u suprotnom ugovaraju nadležnost suda u Zagrebu. Mjerodavno pravo će biti Hrvatsko pravo.

#### **18. OBVEZA RAZMATRANJA MOGUĆNOSTI MIRENJA**

U slučaju spornih pitanja koja proizađu iz ili u svezi s Ugovorom, njegove ugovorne strane se obvezuju najprije razmotriti mogućnost rješavanja tih spornih pitanja mirnim putem u neposrednom kontaktu. U svakom slučaju, može se podnijeti i prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, mirenje@hgk.hr, www.hgk.hr.

#### **19. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

Osobni podaci Putnika koriste se u svrhu realizacije ugovorenog putovanja, uključivo i prosljeđivanje osobnih podataka trećim osobama u zemlji i inozemstvu, te osiguravateljima ukoliko Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik ugovara izabrana osiguranja preko Agencije, kao i za daljnju međusobnu komunikaciju. Agencija se obvezuje da će se dobivenim podacima koristiti samo u svrhu realizacije tražene usluge te da neće podatke iznijeti, dati ili prodati trećoj osobi. Osobni podaci čuvaju se u bazi podataka, u skladu s odlukom Uprave Agencije o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka.

#### **20. ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi opći uvjeti i upute za turističke aranžmane sastavni su dio Ugovora kojeg putnik sklapa s Agencijom, odnosno s ovlaštenom putničkom agencijom za čije se putovanje putnik odlučio. Uplatom akontacije putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja te je Ugovor valjan i bez potpisa putnika. Ovo izdanje uvjeta putovanja stupa na snagu 06 srpnja 2018 te isključuje sva ranija izdanja. Prihvaćanjem ugovora i uplatom akontacije, putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

#### **21. POKLON BONOV**

Poklon bon je sredstvo plaćanja u papiratom obliku, numeriran je jedinstvenim brojem prilikom izdavanja. Izdavatelj ga izdaje uz uplatu sredstava koju vrši i čiju visinu određuje Korisnik. Poklon bon moguće je iskoristiti za putovanje po izboru iz ponude agencije Mondo travel d.o.o. 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. Korisnik uplatom iznosa prihvaća Opće uvjete poslovanja s poklon bonom te se smatra da je s istima upoznat.

#### **VODITELJ POSLOVANJA:**

Tanja Pilat, Nikole Tesle 14, 10 000 Zagreb, email: info@mondotravel.hr, Tel: 01/46 12 164

U Zagrebu, srpanj 2018.

ID: HR-AB-01-080093516