

# **Opći uvjeti usluge organizacije putovanja putničke agencije “Zračne luke Osijek”**

## **1. Predmet ugovora**

Predmet ovog ugovora je uređenje međusobnih odnosa organizatora putovanja – putničke agencije Zračna luka Osijek d.o.o. (u daljnjem tekstu Zračna luka Osijek) i PUTNIKA odnosno ugovaratelja putovanja u slučaju kad ugovaratelj putovanja sklapa ovaj ugovor u korist treće osobe kao putnika (u daljnjem tekstu PUTNIK). Ovaj ugovor o putovanju sadrži i Opće uvjete usluge organizacije putovanja, odnosno poziva se na program putovanja koji sadrži sve potrebne podatke. Ugovor se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisali djelatnik agencije (djelatnik Zračne luke Osijek ili bilo koja druga osoba ovlaštena za prodaju aranžmana Zračne luke Osijek) i PUTNIK te nakon što PUTNIK u cijelosti uplati cijenu turističkog aranžmana ili dio cijene te nesporno osigura plaćanje preostalog iznosa do ugovorenog datuma. Ukoliko putnik nije u mogućnosti osobno potpisati ugovor, ugovor proizvodi pravne učinke tek kad Zračna luka Osijek primi cijeli ugovoreni iznos cijene aranžmana ili ako je to izričito ugovoreno, dio ugovorene cijene i dokumentaciju kojom se nesporno osigurava uplata preostalog dijela cijene do ugovorenog datuma. Putnik se za putovanje može prijaviti u svim poslovnicama Zračne luke Osijek i drugim ovlaštenim agencijama osobno, telefonom, internetom ili nekim drugim načinom daljinske komunikacije. Putnička agencija Zračna luka Osijek ne odgovara za provedbu usluge putovanja koju ne prodaje kao organizator putovanja nego samo posreduje u prodaji. Prilikom sklapanja ugovora putnik je dužan dati osobne podatke nužne za sklapanje ugovora i izvršenje putovanja i pravodobno dostaviti svu dokumentaciju potrebnu za organiziranje putovanja. PUTNIK jamči da je Zračnoj luci Osijek dao ispravne i važeće podatke potrebne za nesmetanu realizaciju putovanja te prihvaća sve zakonske obveze koje proizlaze iz ovog ugovora i pozitivnih zakonskih propisa.

## **2. Prijave, ugovaranje i plaćanje**

Prilikom prijave, za potvrdu rezervacije, putnik uplaćuje 40% cijene aranžmana (ukoliko u programu nije navedeno drugačije). Ostatak do ukupne cijene aranžmana uplaćuje se najkasnije 30 dana prije početka putovanja ili se osigurava dokumentacija za nespornu naplatu ukupne cijene aranžmana. Ukoliko putnik ne ispuni svoju obavezu do najkasnije 30 dana prije polaska na put, smatrat će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti povrata uplaćene akontacije.

Za sve rezervacije uključivo i rezervacije “na upit” (kada za pojedini aranžman u trenutku prijave putnika za određeno putovanje nema mjesta, ali ih je Zračna luka Osijek u mogućnosti osigurati dodatno) Zračna luka Osijek naplaćuje naknadu za troškove rezervacije u iznosu od 100 kuna (po ugovoru), a u slučaju kada je do polaska na put preostalo manje od 30 dana za takvu rezervaciju “na upit” uplaćuje se odgovarajući dio cijene aranžmana prema uvjetima iz članka 8. ovog ugovora.

Tako zatraženu rezervaciju “na upit” Zračna luka Osijek se obvezuje obraditi u roku od 2 radna dana (subota i nedjelja se ne smatraju radnim danom) i o učinjenom pismeno ili usmeno obavijestiti putnika. Ukoliko Zračna luka Osijek u navedenom roku ne obavijesti putnika o učinjenom ili nije u mogućnosti osigurati rezervaciju za zatraženi aranžman, kompletan iznos uplate bit će u cijelosti vraćen putniku. Ukoliko putnik ne prihvati zatraženu, a od strane Zračne luke Osijek potvrđenu rezervaciju, uplaćeni dio cijene aranžmana i naknada za troškove rezervacije se ne vraćaju.

Za potvrdu rezervacija po "Fortuna sistemu" ili po "Last minute" ponudama PUTNIK je dužan odmah uplatiti iznos aranžmana u cijelosti ili osigurati nespornu naplatu cijelog iznosa aranžmana.

U slučaju da je putnik maloljetna osoba, ugovor se smatra obvezujućim kada roditelj ili skrbnik suglasi s ugovorenim putovanjem i odredbama ugovora davanjem potpisa ili druge pisane suglasnosti.

### **3. Kupovine zrakoplovne karte i uvjeti zračnog prijevoza putnika**

Prilikom izrade rezervacije za letove Putnik je dužan dati točno ime, prezime i spol svakog Putnika onako kako su navedeni na identifikacijskom putnom dokumentu koji će putnici i koristiti za to putovanje. Putnik je primljenu potvrdu o izvršenoj rezervaciji dužan provjeriti i bez odgađanja obavijestiti Zračnu luku Osijek o eventualnim greškama u imenu, prezimenu, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu kako bi se što prije izvršio ispravak. Ukoliko Putnik nakon primitka rezervacije/ponude, a prije potvrde kupnje ne obavijesti Zračnu luku Osijek o grešci u imenu, prezimenu, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu smatrat će se da su sve navedene informacije točne. Ukoliko u rezervaciji/ponudi nije drugačije naznačeno, rezervacija vrijedi 24 sata od trenutka rezervacije nakon čega se, ukoliko Putnik ne potvrdi, tj. izvrši kupnju karte, automatski otkazuje.

Sa uvjetima i cijenama koji vrijede za putovanje zrakoplovom putnik će biti upoznat prije kupnje zrakoplovne karte. Objavljene cijene zrakoplovnih karata i aerodromskih pristojbi podložne su promjenama. Zrakoplovni prijevoznik može u bilo kojem trenutku promijeniti i/ili ukinuti trenutno važeće tarife bez prethodne najave, što može dovesti do promjene u cijeni od trenutka izrade rezervacije/ponude do trenutka potvrde/kupnje karte. Primjenjuje se važeća tarifa u trenutku izdavanja karte. Zrakoplovna karta je kupljena kada putnik primi potvrdu rezervacije i elektronsku zrakoplovnu kartu.

Elektronska zrakoplovna karta je ugovor između zrakoplovne kompanije i putnika te Zračna luka Osijek djeluje kao prodajni agent. Uvjeti zračnog prijevoza putnika i prtljage definirani su od strane zračnog prijevoznika te ih se putnik dužan pridržavati.

Zračna luka Osijek je posrednik pri prodaji zrakoplovnih karata i nije odgovorna za izvršenje usluga zrakoplovnog prijevoznika. Zračna luka Osijek za posredovanje između zrakoplovnog prijevoznika i putnika naplaćuje od putnika naknadu za izdavanje karte (Ticketing Service Charge). Naknada se naplaćuje po izdanoj aviokarti i promjeni na već izdanoj aviokarti, prema važećem cjeniku. Iznos naknade je nepovratan. Ukoliko je let otkazan zračni prijevoznik će obavijestiti putnika putem e-maila i javiti mu koje alternativno rješenje zračni prijevoznik nudi.

Ako putnik ima reklamaciju zbog kašnjenja ili otkazivanja leta ili nekog trećeg razloga dužan je obratiti se direktno zrakoplovnog prijevozniku. Zračna luka Osijek nije ovlaštena u ime zračnog prijevoznika rješavati prigovore niti će ih zračni prijevoznik uzeti u obzir ako ih zaprimi tim putem.

U slučaju da Putnik želi otkazati rezervaciju već kupljene zrakoplovne karte primjenjuju se uvjeti zrakoplovnog prijevoznika s kojim je putnik bio upoznat prije kupovine karte. Naknada za izdavanje karte u tom slučaju je nepovratna.

U slučaju da putnik nije na vrijeme izvršio prijavu na let ili se nije pojavio, smatra se No-show putnikom, što za posljedicu ima otkazivanje svih letova na zrakoplovnoj karti. Putnik prilikom potvrde/kupnje karte prihvaća i obaveznost slijednog korištenja letova kako su navedeni u e-karti (npr. nije moguće ne koristiti odlazni let, a onda ipak koristiti povratni let). Kod pokušaja korištenja letova mimo redoslijeda navedenih u karti, svi daljnji letovi biti će otkazani, a Putnik gubi mogućnost njihovog korištenje, kao i pravo na povrat neiskorištenog dijela karte.

Putnik koji koristi zrakoplovnu kartu dužan je poštivati sve carinske, vizne i zdravstvene propise zemalja u koju ili/i kroz koju putuju. U slučaju odbijanja ulaska u zemlju, bolesti, karantene ili bilo kojih drugih situacija vezanih uz nepoštivanje gore navedenoga putnik sam snosi sve nastale troškove.

#### **4. Cijene i sadržaj**

Cijene putovanja su objavljene u programu putovanja i vrijede od dana objavljivanja programa. Cijene navedene u programima bazirane su na osnovi ugovora s našim partnerima i ne moraju odgovarati cijenama objavljenim na licu mjesta u destinaciji u kojoj putnik boravi te eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet prigovora.

Organizator putovanja može predvidjeti da putnik određene usluge koje će se koristiti u inozemstvu plaća na licu mjesta u valuti zemlje u kojoj se nalazi. Za usluge koje se plaćaju na licu mjesta putnik eventualni prigovor podnosi izravno izvršitelju usluge. Zračna luka Osijek može, najkasnije 20 dana prije početka putovanja, zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjene valutnih tečajeva ili do povećanja troškova prijevoza, uključujući i troškove goriva ili do povećanje pristojbi u zračnim i ostalim lukama i sl.) koje utječu na cijenu putovanja, a za koje nije znala ili mogla znati. U tom slučaju cijena aranžmana povećati će se recipročno povećanju cijene kalkulativnih elemenata na temelju kojih je formirana prvotna cijena. 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 javiti Zračnoj luci Osijek u roku od 2 radna dana od primljene obavijesti. U slučaju odustanka od aranžmana, putnik ima pravo na dokazanu i opravdanu naknadu štete. Ako putnik svoj odustanak ne dostavi Zračnoj luci Osijek u pismenom obliku i u navedenom roku, ugovor se smatra raskinutim.

Zračna luka Osijek pridodaje veliku pozornost prezentaciji programa na promidžbenim materijalima (letci, katalozi, web i slično), ali su moguće nepravilnosti i greške koje će Zračna luka Osijek otkloniti u najkraćem mogućem roku. Zračna luka Osijek ne odgovara za eventualne pogreške u tisku, na web stranici, niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala.

#### **5. Kategorizacija i opis usluga**

Ponuđeni hoteli, apartmani ili drugi objekti u programima opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u trenutku izdavanja programa. Ukazujemo da se lokalna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno razlikuje. Smještaj, prehrana, udobnost i druge usluge pod nadzorom su mjesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. Zračna luka Osijek ne preuzima odgovornost za bilo koju usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u programima važećim za navedeno putovanje, a koja je dana bilo od strane djelatnika Zračne luke Osijek ili neke treće osobe.

Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanom u programu putovanja. Smještaj nije moguć prije 16 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluge, ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno. Za kasnije individualne dolaske u smještajne objekte (iza 20 sati) potrebno je prethodno, najmanje jedan dan prije polaska na put, o tome obavijestiti Zračnu luku Osijek, ukoliko takav kasniji dolazak nije predviđen programom putovanja.

#### **6. Putni dokumenti, poštivanje propisa**

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati važeće putne dokumente. Putnik je prilikom prijave dužan informirati se o zakonskim propisima u zemlju koju putuje. Zračna luka Osijek nije ovlaštena za davanje informacija vezano uz vizni režim. Ukoliko putnik ne ispuni navedene obaveze ili mu zahtjev za ishođenjem vize bude odbijen, smatrat će se da je putnik odustao od putovanja.

Putnik je dužan poštivati carinske, vizne i druge propise. Ukoliko putnik zbog nepoštivanja propisa ne može nastaviti putovanje, sam snosi sve troškove i posljedice koje zbog toga nastanu. Ukoliko putnik za vrijeme trajanja putovanja izgubi putne dokumente ili mu budu ukradeni, dužan je na vlastiti trošak osigurati nove. Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i prtljaga ispune uvjete predviđene viznim, graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima, kako RH, tako i zemlje u koju se putuje, pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja navedenih obveza, putnik odgovara za načinjenu štetu, a Zračna luka Osijek otklanja svaku odgovornost za takvu štetu. U tom slučaju iznos štete putnik podmiruje kod vlasnika objekta (hotela, apartmana i sl.) na recepciji.

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

Svim putnicima koji nisu državljani Republike Hrvatske i nemaju hrvatske putne dokumente preporučamo da se prije uplate aranžmana osobno informiraju o zemlji u koju putuju i uvjetima koje je potrebno ispuniti za putovanje u tu zemlju imajući u vidu različitost propisa koji vrijede za državljane pojedinih zemalja. Zračna luka Osijek može uputiti putnika na izvor informacija, ali niti na koji način ne preuzima odgovornost za posljedice koje bi uslijed nepoštivanja tih propisa mogle proisteći za samog putnika.

Nevaljane putne isprave, neodobranje vize ili nepoštivanje carinskih, deviznih i drugih uvjeta ulaska ili/i tranzita u pojedine zemlje koje ima za posljedicu odustajanje od putovanja, ni u kojem pogledu ne obavezuje Zračnu luku Osijek te se primjenjuju uvjeti otkaza putovanja. Zračna luka Osijek otklanja svaku odgovornost za štetu koja bi proistekla iz nepoštivanja propisa pojedinih zemalja ili koje bi prouzročile nevaljale putne isprave.

## **7. Putno osiguranje**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, djelatnici agencije dužni su putniku ponuditi "paket" putnog osiguranja koji se sastoji od: dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme boravka u inozemstvu, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje prtljage te osiguranje od otkaza putovanja. Potpisom ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnih osiguranja. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu izravno ugovoriti kod jednog od osiguravatelja ili kod Zračne luke Osijek, pri čemu Zračna luka Osijek sudjeluje samo kao posrednik.

Potpisivanjem ovog ugovora smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena osiguranja navedena u prethodnom stavku.

## **8. Osiguranje od rizika otkaza putovanja**

Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog određenih situacija morao otkazati putovanje, preporučujemo uplatu police osiguranja od otkaza. Osiguranje od otkaza ne može se uplatiti naknadno nego u cijelosti kod prijave za putovanje.

Osiguranje od otkaza vrijedi samo u sljedećim slučajevima, i to uz obaveznu pismenu potvrdu: vojni poziv, bolest, smrtni slučaj u užoj obitelji. Ukoliko putnik nema ugovoreno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje i ima potvrdu o vojnom pozivu, bolesti ili smrtnom slučaju, Zračna luka Osijek zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u članku 9. ovog Ugovora. Kod

otkazivanja aranžmana ne isplaćuje se trošak nabavke viza i u slučaju da putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Uplatom police osiguranja od otkaza putnik sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a Zračna luka Osijek se obvezuje putniku osigurati svu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje potraživanja putnika prema osiguravajućem društvu, a koja se odnosi na aranžman. Svi uvjeti otkaza navedeni su u polici osiguranja te svakom putniku preporučujemo da ih osobno pročita.

## **9. Otkazivanje putovanja od strane putnika**

Ukoliko putnik želi otkazati uplaćenu uslugu putovanja, mora to učiniti pismeno i prije početka putovanja. Takav pismeni otkaz predstavlja osnovu za obračun naknade i utvrđivanje stvarnih troškova za raskid ugovora o putovanju. Za obračun standardne naknade odnosno utvrđivanje naknade stvarnih troškova ukoliko su stvarni troškovi veći od standardnih naknada koje ovise o trenutku raskida ugovora prije dogovorenog početka putovanja.

Zračna luka Osijek od ukupne cijene aranžmana zadržava (ako u programu nije navedeno drugačije):

### **Tuzemna putovanja autobusom, odmori, skijanje, jednodnevni izleti, hotelski smještaj**

do 30 dana prije polaska 10% cijene aranžmana, a najmanje 100 kn

29-22 dana prije polaska 30% cijene aranžmana

21-15 dana prije polaska 40% cijene aranžmana

14-8 dana prije polaska 80% cijene aranžmana

7-0 dana prije polaska i nakon polaska 100% cijene aranžmana

### **Putovanja zrakoplovom (individualni polasci i grupni polasci)**

- prema uvjetima zrakoplovne kompanije i hotelskog smještaja

### **Daleka putovanja, tečajevi stranih jezika, europska putovanja autobusom i poslovna putovanja**

do 30 dana prije polaska 25% cijene aranžmana

29-15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana

14-0 dana prije polaska i nakon polaska 100 % cijene aranžmana

### **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

20 - 0 dana prije polaska 100% cijene transfera

nakon polaska i "no show" 100 % cijene transfera

## **Krstarenja (individualni polasci i grupni polasci)**

- prema uvjetima broдача ili odgovornog organizatora

Ako se putnik ne pojavi ili otkaže putovanje nakon njegova početka, Zračna luka Osijek zadržava cjelokupni naplaćeni iznos na ime naknade troškova. Kod otkazivanja putnik nema pravo na naknadu eventualnih troškova viza, osiguranja, cijepljenja i sl. Kada su stvarno nastali troškovi Zračne luke Osijek veći od onih navedenih u gornjim ljestvicama, Zračna luka Osijek zadržava pravo naknade štete u visini stvarno nastalih troškova.

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

Ukoliko 30 dana prije polaska na put putnik nije uplatio ostatak iznosa ili osigurao neospornu naplatu aranžmana, Zračna luka Osijek smatra da je putnik odustao od rezervacije, bez mogućnosti povrata uplaćene akontacije za putovanje, te ima pravo sudskim putem naplatiti ostatak aranžmana ukoliko je nastala šteta po Zračnu luku Osijek.

Ukoliko putnik prekine započeto putovanje zbog zaraze Covid-19 virusom koja je nastupila tijekom putovanja Zračna luka Osijek neće biti odgovorna niti će putniku isplatiti naknadu za neiskorišteni dio putovanja.. Ukoliko se putnik nađe u objektivnim teškoćama, turistička agencija će mu u najkraćem mogućem roku pružiti primjerenu pomoć u vidu informacija o zdravstvenim službama, konzularnoj pomoći i nadležnim tijelima lokalne uprave na destinaciji.

### **10. Otkazivanje putovanja od strane Zračne luke Osijek ili promjena programa putovanja**

Ako Zračna luka Osijek prije početka putovanja pisiljena znatno izmijeniti program, smještaj ili cijenu, dužna je bez odgode o tome obavijestiti putnika u pisanom obliku. Putnik može u roku od 2 radna dana od primitka obavijesti Zračne luke Osijek prihvatiti izmijenjeni program ili ga odbiti. U slučaju odbitka ili oglašivanja na ponudu, Zračna luka Osijek se obvezuje u roku od 14 radnih dana vratiti putniku uplaćeni dio cijene. U slučaju prihvata, zamjenski aranžman koji mu je Zračna luka Osijek ponudila smatra se novim ugovorom o putovanju, s tim da se putnik odriče svih potraživanja prema Zračnoj luci Osijek s bilo koje pravne osnove koja bi proizlazila iz prvotnog ugovora.

Ako Zračna luka Osijek nakon početka putovanja nije pružila veći dio ugovorenih usluga ili ako ocijeni da neće biti u stanju osigurati ispunjenje većeg dijela ugovorenih usluga, Zračna luka Osijek može na svoj teret, a uz suglasnost putnika izvršiti izmjene programa za nastavak putovanja te po potrebi obešteti putnika za razliku u cijeni između ugovorenih i stvarno pruženih usluga. Uz pismeni pristanak putnika Zračna luka Osijek može neizvršeni dio usluge zamijeniti nekom drugom uslugom, pri čemu se putnik odriče prava na potraživanje naknade štete od Zračne luke Osijek za tako međusobno ugovoreni i izmijenjeni dio putovanja u odnosu na sklopljeni ugovor o putovanju.

Ako Zračna luka Osijek nije mogla na odgovarajući način izmijeniti program putovanja ili ako putnik iz opravdanih razloga ne prihvati izmjene, Zračna luka Osijek će mu na svoj trošak omogućiti povratak do mjesta polaska ili nekog drugog mjesta, ako je putnik s time suglasan, te mu nadoknaditi eventualnu štetu koju je pritom pretrpio. Šteta se isplaćuje u visini dijela cijene neiskorištenog dijela ugovorenog programa, i to na osnovi prigovora putnika. Zračna luka Osijek će prigovor rješavati na način naveden u točki 11. ovog ugovora. Najveći iznos štete može biti iznos cijene ugovorenog aranžmana.

Zračna luka Osijek je ovlaštena prije početka putovanja jednostranom izjavom potpuno ili djelomično raskinuti ugovor, bez obveze naknade štete putniku, ako nastupe vanjske izvanredne i nepredvidive

okolnosti koje se nisu mogle spriječiti, izbjeći ili otkloniti, a koje bi da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora o organiziranju putovanja bile opravdan razlog za Zračnu luku Osijek da ne sklopi ugovor. U tom slučaju putnik ima pravo na povrat uplaćenog iznosa u cijelosti odnosno razlike u cijeni između ugovorenih i pruženih usluga u roku od 14 dana od dana raskida ugovora o putovanju

Ukoliko je Zračna luka Osijek organizator putovanja, dužna je bez odgađanja putnika obavijestiti o raskidu ugovora bez obveze naknade štete putniku ako je broj osoba koje su prijavljene za putovanje manji od najmanjeg broja navedenog u ugovoru, ali ne kasnije od:

1. 20 dana prije početka putovanja koja traju dulje od 6 dana
2. 7 dana prije početka putovanja koja traju od dva do šest dana
3. 48 sati prije početka putovanja koja traju kraće od dva dana

Zračna luka Osijek zadržava pravo otkaza putovanja, prema Općim uvjetima organizatora putovanja, ukoliko je putovanje otkazao organizator putovanja za kojeg je Zračna luka Osijek bila posrednik u prodaji navedenog aranžmana ili ukoliko se za određeno putovanje nije prijavio najmanji broj putnika potreban za realizaciju aranžmana naveden na svakom pojedinačnom programu putovanja ili iz nekog drugog valjanog razloga.

Zračna luka Osijek 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 letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje Zračna luka Osijek ne može utjecati), i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu.

Zračna luka Osijek ne preuzima odgovornost za promjene zbog nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na datu situaciju. Zračna luka Osijek ne odgovara za eventualne pogreške u tisku programa u sklopu brošura / kataloga kao i za pogreške unose podataka od strane operatera na web-stranicama Zračne luke Osijek.

## **11. Putovanja u organizaciji drugih organizatora/turoperatora**

Za sve aranžmane gdje je Zračna luka Osijek glavni organizator vrijede ovi Opći uvjeti osim u slučaju gdje je Zračna luka Osijek posrednik odnosno nije glavni organizator putovanja. Takvi aranžmani će biti posebno označeni i za njih se primjenjuju opći uvjeti odgovornog organizatora te Zračna luka Osijek ne odgovara za provedbu turističkih aranžmana drugih organizatora. Potpisivanjem ugovora PUTNIK u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

## **12. Rješavanje prigovora**

Putnik ima pravo prigovora zbog neispunjene ugovorene usluge. Putnik je dužan uložiti pismeni prigovor Zračnoj luci Osijek, i to bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Prigovori uloženi nakon isteka roka od 8 dana neće se uzeti u razmatranje. Naglašavamo da je u interesu putnika da nastupa u dobroj namjeri i iskaže volju za rješavanjem prigovora u tijeku putovanja te svoj pismeni prigovor uputi davatelju usluge na licu mjesta (recepcciji, prijevozniku, ugostitelju ili putničkoj agenciji u odredištu) te od davatelja usluga zatraži pismenu potvrdu da je zaprimio prigovor. Svaki putnik - nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno. Zračna luka Osijek neće uzeti u razmatranje grupne prigovore.

Zračna luka Osijek je dužna donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 15 dana po primitku prigovora i to na način na koji je prigovor zaprimljen (e-mailom, poštom ili osobnom dostavom na koju će biti odgovoreno pismenom pošiljkom s povratnicom). Zračna luka Osijek će rješavati 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. Ukoliko je zbog krivnje Zračne luke Osijek došlo do neispunjavanja programa ili dijela usluga, putnik ima pravo na naknadu u visini stvarne vrijednosti neiskorištenih usluga i ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Zračna luka Osijek neće odgovarati za štetu ako dokaže da je putnik odgovoran za nesukladnosti, ako je za nesukladnosti odgovorna treća osoba koja nije povezana s pružanjem usluga putovanja i da je nesukladnost nepredvidiva ili neizbježna te u slučaju da je do nesukladnosti došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći.

U slučaju sklapanja ugovora o organiziranju putovanja kao "last minute" (putovanje u posljednji trenutak) ili ugovora kod kojeg ime smještajnog objekta PUTNIK saznaje tek po dolasku u destinaciju (akcije kao: fortuna, rulet, no name, as, jocker, i sl.), PUTNIK prihvaća sve rizike takvog putovanja. Takva putovanja u sebi sadrže neizvjesne činjenice na koje Zračna luka Osijek ne može utjecati, a PUTNIK je prvenstveno zbog povoljnije cijene prihvatio takvo putovanje, te zbog toga PUTNIK nema pravo prigovora prema Zračnoj luci Osijek.

Dok Zračna luka Osijek ne odluči o prigovoru putnika, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u medije.

Putnik koji nije zadovoljan odgovorom Zračne luke Osijek na svoj prigovor može se obratiti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Roosveltov trg 2, mirenje@hgg.hr radi pokretanja postupka alternativnog rješavanja spora i spor nastojati riješiti sporazumno. U slučaju da se spor nije mogao sporazumno riješiti, ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Osijeku. U oba slučaja mjerodavna je primjena hrvatskog prava i pravnih pravila.

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

### **13. Zdravstveni propisi**

Putnik je dužan obavijestiti Zračnu luku Osijek 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 potrebnu dokumentaciju o istome. Preporučujemo uplatu police za zdravstveno osiguranje.

### **14. Prtljaga**

Prijevoz prtljage do određene težine, koju određuje prijevoznik, je besplatan. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam putnik prema važećim pravilima i cijenama prijevoznika. Djeca do 2. godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Zračna luka Osijek ne preuzima odgovornost za izgubljenu ili oštećenu prtljagu. Prijave za izgubljenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili hotelu. Kod zrakoplovnog prijevoza, za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija, i to na osnovi propisa koji vrijede u zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage putnik ispunjava obrazac PIR zrakoplovne kompanije koja je izvršila prijevoz te ga predaje predstavniku zrakoplovne kompanije, a jedan primjerak zadržava za sebe. Na osnovi ispunjenog obrasca, zrakoplovna kompanija mu isplaćuje odštetu po propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu.

U slučaju gubitka prtljage u hotelu, putnik zahtjev upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena. Preporučujemo uplatu police za osiguranje prtljage.



## **15. Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Zračna luka Osijek je s osiguravateljem sklopila Ugovor o osiguranju za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja zbog kojeg usluga putovanja izostane odnosno radi naknade troškova povratka Putnika u mjesto polaska. U slučaju nastanka osiguranog slučaja Putnik treba na najbrži način kontaktirati osiguravatelja. Adriatic osiguranje, podružnica Osijek, Gundulićeva 5B, 31000 Osijek na tel. 031 494 400 (broj police jamčevnog osiguranja: OV0683026686), Ovaj dokument vrijedi kao Potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja.

## **16. Osiguranje od odgovornosti**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Zračna luka Osijek ima kod osiguravajućeg društva Adriatic osiguranje d.d., sklopljen Ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza, broj OV0683026685. Djelatnici agencije upoznati će PUTNIKA sa sadržajem važećeg Ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu koju Zračna luka Osijek prouzroči PUTNIKU neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman, a Putnik potpisom Ugovora o putovanju potvrđuje da je upoznat sa sadržajem navedenog Ugovora o osiguranju.

## **17. Zaštita osobnih podataka**

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije ugovorenih aranžmana i koristit će se za daljnju komunikaciju i obavjesti oko realizacije ugovorenog putovanja. Zračna luka Osijek se obvezuje da osobne podatke putnika prenositi trećim osobama osim u slučaju ugovaranja polica osiguranja I to osiguravajućem društvu te organizatoru putovanja odnosno davatelju usluge zbog ispunjenja obveza iz ugovora o putovanju. Putnik je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu realizacije ugovornih aranžmana Zračne luke Osijek. Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom zaštite osobnih podataka (GDPR) Zračne luke Osijek d.o.o., javno dostupnoj na internetskoj stranici <http://www.osijek-airport.hr/gdpr/>.

## **18. Informacije**

Obavijesti koje putnik dobije na prijavnome mjestu ne obavezuju organizatora u većoj mjeri nego što su to obavijesti i informacije navedene u samom programu putovanja.

## **19. Završne odredbe**

Ovi uvjeti i uputstva za putovanje isključuju sve dosadašnje uvjete i uputstva o putovanju. Opći uvjeti usluge organizacije putovanja putničke agencije "Zračne luke Osijek" su sastavni dio ugovora kojeg putnik sklapa s Zračnom lukom Osijek odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji Zračne luke Osijeka.

Stranke se obvezuju da će moguće sporne slučajeve riješiti sporazumno. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je stvarno nadležan sud u Osijeku, a primjenjuju se hrvatski zakonski propisi.

Izdanje: kolovoz 2021.

Zračna luka Osijek d.o.o., putnička agencija, Vukovarska 67, Klisa, 31000 Osijek

Sjedište:

Zračna luka Osijek,

Vukovarska 67, Klisa,

31000 Osijek

ID KOD HR-AB-31-030026579

PDV broj: HR48188420009

Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u obavljanju i pružanju usluga u turizmu: Državni inspektorat, Turistička inspekcija, Šubićeva 29, 10000 Zagreb