



ZAGREBAČKI HOLDING

Zagrebački holding d.o.o. - Podružnica Vladimir Nazor

OPĆI UVJETI ORGANIZACIJE PUTOVANJA

1. OPĆE ODREDBE:

Ovdje objavljeni opći uvjeti i upute sastavni su dio svakog programa putovanja (dalje u tekstu: aranžmana ili programa), a time i Ugovor o organiziranju putovanja u paket - aranžmanu (u daljem tekstu: Ugovor) između Organizatora putovanja, Zagrebačkog holdinga d.o.o. - Podružnica Vladimir Nazor, Maksimirska 51, 10000 Zagreb, MB: 03677702-18, OIB: 185584865987, ID HR: HB-AB-01-080042653 (u daljem tekstu: Nazor ili Organizator), odnosno trgovca ili prodavatelja aranžmana, i ugovaratelja putovanja koji prijavljuje odabrani aranžman (u daljem tekstu: Putnik), odnosno polaznika grupnih ljetovanja - djeca i mladi od 18 godina (u daljem tekstu: Polaznik). Svi Putnik mora imati potpisani Ugovor ispisan čitljivo velikim tiskanim slovima. Za Polaznika Ugovor potpisuje roditelj ili staratelj. Svi podaci i uvjeti iz programa i ovih Općih uvjeta obvezuju Nazor i Putnika, osim ako Ugovorom ne bude drugačije određeno.

Ovi Opći uvjeti nadopunjuju posebne odredbe ugovora između Nazora i Putnika, njegov su sastavni dio, te obvezuju ugovaratelje. U slučaju neslaganja općih uvjeta organizacije putovanja s odredbama međusobno sklopljenog Ugovora, vrijede i primjenjuju se posebne odredbe Ugovora.

Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, a imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod.

Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju značenje utvrđeno Zakonom o pružanju usluga u turizmu (NN 130/2017), osim ako drugačije nije izričito naznačeno.

2. SAĐRAŽJ ARANŽMANA Ugovor o putovanju u paket aranžmanu

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na paket - aranžmane koje organizira Nazor te za paket - aranžmane drugih organizatora putovanja koje posreduje Nazor. Smatra se da se primjenjuju Nazorovi opći uvjeti ako u Ugovoru nije drugačije određeno. Na paket - aranžmane koji Nazor nije odgovorni organizator primjenjuju se opći uvjeti odgovornog organizatora te Nazor ne odgovara za provedbu istih. Organizator putovanja je putnička agencija koja je u ugovoru o putovanju određena kao organizator putovanja i jamči za provedbu objavljenog programa prema sadržaju aranžmana.

U slučaju da je Ugovorom, posebnim uvjetima poslovanja ili pojedinim programom u vezi bilo koje od točaka ovih Općih uvjeta i uputa određeno drugačije, vrijedi redom ono određeno Ugovorom, potom programom putovanja, zatim posebnim uvjetima te Općim uvjetima.

U slučaju telefonske prodaje odnosno prodaje preko interneta smatra se da je putnik prihvatio odredbe ovih Općih uvjeta u trenutku kada je telefonski ili internetom nazor.hr, odnosno na bilo koji svima dostupnoj internetskoj stranici na kojoj Nazor omogućuje kupnju vlastitih aranžmana ili aranžmana u organizaciji drugih organizatora.

Putnik je svaka osoba koja želi sklopiti ugovor o putovanju u paket - aranžmanu ili koja ima pravo putovati na temelju sklopljenog Ugovora i na njih se odnose ovi Opći uvjeti i upute za turističke aranžmane.

Svi podaci i uvjeti u programu i u ovim Općim uvjetima obvezuju Organizatora i putnika, ukoliko Ugovorom nije drugačije određeno. Organizator je dužan pravodobno, prije početka paket-aranžmana dostaviti putniku potrebne priznanice, vaučere i karte, informacije o predviđenim vremenima polaska i, prema potrebi, roku za registraciju, kao i o predviđenim vremenima za mjesta usputnog zadržavanja, prometnim vezama i slično.

Nazor jamči provedbu programa prema opisu aranžmana u svakom objavljenom programu. Sađražj aranžmana čini, odnosno cijena aranžmana uključuje, sve što je navedeno u programu. Vremena polazaka navedenih u programu putovanja Putnik se mora pridržavati jednako kao uputi i informacija koje u svezi s realizacijom itinerara dobiju usmeno od predstavnika Nazora, odnosno turističkih pratitelja, vodiča, voditelja grupa ili animatora. Sađražj aranžmana organizator će ostvariti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i slično). Nazor ne snosi nikakvu odgovornost ukoliko uslijed vremenskih nepogoda (nemirno more, jakе oborine i slično) zbog do nemogućnosti izvršenja svih sadržaja prema programu putovanja, do promjene redoslijeda ili trajanja pojedinih sadržaja. Pojedine posebne i dodatne usluge (transferi, dodatni obroci, fakultativni izleti, ulaznice, pribavljanje viza, cijepljenja, putno osiguranje, napojnice i dr.) koje nisu uključene u objavlvenu cijenu aranžmana, a Nazor ih može osigurati i uključiti u Ugovor, Putnik dodatno plaća. Ukoliko cijena i neke od zatraženih usluga koje Nazor može osigurati nije u programu navedena, Nazor će o cijeni informirati Putnika prije sklapanja Ugovora. Za posebne i dodatne usluge koje Nazor ne može osigurati i uključiti u Ugovor, i one koje Putnik traži za vrijeme trajanja aranžmana i plati na licu mjesta kod neposrednog davatelja usluge, Nazor ne snosi odgovornost kao organizator putovanja, bez obzira na pomoć koju će predstavnik Nazora pružiti Putniku u pribavljanju tih usluga i na informacije o okvirnim cijenama tih usluga. Ukoliko to Nazor traži, Putnik je dužan unaprijed i posebno platiti takse, pristojbe ili ulaznice određene posebnim propisima koje Nazor naplaćuje u tuđe ime i za tuđi račun i na čiji iznos ne može utjecati, a nužne su za realizaciju usluge. Nazor će o postojanju, cijeni, kao i o eventualnim promjenama u režimu naplate tih naknada pravovremeno obavijestiti Putnika. Program putovanja (itinerar) jednako obvezuje Putnika i Nazor kao organizatora putovanja.

3. PRIJAVE Za aranžman mogu se izvršiti u poslovnica Nazora, odnosno putem interneta i drugih daljinskih načina komunikacije ili pošte, pri čemu je putnik, roditelj ili staratelj kod Polaznika. Kod prijave ispunjava se prijavi dokument (prijavnica ili Ugovor) pod nazivom «poznat sam s programom i općim uvjetima i iste u cijelosti prihvaćam» koje sadržava osnovne podatke o Putniku i osnovne podatke o aranžmanu. Prilikom prijave Nazor je dužan pružiti sve podatke i dokumente koji su potrebni za određeni aranžman, u poslovnici ili dostaviti faksom, e-mailom, ili poštom. Nakon prijave, potpisom Ugovora te uplatom cijelog aranžmana ili 1. rate aranžmana, Putnik u cijelosti prihvaća ove Opće uvjete putovanja koje je prethodno pažljivo proučio. Kopije uplatnica roditelj ili skrbnik dužan je čuvati najmanje godinu dana od dana uplate. Potpisom Ugovora između Nazora i Putnika sklopljen je ugovor čije odredbe od tih trenutaka obvezuju ugovorne strane. Sve što je objavljeno u aranžmanu za koji je načinjen i potpisan prijavi dokument za Nazor i Putnika pravna je obveza i sastavni dio zaključenog ugovora. Ugovor se potpisuje u dva primjerka, od kojih jedan primjerak zadržava Putnik, a drugi Nazor.

Putnik koji prilikom prijave ne stavi Nazoru na raspolaganje točne podatke, odgovara za sve troškove odnosno posljedice prouzročene korištenjem netočnih podataka.

Prijava obvezuje Putnika. Putnik može odustati od prijave isključivo u skladu s odredbama o putnikovom otkazu putovanja sadržanih u ovim Općim uvjetima.

Obvezujućom prijavi smatra se, osim pisane prijave ili potpisnog ugovora, svaka narudžba upućena Nazoru usmeno ili pisano, koja sadržava ime i prezime putnika i ostalih sudionika, broj kreditne kartice ili identifikaciju drugog platnog instrumenta, uplata prijave ili njezina dijela, uplata troškova prijave odnosno rezervacije koja potvrđuje da je putnik prosljedio obvezujuću prijavu koja sadržava bilo koji od navedenih podataka.

U slučaju narudžbe odnosno kupoprodaje turističkog aranžmana putem internetskih stranica, vrijede ovi Opći uvjeti i primjenjuju posebni uvjeti te ponuda objavljeni na Nazorovoj internetskoj stranici odnosno na internetskoj stranici posrednika. Ako se odredbe ovih Općih uvjeta i uputa za turističke aranžmane i odredbe posebnih uvjeta odnosno ponude objavljene na internetskoj stranici ne podudaraju, vrijede odredbe objavljene na internetskoj stranici. Smatra se da je Putnik prihvatio odredbe općih i posebnih uvjeta putovanja onoga trena kada je naručio uslugu putovanja putem internetske stranice.

4. UPLATE I OTPLATE ARANŽMANA Ukoliko u programu nije drugačije navedeno, prilikom sklapanja Ugovora potrebno je uplatiti 30% cijene, a preostali dio do pune cijene aranžmana, kao i cijenu posebnih usluga koje nisu uračunate u cijenu aranžmana, Putnik će podmiriti najkasnije 15 dana prije datuma polaska. Također, a vezano za način plaćanja preostalog dijela cijene Nazor i Putnik mogu ugovoriti i drugačije mogućnosti plaćanja. Kod prijave kraće od 14 dana prije početka putovanja, uplaćuje se 100 % iznosa. Putnik je dužan redovito uplaćivati dospjele mjesečne rate. U slučaju izostanka uplate duže od 60 dana, Nazor može i prije isteka ugovorenog datuma naplatiti ukupan preostali iznos, uvećan za zateznu kamatu i troškove opomene.

Danom plaćanja smatra se dan kada putnik izvrši uplatu na Nazorovu blagajni ili u ovlaštenoj agenciji, odnosno kada je na transakcijskom računu Nazor zabilježena uplata putnika.

Ako putnik ne plati cijenu aranžmana ili koji njen dio u predviđenom roku, smatra se da je otkazao ugovor o putovanju i primjenjuju se odredbe o putnikovom otkazu ugovora o putovanju.

Pravodobno i pravilno plaćena akontacija i troškovi prijave jamče putniku, pod uvjetima određenima ovim Općim uvjetima i uputama za turističke aranžmane, odnosno pod uvjetima definiranim posebnim uvjetima poslovanja ili programom – sudjelovanje, odnosno raspoloživo mjesto u pojedinom turističkom aranžmanu ili putovanju.

Putnik je prilikom polaska dužan pokazati voditelju putovanja ispravu o plaćenom aranžmanu (putnica/voucher ili/ili potvrda o uplati), u suprotnom voditelj putovanja putnika neće primiti na putovanje odnosno aranžman. Ukoliko na putovanje dođe više osoba nego što je naznačeno na putnikovim dokumentima (voucher), organizator putovanja ima pravo uskratiti putovanje nenajavljenim gostima ili prihvatiti sve goste uz nadoplatu nenajavljenih putnika na licu mjesta, u slučaju raspoloživih mjesta na putovanju. Ukoliko na putovanje dođu putnici drugačije starosne dobi u odnosu na ono što je sadržano na putnikovim dokumentima (voucher), organizator putovanja odnosno voditelj putovanja ima pravo uskratiti putovanje putnicima ili prihvatiti sve putnike uz nadoplatu razlike u cijeni ovisno o starosti putnika na licu mjesta. Putnik može platiti gotovinom ili drugim predviđenim sredstvima plaćanja u skladu s uvjetima bezgotovinskog poslovanja finansijskih institucija kod izvršenog bezgotovinskog plaćanja (primjerice kreditnom karticom ili debitnom karticom). U slučaju osnovanog zahtjeva putnika za povrat uplaćenog iznosa ili njegova dijela Nazor će povrat izvršiti na bankovni račun putnika.

Uplatom rezervacije putnik potvrđuje da je u potpunosti upoznat sa svim karakteristikama usluge putovanja. Uplatom rezervacije gost potvrđuje da prihvaća Opće uvjete i upute pružanje usluge putovanja.

Kada za putnika aranžman rezervira ovlaštena turistička agencija, sve odredbe iz ove točke vrijede i za ovlaštenju turističku agenciju. Posebni uvjeti plaćanja mogu biti naznačeni u ponudi, ugovoru ili cijeniku.

5. CIJENE Aranžmana izražene su u eurima za svaki program i vrijede od dana objave programa. Cijene usluga u drugim valutama izračunate su po prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke, važećem na dan objave programa. Cijena aranžmana za grupna putovanja učenika (školske ekscurzije ili škola u prirodi i s.l.) je fiksna prema ponuđenom programu i neće se mijenjati, osim u slučaju promjene vrijednosti kalkuliranih elemenata na temelju kojih je ista izračunata, u kojem slučaju Nazor zadržava pravo povišenja cijene aranžmana te može Putnika izvjestiti o promjeni cijene pisanim putem i/ili usmeno do 20 dana prije početka putovanja i to: ako je došlo do promjena u tečaju ugovorne valute, do povećanja troškova prijevoza, uključujući i troškove goriva ili do povećanja pristojbi za određene usluge (u zračnim, pomorskim lukama i s.l.) koji utječu na cijenu putovanja. Za povišenje cijene aranžmana do 8% nije potrebna suglasnost Putnika (povećanje se obračunava na svakom dijelu uplaćenog aranžmana). U slučaju smanjenja broja putnika od

kalkulirano, poslovnica zadržava pravo promjene ponuđenog ili alternativnog programa. U slučaju povišenja cijene većeg od 8% od ugovorene cijene, Putnik ima pravo u roku od 3 dana od dostavljene pisane obavijesti raskinuti Ugovor bez obveze naknade štete i pravo na povrat do tada uplaćene cijene. Ukoliko Putnik ne otkáže Ugovor u navedenom roku, smatra se da je suglasan s novom cijenom. Ako putnik u slučaju da raskine ugovor o putovanju u paket-aranžmanu, može prihvatiti zamjenski paket-aranžman, po mogućnosti jednake ili više kvalitete, ako mu ga organizator ponudi.

Organizator je dužan bez nepotrebnog odgađanja na jasan, razumljiv i lako uočljiv način na trajnom nosaču podataka putnika obavijestiti o:

- a) predloženim izmjenama i, prema potrebi, o njihovoj utjecaju na cijenu paket-aranžmana
- b) razumnom roku u kojem putnik mora organizatora obavijestiti o svojoj odluci da li prihvaća predloženu izmjenu ili se raskida ugovor bez plaćanja naknade za raskid ugovora
- c) posljedicama u slučaju da putnik ne odgovori u danom roku

d) ponuđenom zamjenskom paket-aranžmanu i njegovoj cijeni, kad je to primjenjivo.

Ponuda povećanja cijene paket-aranžmana nije moguća kasnije od 20 dana prije početka putovanja, a ponuda izmjene ostalih uvjeta ugovora nije moguća nakon početka putovanja.

Ako putnik u danom roku ne obavijesti organizatora o svojoj odluci, istekom toga roka ugovor se smatra raskinutim.

Ako izmjene ugovora o putovanju u paket-aranžmanu ili zamjenskom paket-aranžmanu iz stavka imaju za posljedicu paket-aranžman niže kvalitete ili cijene, putnik ima pravo na primjereno sniženje cijene.

Ako putnik raskine ugovor o putovanju u paket-aranžmanu, a ne prihvati zamjenski paket-aranžman, organizator je dužan bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora, vratiti sva plaćanja izvršena u korist putnika te mu nadoknaditi štetu odgovarajućom primjenom odredbi članka 44. - 47. Zakona.

Cijena prijevoza za putovanja djece je uključena u cijenu ukoliko drukčije nije naznačeno u programu. Temeljem ovakvog načina prijave za putovanje, rizik popunjavanja autobusa preuzima Nazor, a pojedinac ili grupa pristaje na spajanje s nekim drugim pojedinacem ili grupom. Ako je Putnik sklopio ugovor o organiziranju putovanja kao "last minute" (putovanje u posljednji trenutak) ili ugovor kod kojeg ime objekta u kojem boravi Putnik doznaje tek po dolasku u destinaciju, tada prihvaća sve rizike takvog putovanja. Za putovanja sadrže u sebi neizvjesne činjenice na koje Nazor ne može utjecati, a Putnik je prvenstveno zbog povoljnije cijene prihvatio takvo putovanje pa zbog toga Putnik nema pravo prigovora prema Nazoru.

Na zahtjev Organizatora putnik je dužan unaprijed i posebno platiti takse, pristojbe ili ulaznice određene posebnim propisima koje Organizator naplaćuje u tuđe ime i za tuđi račun i na čiji iznos ne može utjecati, a nužne su za realizaciju usluge. Organizator će o postojanju, cijeni, kao i o eventualnim promjenama u režimu naplate tih naknada pravovremeno obavijestiti Putnika. U slučaju zrakoplovnih karata, zrakoplovne pristojbe podložne su promjeni istih do dana izdavanja aviokarte.

Za posebne i dodatne usluge koje nisu uključene u ugovor, i one koje Putnik traži za vrijeme trajanja aranžmana i plati na licu mjesta kod neposrednog pružatelja usluge, Organizator ne snosi odgovornost kao organizator putovanja bez obzira na pomoć koju će predstavnik Organizatora pružiti putniku u pribavljanju tih usluga i na informacije o okvirnim cijenama tih usluga.

Nazor u programu može preporučiti da putnik pojedine usluge, kao što su primjerice fakultativni izleti, najam sportske opreme i slično, plati na licu mjesta. U tom slučaju Nazor ne nastupa kao organizator ni kao posrednik, nego samo kao informator. U tom slučaju putnik može uputiti reklamacijske zahtjeve isključivo izvođaču odnosno ponuditelju usluge, na licu mjesta.

Mogući popusti i pogodnosti međusobno se uvijek isključuju i nikad se ne zbrajaju, i u tom slučaju putnik može izabrati popust ili pogodnost koja mu najviše odgovara i za koju ispunjava uvjete. Popust se obračunava isključivo na dio cijene bez obveznih ili dodatnih doplata, odnosno na dio iz kojeg su isključene boravišne pristojbe, zrakoplovne pristojbe, lučke pristojbe, ili slično, ili dodatne posebne usluge (prehrana, izlet, prijevoz i s.l.)

Organizator može tijekom prodaje pojedinog paket aranžmana umanjiti cijenu aranžmana ako ponude pod nazivom Last Minute, First Minute, posebna ponude i slično, u svrhu poboljšanja prodaje tog aranžmana i bez utjecaja na već sklopljene ugovore o prodaji tog aranžmana.

Putnik ima pravo na primjereno sniženje cijene za svako razdoblje tijekom kojeg je postojala nesukladnost u vezi s ugovorenim putovanjem u paket-aranžmanu, osim ako organizator dokaže da se nesukladnost može pripisati putniku.

Pravo putnika da zahtijeva sniženje cijene zastarijeva u roku od dvije godine.

Zastara počinje teći prvoga dana poslije dana na koji bi paket-aranžman prema ugovoru trebao završiti.

Putnik ima pravo, neovisno o sniženju cijene ili raskidu ugovora, zahtijevati od organizatora primjerenu naknadu za svaku štetu koju pretrpi kao rezultat bilo koje nesukladnosti, a organizator je dužan putniku nadoknadi tu štetu bez nepotrebnog odgađanja.

Organizator se oslobađa odgovornosti za štetu ako dokaže da:

- a) se nesukladnost može pripisati putniku
 - b) se nesukladnost može pripisati trećoj osobi koja nije povezana s pružanjem usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu i da je nesukladnost nepredvidiva ili neizbježna i
 - c) je do nesukladnosti došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći.
- Iznos naknade štete za štete koje nisu posljedica tjelesne ozljede ili šteta koje organizator nije prouzročio namjerno ili nepažnjom ne može biti veći od trostruke ukupne cijene paket-aranžmana.

6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA Ponudeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji nadležnih tijela u vrijeme izdavanja programa. Standardi smještaja, prehrane, usluga i dr. pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi. Informacije koje Putnik dobije obavijesti na prodajnom mjestu, telefonom, na drugi način ili pismeno od neovlaštenih osoba, ne obvezuju Nazor u većoj mjeri nego obavijesti navedene u programu putovanja, ovim Općim uvjetima i Ugovoru. Nazor ne odgovara za eventualne pogreške u tisku niti za naknadne promjene u tom smislu smatraju mjerodavnima podaci navedeni u Ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu. Ako Putnik nije izričito ugovorio smještajnu jedinicu (sobu, apartman, kabinu i s.l.) s posebnim odlikama, isti će prihvatiti bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje u dotičnom objektu. Uslaz u smještajnu jedinicu u pravilu je nakon 14 sati, a isti se obično moraju napustiti do 10 sati na dan završetka usluge, ukoliko za svaku pojedini smještajni kapacitet u programu ili Ugovoru nije određeno drugačije. U slučaju dolaska ili odlaska iz smještajne jedinice, koji se ne podudara s vremenom odlaska i napuštanja smještajne jedinice, Nazor će pokušati osigurati odgovarajuću prostoriju za odlaganje i čuvanje prtljage, ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Ako je moguće, Nazor će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen Putnikov dodatni zahtjev za smještajem (dodatni kreveti, dječji krevetić, komfor, orijentacija sobe, kat i s.l.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

7. PROMJENA I OTKAZ ARANŽMANA Organizator može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i putniku u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete putniku, ako je broj osoba koje su prijavljene za paket-aranžman manji od najmanjeg broja navedenog u ugovoru i ako organizator obavijesti putnika o raskidu ugovora unutar roka utvrđenog u ugovoru, ali ne kasnije od:

1. 20 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju više od šest dana,
2. sedam dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju između dva i šest dana,
3. 48 sati prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju manje od dvadana.

Nazor može otkazati aranžmanu potpuno ili djelomično ako prije ili za vrijeme njegova trajanja nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti (rat, nemiri, štrajk, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, prometne nezgode, iznenadni i neuočljivi zastoji u prometu, intervencije nadležnih vlasti, iznenadne promjene vohnih redova, kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava, vremenske neprilike i s.l.), a koje bi, da su nastupile u vrijeme sklapanja Ugovora, za Nazor bile opravdanim razlogom da ne sklopi ugovor. Nazor posebice pridržava pravo na promjenu dana i sata polaska na put zbog promjene voznog reda ili nastupa drugih ranije navedenih okolnosti, kao i pravo na promjenu smjera putovanja zbog promijenjenih okolnosti, bez prava Putnika na naknadu štete ili smanjenje cijene i po važećim propisima u putničkom putovanju. Nazor će Putnika neodložno obavijestiti o svakoj promjeni programa. Nazor ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, autobusa, vlaka, broda ili drugih prijevoznih sredstava kao ni za promjene programa i nastale troškove uvjetovane takvim kašnjenjem. Ako okolnosti na samom odredištu onemogućuju smještaj Putnika u rezerviranom objektu, Nazor će Putnika smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije od rezerviranoga i na vlastiti trošak Nazor nije odgovoran za promjene programa zbog nastupa bilo kakve više sile za vrijeme trajanja programa. U tim slučajevima Nazor će nastojati putnicima osigurati usluge u promijenjenom obliku uzimajući u obzir stvarne okolnosti. U slučaju da Nazor otkáže putovanje, putnik ima isključivo pravo na povrat cjelokupne uplaćene cijene aranžmana. O svakoj naknadnoj promjeni programa Nazor će putnika odmah obavijestiti. Ako Nazor odnosno drugi organizator putovanja otkáže ugovor za vrijeme njegova trajanja, putnik ima isključivo pravo na povrat cijene za neiskorišten dio ugovorenih usluga. Isto tako putnik nema pravo na povrat administrativnih troškova i cijene premije osiguranja sklopljenog sa osiguravajućim društvom.

Nazor može otkazati ugovor odnosno odstupiti od ugovora i zahtijevati isplatu oštete od putnika koji se ne pridržava ugovora o putovanju, prije svega ako je putnik namjerno dao netočne podatke o putnicima i njihovoj starosti, odnosno ako je za vrijeme putovanja došlo do promjena o kojima putnik nije obavijestio Nazor.

Organizator ne snosi nikakvu odgovornost ako se pojedine aktivnosti i sadržaji koji ovise o vremenskim prilikama (nedostatak snijega, niska temperatura mora, oborine i slično) i prirodnim pojavama (cvjetanje mora, pojave kukaca, međuza i slično), ne mogu realizirati u skladu s očekivanjima od putnika.

8. ODUSTAJANJE OD PUTOVANJA Putnik, roditelj ili staratelj, kod Polaznika grupnih ljetovanja (djeca i mladi od 18 godina) ima pravo na umjesto (telefonski) ili pismeni otkaz aranžmana, promjenu datuma polaska ili odredišta u prodajnom mjestu na kojem je prijavio putovanje. Nazor u tom slučaju ima pravo na naknadu troškova radi otkazanog putovanja, a visina troškova određuje se prema danu Putnikova otkazivanja:

- | | |
|---------------------------------|-----------------------|
| - do 30 dana prije polaska | 10% cijene aranžmana |
| - od 29 do 22 danaprije polaska | 25% cijene aranžmana |
| - od 21 do 15 danaprije polaska | 50% cijene aranžmana |
| - od 14 do 8 dana prije polaska | 80% cijene aranžmana |
| - od 7 do 0 dana prije polaska | 100% cijene aranžmana |



Zagrebački holding d.o.o. Podružnica Vladimir Nazor

Maksimirska 51a, 10000 Zagreb | tel: +385 1 6421 907 | fax: +385 1 6429 640 | e-mail: nazor@zgh.hr

www.nazor.hr

Trgovački sud u Zagrebu MBS 080042653

OIB: 85584865987 | Privredna banka Zagreb d.d. | IBAN: HR8623400091410257140



Ako je stvarno nastala šteta veća od navedenih, Organizator zadržava pravo naplate iste, a u maksimalnoj visini 100% cijene aranžmana. Navedeni troškovi ostaju primjenjivi se i na promjene datuma polaska i smještajnog objekta, odnosno tipa smještajne jedinice kao i na sve druge bitne promjene osim ako u programu putovanja ili katalogu nije izričito navedeno drugačije. Kod otkazivanja aranžmana putnik nema pravo na naknadu eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepljenja i sličnih troškova. Usluga promjene datuma polaska ili odredišta naplaćuje se 15,00 Eura. Uz usmeni otkaz Putnik ili roditelj, stariatelj, kod Polaznika grupnih ljetovanja (djeca i mlađi od 18 godina), treba potpisati otkazni dokument kojega mu prodavač pripremi. Ukoliko odbije potpisati otkazni dokument, računa se da Putnik ili roditelj, stariatelj, kod Polaznika grupnih ljetovanja (djeca i mlađi od 18 godina) nije otkazao putovanje. Putnik može otkazati putovanje u tijeku na svoju želju i u pismenu izjavu o prekidu putovanja, koji će mu na potpis pružiti Organizator. Ako putnik odbije potpisati izjavu o otkazu, smatrat će se da putovanje putnik nije otkazao. Po povratku za prekinuto putovanje, Putnik nema pravo na povrat troškova. Ukoliko Putnik ili roditelj, stariatelj, kod Polaznika grupnih ljetovanja (djeca i mlađi od 18 godina) prilikom rezervacije predviđa da bi zbog određenih situacija mogao otkazati putovanje, Nazor preporučuje uplatu police osiguranja od otkaza putovanja. Spomenuto osiguranje putnik može sklopiti u Nazoru, koji u tom slučaju preuzima ulogu posrednika između putnika i osiguravajućeg društva. Osiguravajuća kuća partner je Croatia osiguranje d.d. Zagreb.

Osiguranje od otkaza vrijedi samo u sljedećim slučajevima, i to u obavezu pismenu potvrdu: bolest i smrtni slučaj u užoj obitelji. Ukoliko Putnik nema ugovoreno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje i ima potvrdu o bolesti ili smrtnom slučaju, Nazor zadržava pravo isplate do 80% cijene aranžmana. Isto se ne može ugovoriti naknadno, nego samo prilikom prijave za putovanje tj. prilikom uplate prve rate ili cjelokupnog aranžmana. Ukoliko Putnik nema dogovorenu policu, a primoran je otkazati putovanje, Nazor u tom slučaju ima pravo na spomenutu naknadu troškova radi otkazanog putovanja, pri čemu se visina troškova određuje se prema navedenoj skali dana Putnikovog otkazivanja. Ukoliko su u programu određeni drukčiji uvjeti za otkaz putovanja, primjenjivo se otkazni uvjeti određeni u takvom programu. Ukoliko Putnik otkaze ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, Nazor će primijeniti gore navedenu skalu, a naknadne reklamacije neće se uvažiti. U slučaju otkaza putovanja zrakoplovom i kupljene (izdane) zrakoplovne karte, uvjeti povrata novčanih sredstava definirani su uvjetima i pravilima zračnog prijevoznika. Kod otkazivanja aranžmana Putnik nema pravo na naknadu eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepljenja i sličnih troškova. Prije početka aranžmana, a nakon zaključenja ugovora, putnik može prenijeti ugovor o putovanju u paket aranžmanu na osobu koja ispunjava sve uvjete koje se primjenjivaju na taj ugovor, ako je o tome na trajnom nosaču podataka i pakmet sedam dana prije početka paket aranžmana obavijestio Nazor, i ako je takva promjena dopuštena od strane krajnjih pružatelja usluga koje čine paket-aranžman. Putnik može promijeniti ime i broj putnika, smještaj, datum putovanja, ako je takva promjena moguća bez otkaza aranžmana. Za svaku takvu promjenu putnik odgovara Nazoru za stvarno nastale administrativne troškove u visini od 250,00 kn. Kako je predmet ugovora kupovina zrakoplovnih karata, osim troškova storniranja i administrativnih troškova, Nazor ima pravo zadržati iznos rezervacijske pristojbe (TSC), te dio pristojbi koje zrakoplovni prijevoznik ne vraća (security tax, YQ). Ako putnik za vrijeme putovanja na vlastitu želju promijeni program odnosno ne putuje po programu koji je sastavni dio ugovora o putovanju, smatrat će se da je putnik odstupio od ugovora za vrijeme putovanja. I u tom slučaju nema pravo na povrat troškova niti cijene putovanja, ni djelomično ni u cijelosti te je odgovoran za troškove i štetu koju je promjenom programa prouzročio Organizatoru ili drugim putnicima.

U slučaju promjene programa na vlastitu želju putnik nema pravo zahtijevati bilo kakvu oštetu ili smanjenje cijene. Tijekom putovanja putnik može prekinuti putovanje na svoju želju uz potpis izjave o prekidu putovanja. Ako za vrijeme putovanja putnik prekine putovanje, nakon povratka nema pravo na povrat troškova ili uplaćenog iznosa, ni djelomično niti u cijelosti.

9. OBEVEZE ORGANIZATORA Nazor je dužan brinuti se o provedbi usluga kao i izboru davatelja usluga pažnjom dobrog gospodarstvenika, te brinuti se o pravima i interesima Putnika suglasno dobrim običajima u turizmu. Nazor je dužan Putniku pružiti sve navedene usluge za pojedini aranžman u programu i odgovara Putniku zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. Nazor će sve obveze iz svojih programa izvesti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju "više sile", kada će Putniku ponuditi zamjensko rješenje. Sukladno propisima, djelatnici agencije u kojoj se uplaćuje aranžman obvezni su Putniku staviti na raspolaganje promidžbeni materijal i ove Opće uvjete u pisanom ili elektronskom obliku, te formalno je to potrebno dati odgovarajućim obavijest o stanju pojedinog smještajnog objekta, osnovnim grančnim formalnostima, lokalnostima pri izdavanju vize i zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka u mjestu odredišta kao i o vremenitu potrebnom za ispunjavanje tih formalnosti. Ako bilo koja od usluga putovanja nije izvršena u skladu s Ugovorom, na zahtjev putnika organizator je dužan ispraviti tu nesukladnost, osim ako to nije moguće ili ako bi otklanjanje nesukladnosti prouzročilo nerazmjerne troškove uzimajući u obzir razmjer nesukladnosti i vrijednost usluga putovanja na koje nesukladnost utječe.

10. OBEVEZE PUTNIKA Putnik je dužan osigurati da njegovi dokumenti i stvari ispunjavaju uvjete koje određuje prijevoznik i one predviđene grančnim, carinskim, zdravstvenim, deviznim i drugim propisima njegove zemlje kao i države kroz koje ili u koju putuje, a Nazor nije odgovoran za odluke službenih osoba kojima se Putniku uskrati prijevoz, odbije izdavanje vize ili ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju niti za troškove koji zbog toga nastanu. Ukoliko zbog prethodno navedenih razloga dođe do otkazivanja putovanja prije ili za vrijeme putovanja, Nazor zadržava pravo naplate naknade štete kao je određeno ovim Općim uvjetima. Sukladno propisima Svjetske zdravstvene organizacije, za putovanje u pojedine zemlje Putnik je dužan cijepiti se i pribaviti odgovarajući dokument.

Cijepljenje je obavezno i kada takav propis nastupi nakon zaključenja ugovora o putovanju, te ne može biti razlogom raskida ugovora, osim u slučaju kada ono predstavlja prijetnju Putnikovu zdravlju. U tom slučaju Putnik prilazi liječničkoj potvrdu. Preporučujemo da Putnik kupi zdravstveno osiguranje za slučaj oboljenja ili nezgode za vrijeme puta/boravka u inozemstvu. Osim programa putovanja Putnik je dužan pristojno i s poštovanjem pridržavati se i kućnog reda u ugostiteljskim i smještajnim objektima i u prijevoznim sredstvima, te se odgovorno i u dobroj vjeri odnositi prema materijalnim dobrima, ostalim polaznicima, voditeljima i drugom osoblju davatelja usluga. Putnik i/ili Polaznik je dužan za vrijeme putovanja pridržavati se pravila o osobnoj sigurnosti koju bi upotrijebio svaki prosječni čovjek. Nazor ne odgovara za radnje Putnika koji se tiču njegove osobne odgovornosti. Pod uvjetom da to nikako ne utječe na realizaciju programa putovanja i ne stvarne dodatni trošak Nazoru, predstavnik Nazora (turistički pratitelj ili vodič) pružit će osobnu pomoć Putniku u formalnostima vezanim uz kontakte s lokalnim vlastima, hrvatskim diplomatsko konzularnim predstavništvima, zdravstvenim ustanovama i slično. U svim drugim slučajevima, Putnik je dužan osobno i o vlastitom trošku rješavati takve formalnosti. Ukoliko zbog rješavanja takvih formalnosti Putnik ne bude u mogućnosti nastaviti putovanje po programu, Nazor će smatrati otkazom putovanja. Za troškove i eventualnu štetu koju Putnik po tom osnovi može pretrpjeti ne može teretiti Nazor.

Putnik je dužan, bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti organizatora o svakoj nesukladnosti koju utvrdi tijekom ispunjenja usluge putovanja obuhvaćene ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu.

Ako organizator ne ispravi nesukladnost, putnik ima pravo na sniženje cijene i naknadu štete sukladno odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu.

Ako organizator ne ispravi nesukladnost koju je dužan ispraviti u razumnom roku koji je odredio putnik, putnik to može učiniti sam te zahtijevati naknadu nužnih troškova. Putnik nije dužan odrediti organizatoru razuman rok za ispravljanje nesukladnosti ako je organizator odbio ispraviti nesukladnost ili ako je nesukladnost potrebno ispraviti odmah.

11. PRTLJAGA I OSOBNE STVARI I DRAGOCIJENOSTI Putnik je dužan informirati se o važećim propisima o putnim ispravama, vizama, deviznim, carinskim i zdravstvenim propisima. Putnik je dužan brinuti se da on osobno te njegovi dokumenti i prtljaga odgovaraju uvjetima predviđenima pogranničnim carinskim, zdravstvenim i drugim propisima svoje države i države u koju ili kroz koju putuje. Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati tijekom cijelog putovanja, važeću putovnicu ili drugu važeću odgovarajuću ispravu s kojom može ući u pojedinu državu, a koje važe minimalno 6 mjeseci od dana povratka ili ako je drugačije navedeno u programu.

U slučaju da pojedine države uvjetuju ulazak u državu određenom vremenskom ispravnosću putne isprave prije isteka valjanosti na dan ulaska, putnik je o tim odredbama dužan sam voditi računa. Nazor za moguće poteškoće ili prisilni prekid putovanja putnika iz takvih razloga ne odgovara.

Putnik je dužan prilikom prijave na putovanje dostaviti sve potrebne osobne podatke identične onima sa važećih putne isprave s kojom će putovati, koje daje dobrovoljno, a potrebni su za realizaciju ugovorenog putovanja. Organizator ne odgovara za nepotpune, netočne ili nepravovremeno dostavljene podatke Putnika koji su potrebni za realizaciju putovanja.

Kod aranžmana sa organiziranim prijevozom Putnik ima pravo na besplatan prijevoz prtljage do 15 kg na charter letovima, te do 20 kg na redovnim zračnim linijama. Kod autobusnog prijevoza Putnik ima pravo na prijevoz jedne torbe uobičajne veličine. U slučaju da prijevoznik odredi drugačija ograničenja u prijevozu prtljage od navedenog Nazor će o tome obavijestiti Putnika prilikom sklapanja Ugovora. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam Putnik prema važećim pravilima i cijenama zračnog prijevoznika. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage.

Nazor ne jamči za točnost informacija koje je zaprimio od nadležnih diplomatskih predstavništava i proslijedio putniku. U slučaju odbijanja ulaska u državu ili drugih ograničenja, sve troškove snosi sam putnik. Zbog zahtjeva međunarodnog putničkog prometa putnik je prilikom prijave dužan dati sve potrebne podatke o svim svojim suputnicima. Podaci moraju u cijelosti biti usklađeni s podacima u službenim ispravama koje su putnici na putovanju dužni, u skladu s propisima prelaska državne granice i odgovarajućim stranim zakonskim odredbama, imati sa sobom. U slučaju da pogrešni podaci prouzrokuju kašnjenje, dodatne troškove ili prekid putovanja, za sve nastale troškove ostalim putnicima odgovara sam putnik. Putnik je dužan poštovati kućni red u ugostiteljskim i hotelskim objektima te dobronamjereno suradivati s predstavnikom organizatora i izvršiteljem usluge. U slučaju nepoštivanja ovih obaveza Organizator otklanja od sebe svaku odgovornost za uzrokovanu štetu a putnik istu plaća na mjestu događaja.

Putnik je dužan brinuti o svojim stvarima, vrijednostima i novcu. Nazor nije odgovoran za prijevoz prtljage, te ne odgovara za uništenje ili izgubljenju prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u prijevoznom sredstvu ili u smještajnom objektu (preporučujemo pohranjivanje takvih predmeta u sefove gdje je to moguće). Sve troškove gubitka ili krađe stvari, dokumenata, vrijednosti i novca tijekom putovanja ili boravka snosi Putnik. Prijave za izgubljeni prtljagu tokom putovanja Putnik upućuje prijevozniku ili smještajnom objektu. Posebnu je prtljagu (bicikl, daska za surfanje, glazbeni instrumenti i slični predmeti) Putnik dužan najaviti prije sklapanja Ugovora. Ako je moguće, Nazor će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen Putnikov dodatni zahtjev za posebnom prtljagom, ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Prijevoznik ima pravo zbog ograničenja kapaciteta nosivosti ne zaprimiti dodatnu i posebnu prtljagu. Putnik stoga ne snosi odgovornost za bilo koji trošak odnosno štetu koju Putnik zbog toga pretrpi. Putnik je sam dužan voditi brigu o svojim stvarima unesenim u putničku kabinu, odnosno prijevozno sredstvo (autobus,

avion, vlak, brod i sl.), te su ih prilikom svakog napuštanja prijevoznog sredstva dužni ponijeti sa sobom. U protivnom, putnici sami snose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini prijevoznog sredstva bez njihovog nadzora. Prijevoz kućnih ljubimaca nije dopušten, osim u iznimnim slučajevima na zahtjev i uz nadoplatu. Nazor ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Ako putnik ne poštuje svoje obveze, odgovara Organizatoru za štetu koja mu je time nastala. Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi putnik mogao pretrpjeti u takvom slučaju. Tijekom putovanja putnik je dužan ponašati se na način koji ne ugrožava živote ili zdravlje svojih suputnika i ne ugrožava tijek putovanja. U slučaju da se putnik ponaša suprotno ovoj odredbi, predstavnik organizatora ima pravo isključiti iz daljnjeg putovanja bez povrata bilo kakvih troškova osim neiskorištenih naknada koje je putnik već platio na licu mjesta.

Ako se tijekom putovanja putnikove putne isprave izgube ili unište, a nužno su potrebne za nastavak putovanja ili za povratak u državu polaska, putnik će o vlastitom trošku ishoditi nove putne isprave. Putnik se može za savjet i pomoć pri ishođenju novih putnih isprava obratiti voditelju putovanja odnosno predstavniku organizatora putovanja koji će pomoći putniku u tom slučaju, pri tome vodeći računa o redovnom odvijanju Programa putovanja. Ako putnik zbog gubitka ili uništenja putnih isprava mora prekinuti putovanje, nema pravo na bilo kakav povrat uplaćenog putovanja ili povrata troškova.

12. PUTNO OSIGURANJE U skladu Zakonu o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine 130/2017, u daljnjem tekstu Zakon), djelatnici agencije u kojoj se uplaćuje aranžman obvezni su korisniku ponuditi paket putnog osiguranja koji se sastoji od zdravstvenog osiguranja putnika tijekom boravka u inozemstvu te osiguranja prtljage, osiguranja od posljedica nesretnog ulaska u kolu i osiguranja od otkaza putovanja, koji se nude kako za putovanja po inozemstvu tako i po našoj zemlji. Prihvaćanjem Ugovora o putovanju, koji čine ovi uvjeti putovanja, korisnik potvrđuje da je mu ponuđen paket putnih osiguranja.

Putnik može prilikom prijave ili u trenutku sklapanja Ugovora uplatiti samo pojedinačnu policu osiguranja ili cjelokupni paket putnog osiguranja. Nazor preporučuje ugovaranje paketa putnih osiguranja. Police osiguranja mogu se ugovoriti do trenutka polaska na putovanje, osim police osiguranja od otkaza putovanja koja se može ugovoriti do trenutka sklapanja ugovora o putovanju, što uključuje i paket putnih osiguranja koji sadrži osiguranje od otkaza putovanja. Premija osiguranja izračunava se uzimajući u obzir vrijednost usluge putovanja, a prema cjeniku osiguravajućeg društva s kojim Nazor ima sklopljen ugovor o posredovanju. Nazor nastupa kao središnji posrednik u prodaji police osiguranja. Ako putnik sklopi osiguranje od rizika otkaza putovanja kod nekog od osiguravajućih društava, putnikova se prava na temelju osiguranja od rizika otkaza potražuju u tom osiguravajućem društvu, pri čemu se primjenjuju opći uvjeti poslovanja osiguravajućeg društva. Tijek rješavanja slučajeva oštete i vrijeme rješavanja slučajeva oštete u domeni je osiguravajućeg društva kod kojeg je ugovoreno osiguranje od rizika otkaza putovanja.

13. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI Ili STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA Croatia osiguranje d.d. Zagreb jamči da će sukladno Zakonu Putniku nadoknaditi:

1. Cijenu putovanja, ako zbog platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja izostanu usluge putovanja i
 2. troškove, koji su nastali zbog platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, za povratak Putnika u mjesto polaska.
- U skladu sa propisima, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja Nazora, Putnik zatečen na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje, trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja navedenog na Ugovoru, te navesti adresu i broj telefona gdje ih predstavnici osiguranja može kontaktirati. Ovak dokument omogućava Putniku neposredno ostvarenje prava na naknadu štete ili povrat troškova proizašlih iz zastojanja putovanja ili povratka u mjesto polaska, a sve zbog platne nemogućnosti ili stečaja ovog organizatora putovanja.

14. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI Sukladno Zakonu, Nazor ima kod osiguravajućeg društva Croatia osiguranje d.d. Zagreb, sklopljen ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza koje se odnosi na paket-aranžman.

15. RIJEŠAVANJE PRIGOVORA I NADLEŽNOST SUDA Putnik mora na nepravilnosti odnosno nedostatke u pružanju ugovorenih usluga ukazati na licu mjesta izjavom prigovora voditelju putovanja, predstavniku Organizatora, odnosno predstavniku drugog organizatora putovanja koji organizira turistički aranžman, odnosno neposrednom pružatelju usluga. U slučaju da više putnika ima prigovore svaki pojedini putnik dužan je podnijeti pismeni prigovor.

Putnik je dužan prigovor upisati u knjigu žalbe Nazora. U slučaju da se, ovisno o sadržaju, prigovor mogao riješiti na licu mjesta (na primjer nezadovoljavajuća čistoća sobe, oprema, položaj sobe itd.), a putnik nije prigovorio na licu mjesta i o nepravilnostima nije obavijestio gore navedene osobe, smatra se da se putnik složio za tako pruženom uslugom i time je izgubio pravo na kasnije podnošenje prigovora sa zahtjevom za smanjenje cijene odnosno naknadu štete. Nazor neće razmatrati prigovore ako putnik nije priložio zapisnik predstavnika organizatora odnosno pružatelja usluge o prigovoru iz kojeg će proizlaziti da se nedostatke nije moglo riješiti na licu mjesta.

Postupak prigovora: putnik odmah na licu mjesta mora reklamirati neodgovarajuću uslugu predstavniku organizatora, a u njegovoj odsutnosti pružatelju usluge. Pri otklanjanju uzroka reklamacije, putnik treba surađivati s predstavnikom s dobrom voljom. Ako putnik ne prihvati ponudena rješenja uzroka reklamacije koja odgovaraju ugovorenim uslugama, Organizator neće uzeti u obzir kasnije zahtjeve za povrat troškova ili smanjenje cijene putovanja. Ako uzrok reklamacije nije moguće otkloniti, putnik će s predstavnikom sastaviti pisani izvještaj. Nakon povratka s putovanja, putnik mora u roku od dva tjedna od završetka putovanja, poslati preporučenoštom poštom pisanu prigovor na adresu: Zagrebački holding d.o.o., Podružnica Vladimir Nazor, Maksimirska 51, 10000 Zagreb, ili na adresu elektroničke pošte: nazor@zgh.hr te priložiti dokaze na okolnost osnovanosti reklamacije, i to najmanje: pisanu potvrdu s potpisom predstavnika ili pružatelja usluge, račune povezane sa dodatnim troškovima i slično. Putnik također može prigovor upisati prodajnom mjestu na kojem je sklopio ugovor o putovanju.

Organizator je dužan pisano odgovoriti putniku u roku od 15 radnih dana od primitka prigovora. Tijekom razdoblja do odgovora Organizatora na prigovor, putnik nije ovlašten podnositi pritužbe ili zahtjeve trećim osobama i nadležnim institucijama ili informacije povezane s prigovorom učiniti javno dostupnima.

Kada Nazor nije odgovorio organizator putovanja proslijedit će prigovor odgovornom organizatoru putovanja i pisano obavijestiti putnika o učinjenome.

Kada Organizator nastupa samo u ulozi informatora, putnik mora sve reklamacijske zahtjeve prijaviti na licu mjesta stvarnom neposrednom pružatelju odnosno usluge.

Bez pisanog prigovora Organizator neće razmatrati zahtjeve za smanjenje cijene ili naknadu štete. Prigovor poslan poštom mora biti potpisan, a podnijeti ga može svaki putnik u svoje ime ili za to pisano opunomoćiti treću osobu.

Putnik ima pravo na povrat cijene ili naknadu štete u visini stvarne vrijednosti neizvršene usluge. Ova odredba ne primjenjuje se na slučajeve kada Organizator ima pravo na otkaz aranžmana ili promjenu programa, sukladno primjenjivim pravilima. Ograničenje odgovornosti vrijedi za sva putovanja za koja je sklopljen ugovor o putovanju. Putnik nema pravo na naknadu izgubljene dobiti te naknadu nematerijalne štete i troškova koji iz nje proizlaze.

Za štetu koje nisu posljedica tjelesne ozljede ili za štetu koja Organizator nije prouzročio namjerno ili nepažnjom, Organizator odgovara putniku do visine propisane stavkom 2. članka 45. Zakona o pružanju usluga u turizmu. Ako se međunarodnim konvencijama koje obavezuju Europsku uniju ili zakonskim propisima koji se temelje na njima ograničuju 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 Organizatora i on se u odnosu na putnika može pozvati na to. Naknada štete ili sniženje cijene na koje putnik ima pravo uzimajući se jedne od drugih. Nazor će izjavljivi prigovor u roku od pet dana dostaviti nadležnoj ispostavi područne jedinice Državnog inspektorata.

U slučaju spora među strankama nadležan je stvarno nadležni sud u Zagrebu koji će primijeniti materijalno pravo Republike Hrvatske. Stranke mogu rješavanje spora povjeriti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori. Prijedlog za pokretanje postupka pred Centrom se mora podnijeti u roku od godine dana otkad je podnesen pisani prigovor Nazoru. Postupak pred Centrom je neobavezan za Putnika i Organizatora pa se stranke mogu svojom izjavom volje povući iz postupka. Nagodba zaključena u postupku mirjenja stječe svojstvo ovršne isprave u skladu sa Zakonom o miranju.

16. PUTOVANJA U ORGANIZACIJU DRUGIH ORGANIZATORA I TUROPERATORA Za sve aranžmane gdje je Nazor glavni organizator vrijede ovi Opći uvjeti osim u slučaju gdje je Nazor posrednik odnosno nije glavni organizator putovanja. Takvi aranžmani će biti posebno označeni i za njih se primjenjuju opći uvjeti odgovornog organizatora te Nazor ne odgovara za provedbu turističkih aranžmana drugih organizatora. Potpisivanjem ugovora Putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

17. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA Putnik osobne podatke daje dragovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije tražene usluge. Nazor sve zaprimljene osobne podatke o putnicima čuva u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka te drugim primjenjivim propisima. Smatra se da putnik potpisom ugovora o putovanju daje suglasnost za obradu osobnih podataka u svrhu sklapanja i ispunjenja ugovora.

Nazor se obavezuje na zaštitu osobnih podataka u skladu sa Općom uredbom o zaštiti podataka (Sl. list Europske unije, broj L 119/1 od 4.5.2016.) i Zakonom o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (NN 42/2018).

18. OPĆI UVJETI Ovi Opći uvjeti putovanja sastavni su dio Ugovora koje putnik sklapa s Nazorom, odnosno s ovlaštenom putničkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje. Moguća/predviđena odstupanja od ovih Općih uvjeta, moraju biti navedena u tekstu programa putovanja ili u Ugovoru. Potpisivanjem Ugovora, Putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete boravka. Ovi Opći uvjeti objavljeni su na internetskoj stranici www.nazor.hr. Zagreb, 2021. godina.

Zagrebački holding d.o.o.,
Podružnica Vladimir Nazor
Poslovnica Maksimirska 51A
10000 Zagreb
Tel.: +385-(0)1-642 1907
Tel.: +385-(0)1-642 1947
MB: 080042653
OIB: 185584865987
ID KOD: HR-AB-01-080042653
e-mail: nazor@zgh.hr www.nazor.hr