Temeljem članka 21. Zakona o pružanju usluga u turizmu NN 130/17 (u daljnjem tekstu: Zakon) IGANA D.O.O. putnička agencija, donosi sljedeće:

OPĆE UVJETE PUTOVANJA I ORGANIZACIJE PAKET ARANŽMANA

1. Značenje pojedinih izraza u Općim uvjetima

Ugovor – ugovor koji se sklapa za paket aranžman, a potpisuju ga Organizator putovanja ili njegova ovlaštena osoba i Ugovaratelj putovanja, s ciljem realizacije putovanja prema Programu putovanja koji je sastavni dio ugovora.
Organizator putovanja – turistička agencija **IGANA d.o.o.** koja organizira i pruža usluge putovanja.
Ugovaratelj putovanja – svaka osoba koja sklapa ugovor o paket aranžmanu s Organizatorom, bez obzira na to tko će stvarno putovati.
Putnik – osoba koja sudjeluje u putovanju, neovisno o tome je li ista osoba i Ugovaratelj putovanja.
Paket aranžman – unaprijed definirana kombinacija najmanje dvije turističke usluge, uključujući prijevoz, smještaj, vođenje ili druge turističke i ugostiteljske usluge koje čine cjelinu i uključuju barem jedno noćenje, a sve se nudi po unaprijed dogovorenoj cijeni.
Program putovanja – pisani dokument koji izdaje agencija i koji opisuje detaljan plan određenog paket aranžmana. Program predstavlja opću ponudu Organizatora i postaje sastavnim dijelom Ugovora, osim ako Ugovor ne predviđa drugačije.
Individualni program putovanja – paket aranžman posebno izrađen prema zahtjevu Ugovaratelja ili Putnika.
Voucher – pisana potvrda na ime ili za određenu skupinu putnika koja daje neprenosivo pravo osobama na čije ime glasi na navedene usluge ili predstavlja nalog davatelju usluga da pruži usluge navedenima.
Subagent – treća osoba ili subjekt koji djeluje u ime Organizatora putovanja za promociju, prodaju ili sklapanje ugovora o putovanjima.

2. Opće odredbe

Opći uvjeti, Program putovanja i/ili Individualni program putovanja čine sastavni dio Ugovora. Ako dođe do razlike ili neslaganja između odredbi Ugovora, Programa putovanja/Individualnog programa ili Općih uvjeta, u primjeni na odnos između Ugovaratelja putovanja/Putnika i Organizatora putovanja prioritet imaju sljedeći dokumenti, po redoslijedu: prvo Ugovor, zatim Program putovanja ili Individualni program putovanja, a tek potom Opći uvjeti.
Ugovor postaje pravno obvezujući nakon što ga potpišu djelatnik Organizatora putovanja (ili Subagent) i Ugovaratelj putovanja. Potpisivanjem Ugovora, vouchera, potvrde rezervacije ili davanjem suglasnosti za terećenje kartice, Ugovaratelj putovanja/Putnik u potpunosti prihvaća ove Opće uvjete.

3. Prijava i plaćanje

Prilikom prijave za putovanje, osoba je dužna dostaviti imena svih putnika i ostale podatke potrebne za realizaciju putovanja. Prijava se može izvršiti izravno u poslovnici Organizatora putovanja ili putem web-stranice/portala agencije koji je namijenjen isključivo za prijave putnika putem šifriranih aranžmana.
Ugovaratelj putovanja ili Putnik mora, na zahtjev Organizatora, dostaviti sve dokumente i podatke potrebne za izvršenje Ugovora.
Prije sklapanja Ugovora, Ugovaratelj je obvezan uplatiti akontaciju, koja će se uračunati u ukupnu cijenu putovanja. Ako Ugovor ili poslovna suradnja, ili program putovanja, ne određuju drugačije, pri prijavi se uplaćuje minimalno 30% ukupne cijene aranžmana, dok ostatak iznosa mora biti plaćen najkasnije 30 dana prije početka aranžmana.
U slučaju "rezervacije na upit", Putnik je obvezan uplatiti minimalni iznos od 50 €, koji je nepovratan ako se Putnik odluči odustati od programa za koji je tražio rezervaciju. Agencija nije dužna potvrditi rezervaciju prije primitka ovog iznosa.
Ova odredba ne primjenjuje se kada Putnik samo prikuplja ponude i ne vrši rezervaciju.

4. Čuvanje poslovne tajne i zaštita osobnih podataka putnika

Agencija će čuva, kao poslovnu tajnu, sve što je saznala o putniku i bez odobrenja Putnika neće proslijediti njegove osobne podatke trećim osobama osim u zakonom propisanim slučajevima.
Iznimka od davanja osobnih podataka Putnika trećim osobama su osiguravajuća društva kojima će se proslijediti osobni podaci Putnika ako Putnik zaključi policu putnog osiguranja. Agencija u potpunosti poštuje i provodi odredbe Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka 2016/679 (General Data Protection Regulation: GDPR). Putnik osobne podatke daje dobrovoljno te su oni potrebni u procesu realizacije tražene usluge. Osobni podaci putnika čuvat će se u bazi podataka Agencije te se mogu koristi u svrhu marketinških akcija agencije. Agencija će pribaviti privolu Putnika i postupati na način i u opsegu koji je u njoj naveden, a sukladno Izjavi o privatnosti. Za sve informacije vezane za obradu osobnih podataka, Putnik ima pravo svakodobne provjere upitom na mail: igana.promet@igana.hr.

. Opis usluga i kategorizacija smještaja

Cijene paket aranžmana i individualnih putovanja iskazane su u eurima. One obično ne uključuju, osim ako nije drukčije dogovoreno u ugovoru ili programu putovanja, pristojbe zračnih luka, troškove izdavanja viza, ulaznice za posjećene objekte te neobvezne dodatne sadržaje.
Ako Ugovor ne predviđa drugačije, cijena paket aranžmana obuhvaća: prijevoz, smještaj i ugostiteljske usluge, troškove organizacije putovanja i obvezna zakonska osiguranja (jamčevina).
Agencija navodi kategoriju usluge prema službenoj kategorizaciji objekata i prijevoznih sredstava u trenutku izdavanja programa te u zemlji registracije objekta ili vozila. Organizator je dužan osigurati Putniku minimalni standard usluge naveden u programu putovanja. Ako to nije moguće, Agencija je obvezna, na vlastiti trošak, pružiti viši standard usluge.
Agencija će realizirati sve sadržaje paket aranžmana u potpunosti, prema programu putovanja, osim u slučajevima nepredvidivih okolnosti kao što su: nemiri, štrajkovi, terorističke aktivnosti, zdravstvene i sanitarne prepreke, prirodne nepogode ili intervencije nadležnih tijela. Izmjena rasporeda aktivnosti po danima ne predstavlja osnovu za prigovor Putnika, ako su svi sadržaji predviđeni programom ispunjeni.
Cijene paket aranžmana s uključenim prijevozom obračunate su na temelju tada važećih cijena goriva. Ako cijena goriva za autobuse (Diesel D-2) ili avione (kerozin) poraste više od 5% u odnosu na kalkuliranu cijenu, Organizator putovanja može proporcionalno

povećati cijenu aranžmana. U slučaju većih poremećaja, Organizator ima pravo povećati cijenu do 10% bez dodatne suglasnosti Putnika.
Ako je potrebno povećanje iznad 10%, Organizator mora zatražiti suglasnost Ugovaratelja putovanja/Putnika. Ako Putnik odbije odobriti povišenje cijene, Organizator je dužan vratiti sva do tada uplaćena sredstva, osim iznosa koji se odnosi na avionsku kartu kupljenu od niskotarifnog prijevoznika, budući da je taj dio uvijek nepovratan u slučaju odustajanja.

. Izmjene programa i otkaz putovanja od strane Organizatora

Agencija zadržava pravo promijeniti program putovanja u slučaju nepredviđenih okolnosti. Takve okolnosti mogu Agenciji omogućiti potpuno ili djelomično otkazivanje programa ili uvođenje izmjena koje omogućuju provedbu putovanja bez negativnih posljedica za Putnike.
Agencija također može otkazati paket aranžman ako se ne prijavi dovoljan broj sudionika (za autobus najmanje 42, za charter letove 90% kapaciteta zrakoplova). Otkaz mora biti obavljen najkasnije sedam (7) dana prije predviđenog polaska, uz obvezu povrata svih uplaćenih sredstava Putnicima.
Kod korištenja javnog prijevoza na redovitim linijama Agencija ne snosi odgovornost za posljedice promjena u redu vožnje.
Ako se koriste usluge niskotarifnih zrakoplovnih kompanija, Agencija ne odgovara za:

- eventualni stečaj zrakoplovne tvrtke,
- promjene satnica leta ili
- otkazivanje leta.

Sve gubitke nastale stečajem niskotarifnog prijevoznika snosi Putnik. Agencija nema obvezu isplatiti naknadu štete u takvim slučajevima.
Za paket aranžmane tipa „bumerang“ koji se organiziraju charter zrakoplovima, Agencija ima pravo odabrati pravac za grupu u svrhu optimalnog punjenja zrakoplova ili drugog prijevoznog sredstva. Agencija će nastojati udovoljiti željama grupe, ali ako to nije racionalno izvedivo, to ne predstavlja osnovu za reklamaciju.
Kod charter letova moguće su promjene reda letenja u kratkom roku prije početka putovanja. Agencija je dužna obavijestiti Putnike o takvim izmjenama. Promjena satnice leta ne može biti razlog za reklamaciju ako su Putniku pružene sve usluge i sadržaji navedeni u programu putovanja.

7. Otkaz i prekid putovanja od strane Ugovaratelja/Putnika

Svaki usmeni otkaz putovanja od strane Ugovaratelja ili Putnika mora biti potvrđen u pisanom obliku – putem dopisa, e-maila ili telefaksa. Ako Putnik ne potvrdi otkaz pisano, smatrat će se da putovanje nije otkazano.
Ako Putnik prekine putovanje koje je već u tijeku, na vlastiti zahtjev, nema pravo na naknadu troškova nastalih zbog prijevremenog povratka u mjesto polaska.
U slučaju otkaza putovanja, **osim ako Ugovor ili Program putovanja ne predviđaju drugačije**, Organizator zadržava uplaćeni iznos prema vremenu otkazivanja, kako slijedi:
PAKET ARANŽMANI

- Otkaz do **30 dana prije polaska**: 20% ukupne cijene (*minimalno 50 €*)
- Otkaz **15–29 dana prije polaska**: 50% ukupne cijene
- Otkaz **8–14 dana prije polaska**: 75% ukupne cijene
- Otkaz **0–7 dana prije polaska**: 100% ukupne cijene

8. Putna osiguranja i povrat uplaćenog iznosa

Ugovaratelj putovanja ili Putnik može zatražiti povrat dijela uplaćene cijene ako je zaključeno osiguranje od rizika otkaza. Ovo osiguranje se dodatno naplaćuje ako nije uključeno u cijenu paket aranžmana, a povrat se vrši isključivo prema uvjetima osiguratelja s kojim Agencija ima sklopljen ugovor, direktno od osiguratelja.
U takvim slučajevima, Agencija će Putniku dostaviti potvrdu o uplaćenom dijelu paket aranžmana, potvrdu o obustavljenom dijelu te iznos koji Putniku pripada prema ovim uvjetima. Svi ostali dokumenti koje traži osiguratelj moraju se pribaviti isključivo od strane Putnika.
Ako dođe do otkaza cijele grupe zbog promjene odredišta ili promjene organizatora, Putnik nema pravo na povrat bilo kojeg dijela uplate.
U slučaju da u ugovoreno odredište dođe do epidemije ili pandemije zarazne bolesti, Putnik ima pravo na otkaz i povrat sredstava samo ako nadležno Ministarstvo zdravstva RH službeno zabrani putovanje u to odredište. U svim drugim slučajevima primjenjuje se standardna terminska skala troškova otkaza.
Povrat sredstava vrši se isključivo uz vraćanje originalnih potvrda o uplati Organizatoru i potpisivanje priznanice o primitku povrata.
Svi programi putovanja uključuju obvezno osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, s pokrićem:

- Smrt uslijed nesreće / 100% trajni invaliditet uslijed nesreće: do 5.000 €

Organizator je također dužan ponuditi Putniku putno zdravstveno osiguranje za inozemstvo (uz nadoplatu ako nije uključeno u cijenu paket aranžmana), prema uvjetima osiguratelja. Putnik tada ostvaruje naknadu prema uvjetima osiguratelja definiranima Ugovorom o osiguranju.
Kod putnog zdravstvenog osiguranja nije pokriveno:

- liječenje posljedica prekomjernog konzumiranja alkohola,
- posljedice uzimanja opojnih droga,
- troškovi liječenja kroničnih bolesti.
- sve bolesti ili ozljede koje je Putnik sam sebi nanio namjerno, dobrovoljno ili uslijed neodgovornog ponašanja.

Organizator putovanja uključuje u cijenu svakog paket aranžmana osiguranje prtljage i posreduje u zahtjevu za naknadom štete preko osiguratelja. Konačna odluka o priznanju ili odbijanju naknade štete je **isključivo diskrecijsko pravo osiguratelja**, ovisno o utvrđenim okolnostima.

9. Obveze Organizatora putovanja

Organizator putovanja obvezan je izvršiti ugovorene usluge nakon što je u cijelosti uplaćena ugovorena cijena ili osigurano plaćanje preostalog iznosa do ugovorenog roka. Organizator odgovara za pravilno i pravovremeno pružanje svih usluga obuhvaćenih ugovorom te se obvezuje postupati pažnjom dobrog gospodarstvenika.

Organizator je dužan Putniku pružiti sve usluge navedene u Programu putovanja. Za eventualno neispunjenje ili djelomično ispunjenje usluga, Putnik ima pravo na naknadu do maksimalne visine stvarne vrijednosti neostvarenog dijela aranžmana, koja se ostvaruje isključivo temeljem police osiguranja od profesionalne odgovornosti osiguratelj**a** s kojim Agencija ima sklopljen ugovor.

Organizator jamči kvalitetu usluga u skladu sa standardima zemlje u kojoj se usluga izvršava. Organizator ne odgovara za promjene ili neizvršenje usluga uzrokovane višom silom, kašnjenjem prijevoznih sredstava ili drugim okolnostima na koje ne može utjecati, uključujući: terorističke akcije, prirodne katastrofe, epidemije, nemire i ratove. U takvim slučajevima, Organizator nije obvezan pokriti dodatne troškove Putnika, ali je dužan osigurati povrat Putnika u mjesto polaska.

10. Obveze Putnika

Putnik je dužan osigurati da on sam, kao i svi njegovi dokumenti, prtljaga i osobne stvari budu u skladu s propisima zemlje odredišta i tranzitnih zemalja. Svaku nesukladnost u vezi s izvršenjem usluge Putnik mora bez odgađanja prijaviti Organizatoru.

Putnik je, osim ako nije drugačije naznačeno u programu, odgovoran za pribavljanje svih potrebnih putnih isprava i viza. Organizator ne odgovara za prekid putovanja uzrokovan neispravnim dokumentima. Organizator također ne snosi odgovornost za gubitak, oštećenje ili zaboravljanje osobnih stvari Putnika.

Ako Putnik svojim ponašanjem krši pravne propise ili kućni red objekta, Organizator ne odgovara za prekid korištenja aranžmana. Štetu u objektima ili prijevozima snosi isključivo počinitelj ili, ako je maloljetan ili nesposoban, odgovorna osoba (roditelj, učitelj, trener ili vođa puta). Troškove povratka na polazište u tom slučaju snosi počinitelj štete.

Za grupna putovanja učenika ili maturalne ekskurzije, hotel može zadržati depozit od 20–60 € po putniku kao jamstvo protiv šteta ili kršenja kućnog reda. Ako šteta nije nastala, depozit se vraća nakon odjave. Ako je zadržan dio depozita, hotel mora izdati račun s obrazloženjem.

Ako Putnik nije zatražio posebnu kategoriju smještaja ili prijevoza, prihvaća bilo koju službeno registriranu sobu ili mjesto u prijevoznom sredstvu prema dostupnosti. Putnik ima pravo prijenosa ugovora na drugu osobu u skladu s člankom 34. Zakona o pružanju usluga u turizmu (NN 130/2017).

11. Rješavanje prigovora

Ako Putnik želi uložiti prigovor zbog neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja usluge, mora ga odmah podnijeti osobi koja tu uslugu pruža, a Organizatoru u roku 7 dana od završetka putovanja. Prigovori izvan ovog roka neće se razmatrati.

Ako je aranžman kupljen preko Agencije koja djeluje kao subagent, odgovornost za izvršenje usluga snosi odgovorni Organizator, a ne Agencija. Agencija može samo posredovati u kontaktu s organizatorom, bez odgovornosti za ishod prigovora.

Putnik može reklamirati neodgovarajuću uslugu kod predstavnika Organizatora ili, ako nije prisutan, kod davatelja usluge. Putnik je dužan surađivati s predstavnikom Agencije kako bi se problem otklonio.

Organizator je dužan riješiti prigovor najkasnije 30 dana od prijema. Do donošenja rješenja, Putnik se odriče posredovanja drugih osoba ili objavljivanja prigovora u medijima.

Najviša moguća naknada po prigovoru iznosi 50% cijene aranžmana, dok je naknada za idealnu štetu isključena.

12. Potvrda o uplaćenoj jamčevini

Putnička agencija **IGANA d.o.o.** je, u skladu s odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu (NN 130/2017), ugovorila osiguranje jamčevine za turistički paket-aranžman i povezane putne aranžmane kod **CROATIA OSIGURANJE d.o.o.** (sjedište: Zagreb, Vartoslava Jagića 33; OIB: 26187994862).

Ova potvrda omogućuje Putniku neposredno ostvarenje prava na naknadu (osiguranje) za nastale troškove, u skladu s odredbama police osiguranja br. 298290000181, koja pokriva jamčevinu za turistički paket-aranžman i povezane putne aranžmane. Dokument vrijedi kao potvrda osiguranja u slučaju nesolventnosti (nesposobnosti za pravodobno plaćanje dospjelih obveza) ili stečaja putničke agencije IGANA D.O.O.

U slučaju nesolventnosti ili stečaja agencije, Putnici koji se nalaze na putovanju ili kojima je usluga putovanja izostala trebaju se obratiti osiguratelju **Croatia osiguranje d.d.** na sljedeće načine:

- putem **Kontakt centra**: 072 00 1884
- putem **e-maila**: info@crosig.hr
- osobno u **prodajnim uredima Croatia osiguranja**

Za sve situacije koje nisu izričito navedene ovim uvjetima, primjenjuju se odredbe **Zakona o obveznim odnosima**.