

# OPĆI UVJETI PUTOVANJA U PAKET ARANŽMANU ZA BTRAVEL d.o.o., turistička agencija

Ovim općim uvjetima BTRAVEL d.o.o. uređuje osnove poslovnih odnosa između BTRAVEL-a d.o.o. i klijenata kojima trajno ili povremeno pruža usluge. Opći uvjeti izrađeni su u pisanom obliku i dostupni su u poslovnicu BTRAVEL d.o.o.-a na adresi Maksimirska cesta 112A, 10 000 Zagreb i Divkovićeve 2c, 52 100 Pula, te na internetskim stranicama [www.btravel.pro](http://www.btravel.pro).

## Sadržaj:

1. PRIJAVE, 2. SADRŽAJ ARANŽMANA, 3. UPLATE, 4. CIJENE, 5. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA, 6. PROMJENA ARANŽMANA, 7. PRAVO NA OTKAZ ARANŽMANA, 8. ODUSTAJANJE OD PUTOVANJA, 9. OBVEZE PUTNIKA, 10. OBVEZE OBZOR PUTOVANJA, 11. PRTLJAGA, 12. PUTNO OSIGURANJE, 13. ZDRAVSTVENA ZAŠTITA PUTNIKA, 14. INFORMACIJE, 15. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA, 16. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI, 17. RJEŠAVANJE PRIGOVORA, 18. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA 19. OPĆI UVJETI

## 1. PRIJAVE

Za putovanje se može prijaviti do popunjavanja raspoloživog broja mjesta. Kod prijave ispunjava se prijavni dokument (ugovor) koji sadržava osnovne podatke o putniku i osnovne podatke o aranžmanu. Prilikom prijave putnik mora dati sve podatke i dokumente koji su potrebni za određeni aranžman. Ukoliko putnik ne navede točne podatke, odgovoran je za sve troškove, odnosno posljedice nastale iz krivih podataka. U slučaju da ugovaratelj putovanja/putnik ne dostavi tražene podatke u roku i na način naveden u zahtjevu organizatora smatrati će se da je odustao od ugovora. Također eventualnu promjenu imena putnika ili datuma putovanja, putnik plaća prema važećim cjenicima usluga i pravilima kompanija. Uplatom akontacije i potpisivanjem prijavnog dokumenta, između putnika i BTRAVEL d.o.o. zaključen je ugovor čije odredbe od tog trenutka obvezuju ugovorne strane odnosno kada su ugovorne strane na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost putem npr. interneta, faxes, elektronske pošte (e-maila), stavljanjem na raspolaganje organizatoru/posredniku broja kreditne kartice, uplatom na žiro račun ili slično, a proizvoditi će pravne učinke kad agencija do dogovorenog datuma primi cijeli ugovoreni iznos ili ako je tako ugovoreno primi uplatu dijela iznosa, a ostatak iznosa i/ili dokumentaciju kojom se osigurava uplata preostalog dijela cijene do ugovorenog datuma (obročno plaćanje). Sve što je objavljeno u aranžmanu za koji je načinjen i potpisan prijavni dokument, za BTRAVEL d.o.o. i putnika pravna je obveza i sastavni dio zaključenog ugovora. Ugovor se potpisuje u dva primjerka, od kojih jedan primjerak zadržava putnik a drugi BTRAVEL d.o.o.

## 2. SADRŽAJ ARANŽMANA

Cijena aranžmana, po pravilu, uključuje (osim ako u aranžmanu nije drugačije navedeno): usluge prijevoza, hotelske i ugostiteljske usluge i organizaciju putovanja. Ako je u aranžmanu posebno navedeno, cijena aranžmana može uključivati i druge usluge (npr. putničke pristojbe stranih zračnih luka, troškove stručnoga i mjesnog vođenja, fakultativne izlete, ulaznice za objekte koji se posjećuju). Posebne usluge koje putnik zahtijeva (posebna prehrana, poseban smještaj i sl.) nisu uključene u cijenu aranžmana te ih putnik prilikom prijave mora zatražiti.

Cijene navedene u BTRAVEL-ovim ponudama/programu putovanja/za putovanje u paket aranžmanu bazirane su na osnovi ugovora sa 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 plaća na način i u roku kako to zahtjeva neposredni davatelj usluge i eventualni prigovor podnosi se izravno davatelju usluge.

Prijavni dokument obvezuje BTRAVEL d.o.o. na izvršenje svih usluga navedenih u aranžmanu, i to u opsegu i sadržaju navedenom u aranžmanu, osim u slučaju iznimnih okolnosti – više sile. Izvršenje posebnih usluga, koje putnik zahtijeva, BTRAVEL d.o.o. će preuzimati ovisno o mogućnosti njihova izvršenja; te će ih usluge obvezivati jedino ako su se u ugovoru izričito obvezala na njihovo izvršenje. Naknadno ugovorene usluge nakon što je izvršavanje paket aranžmana započelo, ne smatraju se sastavnim dijelom istoga.

Putnik stoga ima sva prava koja proizlaze iz odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koje se odnose na paket-aranžman. Turistička agencija BTRAVEL d.o.o. u cijelosti je odgovorna za pravilno izvršenje paket-aranžmana kao cjeline.

1. Putnik stoga ima sva prava koja proizlaze iz odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koje se odnose na paket-aranžman. BTRAVEL d.o.o. je u cijelosti odgovoran za pravilno izvršenje paket-aranžmana kao cjeline. Za izvršenje usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu odgovoran je organizator, bez obzira na to mora li te usluge izvršiti sam ili ih moraju izvršiti drugi pružatelji usluga putovanja.

2. 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.

3. Ako bilo koja od usluga putovanja nije izvršena u skladu s ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu, na zahtjev putnika organizator će 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.

4. Ako organizator ne ispravi nesukladnost iz razloga koji su navedeni u prethodnoj točki ovih Općih uvjeta, putnik ima pravo na sniženje cijene i naknadu štete sukladno odredbama ovih Općih uvjeta koji reguliraju pravo na sniženje cijene i naknadu štete.

5. 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.

6. Ako znatan dio usluga putovanja nije moguće pružiti u skladu s ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu, organizator će radi nastavka paket-aranžmana ponuditi putniku odgovarajuće alternativne aranžmane, po mogućnosti jednake ili više kvalitete od onih navedenih u ugovoru, bez dodatnih troškova za putnika, uključujući i u slučaju kada putniku nije pružen povratak u mjesto polazišta onako kako je ugovoreno.

7. Ako organizator predloži alternativni putni aranžman čija je posljedica paket-aranžman niže kvalitete od one navedene u ugovoru o putovanju u paket-aranžmanu, organizator će putniku odobriti primjereno sniženje cijene.

8. Putnik može odbiti predložene alternativne putne aranžmane samo ako oni nisu usporedivi s onim što je bilo dogovoreno u ugovoru o putovanju u paket-aranžmanu ili ako je odobreno sniženje cijene neprimjereno.

9. Ako nesukladnost znatno utječe na izvršenje paket-aranžmana i ako organizator nije ispravio nesukladnost u razumnom roku koji je odredio putnik, putnik može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu bez plaćanja naknade za raskid te zahtijevati, prema potrebi, sniženje cijene i/ili naknadu štete u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta koji reguliraju pravo na sniženje cijene i naknadu štete.

10. Ako nije moguće osigurati alternativne aranžmane ili ako putnik odbije predložene alternativne aranžmane u skladu sa točkom 8. ovih Općih uvjeta, putnik ima pravo, prema potrebi, na sniženje cijene i/ili naknadu štete u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta koji reguliraju pravo na sniženje cijene i naknadu štete.

11. Ako paket-aranžman uključuje prijevoz putnika, organizator će u slučajevima iz prethodne dvije točke ovih Općih uvjeta osigurati bez nepotrebnog odgađanja repatrijaciju putnika jednakovrijednim prijevozom, bez dodatnih troškova za putnika. Dodatni troškovi idu na teret organizatora.

12. Kada zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati povratak putnika u skladu s ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu, organizator će snositi troškove nužnog smještaja najviše do tri noćenja po putniku, ako je moguće u jednakovrijednoj kategoriji smještaja ugovorene ugovorom. Ako su zakonodavstvom Europske unije o pravima putnika koje se primjenjuje na relevantna prijevozna sredstva za povratak putnika predviđena dulja razdoblja, primjenjuju se ta razdoblja.

13. Ograničenje troškova iz prethodne točke ovih Općih uvjeta ne primjenjuje se na osobe smanjene pokretljivosti, definirane člankom 2. točkom (a) Uredbe (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (SL L 204, 26. 7. 2006.) te na bilo koju osobu koja ih prati, na trudnice, maloljetnike bez pratnje i na osobe kojima je potrebna posebna medicinska pomoć pod uvjetom da je organizator o njihovim posebnim potrebama obaviješten najmanje 48 sati prije početka paket-aranžmana.

14. Organizator se neće pozivati na izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći radi ograničavanja odgovornosti u skladu s točkom 12. ovih Općih uvjeta ako se pružatelj prijevoznih usluga ne može pozivati na takve okolnosti u skladu sa zakonodavstvom Europske unije koje se primjenjuje.

15. 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.

16. 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 će putniku naknaditi tu štetu bez nepotrebnog odgađanja.

17. Organizator se oslobađa odgovornosti za štetu ako dokaže da se nesukladnost može pripisati putniku ili da 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 ili da je do nesukladnosti došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći.

18. Organizator unaprijed ograničava iznos naknade štete za štete koje nisu posljedica tjelesne ozljede ili za štete koje organizator nije prouzročio namjerno ili nepažnjom na iznos u visini trostruke ukupne cijene paket-aranžmana.

19. Ukoliko se međunarodnim konvencijama koje obvezuju Europsku uniju ili zakonskim propisima koji se temelje na njima ograničuje opseg naknade štete koju je dužan platiti pružatelj usluge putovanja koja je dio paket-aranžmana ili ograničuju uvjeti pod kojima je on dužan tu štetu nadoknaditi, u tom slučaju iste se pretpostavke, ograničenja i isključenja na odgovarajući način primjenjuju na organizatora i on se u odnosu na putnika može pozivati na tu činjenicu.

20. Pravo putnika na naknadu štete ili sniženje cijene propisano Zakonom o pružanju usluga u turizmu i međunarodnim konvencijama ne utječe na prava putnika u skladu s Uredbom (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91; Uredbom (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od

23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu; Uredbom (EZ) br. 392/2009 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o odgovornosti prijevoznika u prijevozu putnika morem u slučaju nesreća; Uredbom (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004; Uredbom (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004.

21. Putnik ima pravo podnijeti zahtjeve za sniženje cijene i/ili naknadu štete u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu i u skladu s međunarodnim konvencijama i uredbama iz prethodne točke ovih Općih uvjeta.

22. Naknada štete ili sniženje cijene na koje putnik ima pravo u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu i u skladu s međunarodnim konvencijama i uredbama iz točke 20. ovih Općih uvjeta oduzimaju se jedne od drugih kako bi se izbjegla prekomjerna odšteta i/ili prekomjerno sniženje cijene.

23. Pravo putnika da zahtijeva sniženje cijene temeljem odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koje reguliraju pitanja izmjene ugovora o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana, izvršenja paket-aranžmana, te sniženja cijene i naknade štete zastarijeva u roku od dvije godine. Zastara počinje teći prvoga dana poslije dana na koji bi paket aranžman prema ugovoru trebao završiti.

24. Organizator će pružiti primjerenu pomoć bez nepotrebnog odgađanja putniku u poteškoćama, a osobito u okolnostima kada zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati povratak putnika u skladu s ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu. Ta se pomoć posebice odnosi na pružanje primjerenih informacija o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći i pomaganje putniku pri uspostavljanju daljinske komunikacije i pri pronalaženju alternativnih putnih aranžmana.

25. Ako je putnik poteškoću prouzročio namjerno ili nepažnjom, organizator će za pomoć iz prethodne točke ovih Općih uvjeta naplatiti naknadu koja neće biti viša od stvarnih troškova organizatora.

26. Središnja kontaktna točka za administrativnu suradnju sa središnjim kontaktnim točkama drugih država ugovornica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru u vezi sa zaštitom u slučaju nesolventnosti koju je dužan primijeniti organizator je: Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, Prisavlje 14, 10000 Zagreb, pisarnica@mint.hr, +385 1 6169 111.

27. Sukladno odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu putnik ima pravo podnošenja pisanih prigovora zbog neispunjenja odnosno neurednog ispunjenja usluge osobno u poslovnici BTRAVEL d.o.o., Maksimirska cesta 1122A, 10 000 Zagreb, putem pošte-Maksimirska cesta 112A, 10 000 Zagreb, telefaksa-(+385) 1 6666851, ili elektroničke pošte- [info@btravel.pro](mailto:info@btravel.pro). O podnesenom pisanom prigovoru organizator će bez odgađanja potvrditi njegov primitak i u roku 15 dana od dana zaprimljenog prigovora u pisanom obliku odgovoriti na prigovor.

28. Sukladno posebnom zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova dostupni mehanizmi za alternativno rješavanje potrošačkih sporova obuhvaćaju mogućnost pokretanja postupka alternativnog rješavanja potrošačkog spora pri ovlaštenom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova kojim je organizator obuhvaćen i putem platforme za online rješavanje potrošačkih sporova za usluge kupljene putem interneta).

29. Ovlašteno tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova kojim je organizator obuhvaćen je Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, 10000, <https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-mirenju> .

30. Za usluge koje su kupljene putem interneta putnik može svoju pritužbu uputiti ovlaštenom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koristeći platformu za online rješavanje potrošačkih sporova koja je dostupna na sljedećoj adresi mrežne stranice <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HR>

31. Prije početka paket-aranžmana putnik može prenijeti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu na osobu koja ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj ugovor ako je o tome na trajnom nosaču podataka i u razumnom roku prije početka paket-aranžmana obavijestio organizatora. Obavijest poslana organizatoru najkasnije sedam(7) dana prije početka paket-aranžmana smatra se obaviješću u razumnom roku.

32. Prenositelj i primatelj ugovora o putovanju u paket-aranžmanu solidarno su odgovorni za plaćanje iznosa cijene i za sve dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove koji proizlaze iz prijenosa ugovora.

33. Organizator će obavijestiti prenositelja o troškovima prijenosa ugovora, a koji neće prijeći stvarni trošak organizatora uzrokovan prijenosom ugovora o putovanju u paket-aranžmanu. Organizator će prenositelju dati dokaze za dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove koji proizlaze iz prijenosa ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.

Turistička agencija BTRAVEL d.o.o. ima zakonom propisanu osiguranu jamčevinu za naknadu putnikovih plaćanja i, ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osiguravanje repatrijacije putnika u slučaju da postane nesolventna/postanu nesolventne.

Više informacija o najvažnijim pravima vezano uz ugovor o paket-aranžmanu možete dobiti na <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu> .

Klikom na poveznicu putnik će dobiti sljedeće informacije:

Najvažnija prava u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu:

- Putnici će dobiti sve bitne informacije o paket-aranžmanu prije sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu,

- Uvijek postoji barem jedan trgovac koji je odgovoran za pravilno izvršenje svih usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom,
- Putnici dobivaju telefonski broj za hitne slučajeve ili podatke o kontaktnoj točki putem koje mogu stupiti u kontakt s organizatorom ili turističkom agencijom,
- Putnici mogu prenijeti paket-aranžman na drugu osobu uz obavijest o tome u razumnom roku i moguće plaćanje dodatnih troškova,
- Cijena paket-aranžmana može se povećati samo ako se povećaju specifični troškovi (primjerice, cijena goriva) i ako je to izričito predviđeno u ugovoru, a u svakom slučaju najkasnije 20 dana prije početka paket-aranžmana. Ako povećanje cijene premašuje 8 % cijene paket-aranžmana, putnik može raskinuti ugovor. Ako organizator pridržuje pravo na povećanje cijene, putnik ima pravo na sniženje cijene ako dođe do sniženja relevantnih troškova,
- Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora i dobiti puni povrat svih plaćanja ako se znatno izmijeni bilo koji od bitnih elemenata paket-aranžmana osim cijene. Ako prije početka paket-aranžmana trgovac odgovoran za paket-aranžman otkáže paket-aranžman, putnici imaju pravo na povrat i, prema potrebi, odštetu.
- Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora prije početka paket-aranžmana u slučaju izvanrednih okolnosti, primjerice ako na odredištu postoje ozbiljni sigurnosni problemi koji bi mogli utjecati na paket-aranžman.
- Osim toga, putnici u bilo kojem trenutku prije početka paket-aranžmana mogu raskinuti ugovor uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora koja se može opravdati.
- Ako nakon početka paket-aranžmana značajne elemente paket-aranžmana nije moguće pružiti kako je dogovoreno, morat će biti ponuđeni alternativni aranžmani bez dodatnih troškova. Ako usluge nisu pružene u skladu s ugovorom i to znatno utječe na izvršenje paket-aranžmana, a organizator ne ispravi nesukladnost, putnici mogu raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu bez plaćanja naknade za raskid.
- Putnici imaju pravo na sniženje cijene i/ili naknadu štete ako usluge putovanja ne budu izvršene ili ako budu izvršene na nepravilan način.
- Ako se putnik nađe u poteškoćama, organizator mu mora pružiti pomoć.

Paket aranžmani u organizaciji BTRAVEL d.o.o. **nisu podobni za osobe sa smanjenom pokretljivošću.**

- Ako organizator, ili u pojedinim državama članicama prodavatelj, postane nesolventan, osigurava se povrat plaćanja. Ako organizator ili, prema potrebi, prodavatelj postane nesolventan nakon početka paket-aranžmana i ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osigurana je repatrijacija putnika.

Organizator/prodavatelj BTRAVEL d.o.o. ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod Allianz Zagreb d.d., Heinzelova 70, Zagreb, OIB 23759810849. Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom ili, prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti (Sud časti i Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, 01/4561-555, hgk@hgk.hr) ako su usluge uskraćene zbog nesolventnosti turističke agencije.

Poveznica na Direktivu (EU) 2015/2302 i na Zakon o pružanju usluga u turizmu: <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu>

Turistička agencija BTRAVEL d.o.o. ugovorila je osiguranje jamčevine u slučaju nesolventnosti kod društva Wiener osiguranje, Vienna Insurance Group d.d., Slovenska ulica 24, 10 000 Zagreb, OIB 52848403362, kontakt@wiener.hr, broj telefona za kontakte sa klijentima 0800 25 80. Broj police osiguranja od jamčevine je 1501-00001060, vrijedi do 02.08.2022. godine.

Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom ili, prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti (Sud časti i Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, 01/4561555, hgk@hgk.hr) ako su usluge uskraćene zbog nesolventnosti turističke agencije BTRAVEL d.o.o.

Napomena: ovom zaštitom u slučaju nesolventnosti nisu obuhvaćeni ugovori sa strankama koje nisu turistička agencija BTRAVEL d.o.o. koje je moguće izvršiti usprkos nesolventnosti turističke agencije BTRAVEL d.o.o.

Mrežne stranice na kojima možete pronaći Direktivu (EU) 2015/2302 i na Zakon o pružanju usluga u turizmu <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu>

### **3. UPLATE**

Cijene su aranžmana izražene u kunama. Prilikom potpisa prijavnog dokumenta putnik mora uplatiti akontaciju od 30 posto cijene aranžmana, te se smatra da je time putnikova rezervacija potvrđena. Preostali dio do pune cijene aranžmana, kao i cijenu posebnih usluga koje nisu uračunate u cijenu aranžmana, putnik će podmiriti najmanje 21 dana prije početka putovanja ili se osigurava dokumentacija za nespornu naplatu pune cijene aranžmana. Kod prijave u roku kraćem od 21 dana, uplaćuje se 100 posto iznosa. Ukoliko ugovaratelj putovanja/putnik ne ispuni svoju obvezu do najkasnije 21 dan prije početka putovanja, organizator putovanja/posrednik ima pravo jednostranom izjavom raskinuti ovaj ugovor u cijelosti ili djelomično. U tom slučaju putnik nema pravo na naknadu štete, kao niti naknadu eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepjenja i sličnih troškova, a ugovaratelj putovanja je dužan podmiriti i ugovorene naknade kao da je sam otkazao putovanje.

Smatra se da je ugovaratelj putovanja/putnik ispunio svoju obvezu uplate akontacije sa danom u kojem je na računu organizatora putovanja/posrednika evidentiran iznos na ime akontacije.

Uplaćena akontacija uračunat će se u cijenu putovanja/paket aranžmana. Ako organizator/posrednik nije u mogućnosti potvrditi rezervaciju po kojoj je uplaćena akontacija, uplaćeni iznos na ime akontacije vratiti će se uplatitelju u cijelosti. Navedeni će se način plaćanja primjenjivati u svim slučajevima osim ako u aranžmanu (čiji će sadržaj biti putniku poznat prije potpisa prijavnog dokumenta) nije navedeno drukčije plaćanje.

### **4. CIJENE**

Kalkulacije su rađene na bazi usluga i odnosa valuta na dan koji je naveden u programu. BTRAVEL d.o.o. pridržavaju pravo promjene cijena u slučaju promjene cijena usluga, ili promjene BSR tečaja valuta za više od 3 posto u odnosu na tečaj na dan naveden u programu. Ako povećanje ugovorene cijene prijeđe 8 posto, putnik ima pravo raskinuti ugovor, bez obveze nadoknade nastale štete, kao i na povrat novca koji je uplaćen BTRAVEL d.o.o.

Cijene aranžmana objavljene su u kunama, a izračunate su prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke BTRAVEL d.o.o. na određeni dan. BTRAVEL d.o.o. može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjena u tečaju ugovorene valute za više od 3%. BTRAVEL d.o.o. zadržava pravo povećanja ugovorene cijene aranžmana ako je nakon sklapanja ugovora došlo do povećanja kalkulativnih elemenata aranžmana,

odnosno do povećanja troškova prijevoza, uključujući i troškove goriva i cestarine, smještaja, prehrane i dr. ili do povećanja pristojbi za određene usluge (u zračnim i ostalim lukama i sl.), koje utječu na cijenu putovanja. U tom slučaju cijena aranžmana povećati će se razmjerno povećanju cijene kalkulativnih elemenata na temelju kojih je formirana cijena, odnosno cijena paket aranžmana povećava se razmjerno povećanju cijene svake pojedine usluge (kalkulativnog elementa) te njezinom udjelu u formiranju ukupne cijene Paket aranžmana.

U slučaju da povećanje ukupne cijene iznosi više od 8%, Ugovaratelj putovanja ima pravo raskinuti Ugovor, uz pravo na povrat plaćene cijene, bez obveze nadoknade štete BTRAVEL d.o.o., pod uvjetom da je o raskidu Ugovora pisanim putem obavijestio BTRAVEL d.o.o. najkasnije u roku dva (2) radna dana od primitka pisane obavijesti o povećanju cijene većem od 8%. tada bi ugovaratelj putovanja/putnik imao pravo na povrat do tada uplaćene cijene bez prava na naknadu štete i eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepjenja i sličnih nastalih troškova. Ne otkáže li putovanje u navedenom roku, smatra se da je Ugovaratelj putovanja suglasan i da je prihvatio promjenu odnosno povećanje cijene.

Dvadeset(20) dana prije početka putovanja ugovorena cijena ne može se povećati. BTRAVEL d.o.o. ne odgovara za tiskarske i druge pogreške u ponudi glede informacija o cijenama, sadržaju i opisu paket aranžmana. U slučaju očitih tiskarskih i drugih pogrešaka valjana je ona informacija o cijenama, sadržaju i opisu paket aranžmana koju naknadno kao ispravnu naznači BTRAVEL d.o.o.

## **5. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA**

Ponuđeni hoteli, apartmani i ostali objekti u aranžmanu označeni su kategorijom prema uzancama pojedine zemlje ili regije u trenutku izdavanja programa. Ukazujemo da se lokalna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno razlikuje. Nije li putnik zatražio ugovaranje sobe s nekim posebnim obilježjima (komfor, određeni kat i sl.), prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu za izdavanje u naznačenom objektu. BTRAVEL d.o.o. ne preuzimaju odgovornost za bilo kakvu usmenu ili pismenu reklamaciju koja nije u skladu s opisom usluga u ugovorenom aranžmanu.

Turistička agencija BTRAVEL d.o.o. posvećuje veliku pozornost prezentaciji programa na promidžbenim materijalima (web stranica, letci, katalogi i slično), ali su moguće nepravilnosti i greške koje će Obzor putovanja nastojati ispraviti u što skorijem roku. BTRAVEL d.o.o. ne odgovara za eventualne pogreške u tisku, na web stranici, niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala i programa na koje je skrenuta pažnja Putniku, a prije zaključenja Ugovora, pa se u tom smislu smatraju mjerodavnima podaci navedeni u Ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu.

Ponuđeni smještajni kapaciteti u programima opisani su prema službenoj kategorizaciji određene zemlje, važećoj u trenutku izdavanja programa. Prehrana, sadržaj smještajne jedinice kao i druge usluge u ponudi hotela/apartmana pod nadzorom su mjesnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga mogu biti različiti od domaćih i kao takvi nisu usporedivi. Raspored u sobama/apartmanima određuje recepcija smještajnog objekta u mjestu boravka. Ukoliko Putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu u objektu koji je opisan u katalogu i cjeniku. Ulazak u sobu najčešće nije moguć prije 15:00 sati na dan početka korištenja usluge, a ista se najčešće mora napustiti do 10:00 sati na dan završetka korištenja usluga. Dolaske iza 19:00 sati nužno je najaviti unaprijed, osim ako nije drugačije naznačeno. Odluku o ranijem ulasku i/ili kasnijem izlasku iz smještajne jedinice donosi samostalno smještajni objekt i BTRAVEL d.o.o. nema utjecaja na istu.

Ugovaratelj putovanja/putnik koji želi putovati s kućnim ljubimcem, dužan je prije zaključenja ugovora zatražiti informaciju od organizatora putovanja o mogućnosti boravka kućnih ljubimaca u smještajnom objektu i eventualnoj doplati cijene za iste.

## **6. PROMJENA ARANŽMANA**

BTRAVEL d.o.o. zadržavaju pravo promjene aranžmana ako su nastale izvanredne okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti ili otkloniti (vidi točku 2). U tom će slučaju BTRAVEL d.o.o. nastojati izvršiti ugovorene usluge u skladu s mogućnostima u danoj situaciji. Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo objektom iste ili više kategorije na teret BTRAVEL d.o.o., u istome mjestu. BTRAVEL d.o.o. zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo promjene smjera putovanja ako se promijene uvjeti za putovanje (promjena reda letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije koje su izvan utjecaja BTRAVEL d.o.o.), i to bez isplate odštete te u skladu s važećim propisima u međunarodnom prometu. Ako se aranžman bitno izmijeni bez opravdanog razloga, BTRAVEL d.o.o. putniku će vratiti sav iznos primljenog novca, uz uvjet da putnik odustane od putovanja prije njegova početka. Ako se aranžman bitno promijeni u tijeku realizacije, putnik snosi troškove realiziranih usluga do trenutka odustajanja.

## **7. PRAVO NA OTKAZ ARANŽMANA**

BTRAVEL d.o.o. imaju pravo otkazati aranžman, potpuno ili djelomično, ako prije ili tijekom realizacije nastupe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći ili otkloniti, a koje bi, da su postojale u vrijeme objavljivanja ili prodaje, bile opravdan razlog da se aranžman ne objavljuje, odnosno prodaje. BTRAVEL d.o.o. mogu otkazati aranžman i kad nije prijavljen minimalni broj putnika izričito predviđen za pojedinu vrstu aranžmana. U slučaju potpunog otkaza aranžmana prije početka putovanja, BTRAVEL d.o.o. neće morati nadoknaditi putniku bilo kakvu štetu, nego samo vratiti primljeni iznos naknade. Ako je tijekom realizacije zbog navedenih razloga otkazan aranžman, BTRAVEL d.o.o. obvezna su nadoknaditi iznos nerealiziranog dijela aranžmana.

U slučaju da organizator putovanja otkazuje putovanje u paket aranžmanu zbog nedovoljnog broja prijavljenih putnika, to pravo na otkaz može ostvariti najkasnije:

- dvadeset(20) dan prije početka paket aranžmana za paket aranžmane koji traju više od šest(6) dana,
- sedam(7) dana prije početka paket aranžmana za paket aranžmane koji traju između dva i šest dana,
- 48 sati prije početka paket aranžmana za paket aranžmane koji traju manje od dva dana.

BTRAVEL d.o.o. zadržava pravo otkaza putovanja, prije početka putovanja, ukoliko je putovanje otkazao organizator putovanja za kojeg je BTRAVEL bio posrednik u prodaji navedenog aranžmana sukladno općim uvjetima organizatora putovanja koji će biti unaprijed poznati putniku.

## **8. ODUSTAJANJE OD PUTOVANJA**

Ugovaratelj putovanja/putnik može u svako doba pisanim putem u cijelosti ili djelomično raskinuti ugovor o putovanju/paket aranžmanu. U tom slučaju Btravel d.o.o. ima pravo na naknadu troškova

zbog otkazanog putovanja, a visina troškova određuje se prema danu putnikova otkazivanja i vrsti putovanja. Ako putnik koji otkáže nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete organizator zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Ukoliko ugovaratelj putovanja/putnik otkáže uplaćeni aranžman, BTRAVEL d.o.o. od ukupne cijene aranžmana zadržava(ako u programu nije navedeno drugačije):

### **1) Europska putovanja, odmori, skijanje**

- do 30 dana prije polaska BTRAVEL d.o.o. zadržava 40% od cijene aranžmana,
- 29 – 22 dana prije polaska BTRAVEL d.o.o. zadržava 60% od cijene aranžmana,
- 21 – 15 dana prije polaska BTRAVEL d.o.o. zadržava 80% od cijene aranžmana
- 14 – 0 dana prije polaska BTRAVEL d.o.o. zadržava 100% od cijene aranžmana, odnosno za “no-show” ili za prekid putovanja iz razloga koji je nastao na strani putnika, organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana.

### **2) Daleka putovanja, tečajevi stranih jezika**

- Do 30 dana prije putovanja BTRAVEL d.o.o. zadržava 40 posto od cijene aranžmana,
- Od 29 do 22 dana prije putovanja BTRAVEL d.o.o. zadržava 60 posto od cijene aranžmana,
- Od 21 do 15 dana prije putovanja BTRAVEL d.o.o. zadržava 80 posto cijene aranžmana,
- Od 14 do 0 dana prije putovanja i u slučaju no show ili za prekid putovanja iz razloga koji je nastao na strani putnika, BTRAVEL d.o.o. zadržava pravo naplatiti 100 posto cijene aranžmana.

### **3) Krstarenja**

- Do 46 dana prije putovanja BTRAVEL zadržava 10 posto cijene aranžmana,
- Od 45 do 31 dana prije putovanja BTRAVEL d.o.o. zadržava 25 posto cijene aranžmana,
- Od 30 do 16 dana prije putovanja BTRAVEL d.o.o. zadržava 50 posto cijene aranžmana,
- Od 15 do 8 dana prije putovanja BTRAVEL d.o.o. zadržava 80 posto cijene aranžmana,
- Od 7 do 0 dana prije putovanja i u slučaju no show BTRAVEL d.o.o. zadržava 100 posto cijene aranžmana.

### **4) Školska putovanja(grupa – podrazumijeva 5 ili više osoba)**

- Do 90 dana prije putovanja BTRAVEL d.o.o. zadržava 20 posto cijene aranžmana,
- Od 89 do 60 dana prije putovanja BTRAVEL d.o.o. zadržava 50 posto cijene aranžmana,
- Od 59 dana do 0 dana i u slučaju no show BTRAVEL d.o.o. zadržava 100 posto cijene aranžmana.

Kada su stvarno nastali troškovi ili kada je udio u fiksnim troškovima grupe veći od onoga u navedenoj ljestvici, BTRAVEL d.o.o. zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova uz predočenje dokaza o stvarnim troškovima au maksimalnoj visini 100% cijene aranžmana. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i u slučaju promjene datuma polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge bitne promjene. Kod otkaza aranžmana ne isplaćuje se trošak nabave vize/a ni putnih isprava. Ako putnik otkáže ili skрати putovanje zbog nedostatka snijega na odredištu odnosno zbog vremenskih uvjeta, BTRAVEL primijenit će navedenu skalu, a naknadne reklamacije neće uvažiti. BTRAVEL d.o.o. u svome materijalu, programu ili općim uvjetima putovanja određuju način obračuna naknade koju je putnik dužan platiti u slučaju raskida ugovora, a koji svojim potpisom ugovora potvrđuje da je upoznat s tim podacima. Pri ugovaranju tečajeva stranih jezika, charter putovanja, incentive putovanja, putovanja na kongrese, sajmove, te drugih specifičnih programa, kao i programa koji se odvijaju u terminima božićnih, novogodišnjih, uskrasnih i ostalih blagdana, vrijede posebni uvjeti putovanja, a BTRAVEL d.o.o.

u slučaju otkaza putnika, odnosno nalogodavca putovanja, pridržava pravo naplate 100 posto uplaćenog iznosa, a iznos može biti i puna cijena aranžmana.

Potpisom ugovora o putovanju putnik se odriče svih potraživanja s osnove diskontnih kamata zbog plaćanja cijene unaprijed. U slučaju otkazivanja putovanja zrakoplovom i kupljene zrakoplovne karte, uvjeti povrata novčanih sredstava definirani su uvjetima i pravilima zračnog prijevoznika.

Navedeni troškovi primjenjuju se i na promjene datuma polaska i/ili smještajnog objekta kao i na sve druge bitne promjene. Ukoliko 30 dana prije polaska na put putnik ne izvrši uplatu ostatka cijene aranžmana ili ne osigura dokumentaciju za neospornu naplatu ukupne cijene aranžmana, smatrati će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti povrata uplaćene akontacije.

Putniku se predlaže uplata osiguranja (putno zdravstveno, od otkaza i sl.) iz ovih Općih uvjeta.

## **9. OBVEZE PUTNIKA**

Putnik mora voditi računa o osobnim dokumentima koji moraju biti u skladu s uvjetima predviđenima graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima Republike Hrvatske, i zemalja u koje se putuje. Putnik također mora pribaviti sve potrebne vize, dokumente i potvrde koje su predviđene za određeno putovanje. Ako su u pojedinom aranžmanu sadržana posebna pravila koja obuhvaćaju obvezna cijepljenja i nabavu određenog dokumenta, putnik mora prije početka putovanja posjedovati potrebne potvrde i dokumente o cijepljenju. Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati važeće putne dokumente. Putnik je prilikom prijave ili do isteka roka koji je naveden u programu dužan BTRAVEL d.o.o. dostaviti sve potrebne podatke i dokumente za ishođenje vize za zemlju u koju se putuje. BTRAVEL d.o.o. ne jamči ishođenje vize. Ukoliko putnik ne ispuni navedene obaveze ili mu zahtjev za ishođenjem vize bude odbijen, smatrat će se da je putnik odustao od putovanja.

Ako je za pojedino putovanje/paket aranžman potrebna viza, organizator putovanja može, uz posebnu doplatu, posredovati u dobavljanju iste, ako je takvu uslugu ugovorio sa ugovarateljem putovanja.

Završni putni dokumenti biti će Putniku uručeni ili poslani elektroničkom poštom najkasnije 3 dana prije polaska na putovanje, ukoliko nije drugačije navedeno na programu ili ukoliko se radi o charter letu. U završim putnim dokumentima biti će navedene informacije koje su potrebne za nesmetanu realizaciju programa te kontakt na odredištu i/ili broj telefona na koji se potrebno javiti u hitnim slučajevima, kao i kontakt agencije.

Putnici su dužni pridržavati se deviznih i carinskih propisa, kao i zakona i drugih podzakonskih propisa Republike Hrvatske i drugih zemalja kroz koje prolaze i u kojima borave. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja radi kršenja propisa od strane Putnika, sve nastale troškove sebi, suputnicima i BTRAVEL d.o.o. snosi sam Putnik. Putovanja u neke zemlje zahtijevaju obvezna cijepljenja protiv određenih bolesti te je Putnik obavezan posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju.

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

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

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

Putnik se mora držati kućnog reda u hotelima i ostalim smještajnim objektima, te surađivati s predstavnikom BTRAVEL d.o.o. i davaocem usluga u dobroj vjeri. Ako putnik zbog ne držanja ovih odredaba ne može početi ili nastaviti ugovoreno putovanje, sve troškove i štetne posljedice koje iz toga proizađu putnik će snositi sam. Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije tražene usluge. Isti će se koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju. Osobni podaci putnika čuvati će se u bazi podataka, sukladno odluci Uprave o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Prema važećem zakonu o boravišnoj pristojbi u RH putnik je dužan platiti boravišnu pristojbu istovremeno s plaćanjem usluge smještaja. Troškove eventualnog gubitka i krađe osobnih dokumenata tijekom putovanja snosi putnik.

Putnik je dužan za vrijeme putovanja pridržavati se pravila o osobnoj sigurnosti koja bi upotrijebio i svaki prosječni čovjek. Organizator putovanja ne odgovara za radnje putnika koji se tiču njegove osobne odgovornosti. Prilikom potpisivanja ugovora o putovanju/paket aranžmana djelatnik BTRAVEL-a 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.mvpei.hr](http://www.mvpei.hr) i pogleda popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju MVPEI-a RH.

Putnik je dužan pravovremeno obavijestiti BTRAVEL d.o.o. o svim činjenicama koje se tiču njegovog zdravlja, navika i sl. koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja(ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu ishrane, boluje od kronične bolesti i sl.)

Svim putnicima koji nisu državljani 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. BTRAVEL 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, odnosno neodobranje vize koje ima za posljedicu odustajanje od putovanja, ni u kojem pogledu ne obavezuje BTRAVEL, te se primjenjuju uvjeti otkaza putovanja.

BTRAVEL d.o.o. ne posjeduje vlastite zrakoplove i ne obavlja zračni prijevoz putnika i robe, već u prodaji avio karata djeluje isključivo kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika.

## **1. Rezervacija letova**

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. Unatoč velikoj pažnji, prilikom izrade rezervacije, zbog pogreške u razmjeni informacija, moguće su greške u imenu, prezimenu, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu. Putnik je primljenu potvrdu o izvršenoj rezervaciji dužan provjeriti i bez odgađanja obavijestiti BTRAVEL d.o.o. 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 BTRAVEL d.o.o. 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.

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.

## **2. Zrakoplovna karta / e-karta**

Nakon potvrde rezervacije od strane Putnika, BTRAVEL d.o.o. kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika, u ime prijevoznika, izdaje Putniku elektroničku potvrdu o kupnji karte (elektroničku kartu, e-kartu, eticket, etix) koja sadrži ime, prezime, spol i slijedni popis svih letova na kojima je izvršena rezervacija prijevoza s datumima putovanja, polazištima i odredištima kao i broj rezervacije pod kojim prijevoznik vodi rezervaciju u svojem rezervacijskom sustavu. Nakon kupnje/potvrde kupnje, tj. izdavanja e-karte, nije moguća naknadna promjena bilo kojeg elementa karte.

Jednom izdana avio karta predstavlja ugovor o prijevozu između zrakoplovnog prijevoznika i Putnika.

Karta, kao ugovor o prijevozu, glasi na ime i prezime Putnika i nije prenosiva na drugu osobu.

## **3. Ukrcajna propusnica / boarding pass**

Prije ukrcaja u zrakoplov Putnik mora samostalno obaviti prijavu za let na jedan od načina koji nudi zrakoplovni prijevoznik koji je izdao kartu (npr. na šalteru za prijavu u zračnoj luci, na web stranici prijevoznika, na samoposlužnom automatu, itd.).

Zrakoplovni prijevoznik može za pojedine načine prijave za let naplatiti naknadu. Nakon izvršene prijave za let, prijevoznik Putniku izdaje ukrcajnu propusnicu (boarding pass) u papirnatom i/ili elektroničkom obliku i to za svaki let posebno, a koja služi za ulazak u zrakoplov i kao prtljažni list ukoliko se na prijevoz predaje prtljaga. U slučaju papirnatih ukrcajnih propusnica, zrakoplovni prijevoznik može odbiti ukrcaj Putniku koji ne može predložiti originalnu papirnatu ukrcajnu propusnicu, ukoliko je ista izdana, na ulazu u zrakoplov.

Zrakoplovni prijevoznik nije dužan ispuniti ugovornu obvezu prijevoza ukoliko je ime i prezime Putnika različito na elektroničkoj karti/ukrcajnoj propusnici i na osobnom putnom dokumentu kojeg Putnik predloži kod prijave na prijevoz i/ili prilikom ukrcaja u zrakoplov. Uvjeti zračnog prijevoza Putnika i prtljage definirani su od strane zračnog prijevoznika te ih se Putnik dužan pridržavati.

Za plaćanje avio karata vrijede posebni rokovi i uvjeti plaćanja.

Ukoliko u rezervaciji/ponudi nije drugačije naznačeno, rezervacija vrijedi 24 sata od trenutka rezervacije. Ukoliko Putnik vrši kupnju karte kreditnom karticom, dužan je prije isteka roka do kojeg je rezervacija važeća dostaviti podatke o važećoj kreditnoj kartici (telefonski ili osobnim dolaskom u agenciju) i osigurati da ista smije i može biti terećena za ukupni iznos karte i TSC-a, kao i da, ukoliko Putnik nije osobno korisnik kreditne kartice naveden na kartici za isto ima dozvolu od korisnika kartice. Ukoliko Putnik vrši kupnju karte uplatom na transakcijski račun BTRAVEL d.o.o., dužan je voditi računa o NKS terminskom planu izvršenja transakcija financijske institucije iz koje zadaje nalog za plaćanje, kako bi bio siguran da BTRAVEL d.o.o. može prije isteka roka do kojeg je rezervacija važeća evidentirati uplaćena sredstva na svojem transakcijskom računu u ESB.

Ukoliko BTRAVEL d.o.o. do navedenog roka ne evidentira uplaćena sredstva na svojem transakcijskom računu u ESB, BTRAVEL d.o.o. ne snosi odgovornost za otkaz rezervacije od strane zrakoplovnog prijevoznika. Niti prijevoznik niti BTRAVEL d.o.o. ne mogu garantirati da

će na istim letovima biti moguća ponovna rezervacija mjesta po istoj cijeni te se Putnik u tom slučaju može odlučiti na izradu nove rezervacije po tada dostupnim cijenama, te izvršiti doplatu

do nove raspoložive cijene karte unutar novog roka kojeg odredi prijevoznik ili na odustajanje od kupnje i povrat prethodno uplaćenih sredstava nakon što ista budu evidentirana na računu BTRAVEL d.o.o., a bez kupnje karte.

Zrakoplovni prijevoznik zadržava pravo otkaza rezervacije i/ili već kupljene karte bez prethodne obavijesti, za što BTRAVEL d.o.o. ne preuzima odgovornost. Povrat agencijske naknade za izdavanje karte (TSC) nije moguć.

### **Otkazivanje i promjene:**

#### **1. Otkazivanje i/ili promjene izvršene od strane zrakoplovnih prijevoznika bez suglasnosti Putnika**

Zrakoplovni prijevoznici, uslijed određenih okolnosti, zadržavaju pravo promjene rasporeda leta što uključuje mijenjanje vremena polijetanja i slijetanja, kao i otkazivanja letova bez prethodne obavijesti. Elektronička karta je ugovor između zrakoplovnih prijevoznika i Putnika pri čemu BTRAVEL d.o.o. djeluje tek kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika i nije odgovoran za promjene/otkaze izvršene na rezervaciji/e-karti od strane samih zrakoplovnih prijevoznika.

#### **2. Otkazivanje i/ili promjene koje zahtijeva Putnik**

Otkazivanje i promjene (npr. letova, polazišta i/ili odredišta) podložne su uvjetima tarife kupljene avio karte. Ukoliko BTRAVEL d.o.o. u ponudi/rezervaciji nije drugačije naznačio, u slučaju otkaza od strane Putnika avio karta ne dozvoljava povrat tarife, ne dozvoljava povrat neiskorištenih zrakoplovnih i/ili pristojbi zračnih luka, ne dozvoljava promjene letova uključujući i promjene zračne luke polaska i/ili odredišta. Sve mogućnosti promjene jednom izdane karte podložne su uvjetima tarife po kojima je karta izdana, uključujući mogućnost povrata nakon kupnje (tarife i/ili pristojbi), mogućnosti promjene letova, polazišta i/ili odredišta, kao i visinu naknade za promjenu/otkaz ukoliko je ista tarifno dozvoljena. Kod tarifa koje dozvoljavaju promjenu letova uz plaćanje dodatne naknade, potrebno je osim naknade platiti i razliku od već plaćene tarife do one koja je u trenutku promjene raspoloživa na novim letovima, ako na originalno kupljenoj tarifi više nema mjesta. Ukoliko se otkazuje putovanje, a prema uvjetima tarife avio karte Putnik ima pravo na povrat sredstava, sredstva će po odobrenju zrakoplovnog prijevoznika biti vraćena Putniku (najčešće u roku do 2 mjeseca od dana otkaza) na isti način kako je karta kupljena.

Otkaz putovanja je potrebno dostaviti u pismenom obliku putem elektroničke pošte na adresu: [info@btravel.pro](mailto:info@btravel.pro) ili poštom na adresu: BTRAVEL d.o.o turistička agencija, Maksimirska cesta 112A, 10000 Zagreb, OIB 50368883612 odnosno osobno dolaskom u poslovnici te uručenjem pismenog otkaza djelatniku BTRAVEL d.o.o.. Ukoliko karta nije otkazana unutar roka kojeg definira zrakoplovni prijevoznik, a Putnik se ne pojavi na letu, smatrat će se da je No-show putnik.

#### **3. No-show**

U slučaju da Putnik nije na vrijeme izvršio prijavu za let i/ili se nije pojavio na izlazu za ukrcaj u zrakoplov, smatra se No-show putnikom. Zrakoplovni prijevoznik će automatski otkazati sve daljnje letove u avio karti koji se ne mogu koristiti. Putnik, ovisno o tarifi, u pravilu nema pravo niti na povrat sredstava niti pravo na promjenu karte za neki drugi let.

#### **4. Slijed kupona za let i njihova upotreba**

Putniku se tijekom izdavanja karte za svaki rezervirani let izdaje zaseban e-kupon u elektroničkoj karti. Karta koju je Putnik kupio valjana je za prijevoz od mjesta polijetanja, preko navedenih mjesta međuslijetanja ili transfernih mjesta, do mjesta slijetanja navedenih na potvrđenoj kupnji/e-karti. Cijena kupljene karte izračunata je prema tarifi zrakoplovnih prijevoznika na temelju cijelog putovanja naznačenog na karti. Promjena rute putovanja dovodi i do promjene tarife, a time i cijene karte. Putnik prilikom potvrđenoj kupnji 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 korištenja, kao i pravo na povrat neiskorištenog dijela karte. Prijevoznik može u takvom slučaju zahtijevati reobračun tarife prema stvarnom redoslijedu korištenja letova, što može rezultirati višom tarifom koju nadoknađuje Putnik.

#### **5. Reklamacije u slučaju odbijenog ukrcaja, kašnjenja i/ili otkazivanja leta od strane zrakoplovnih prijevoznika**

Ako Putnik ima reklamaciju zbog odbijenog ukrcaja, kašnjenja i/ili otkazivanja leta ili neke druge nepravilnosti vezane za prijevoz (npr. prtljage), Putnik je dužan zahtjev za odštetu uputiti direktno zrakoplovnom prijevozniku koji je uzrokovao nepravilnost. BTRAVEL d.o.o. se nalazi u ulozi prodajnog agenta i nije ovlašten u ime zrakoplovnog prijevoznika rješavati reklamacije. Zrakoplovni prijevoznik sve zahtjeve dobivene od agenta, vezane za pritužbe putnika, ne smatra valjanima.

#### **10. PRIMJENA OPĆIH UVJETA NA KRSTARENJA/PRIJEVOZ BRODOM**

Kada se ponuda putovanja/ponuda za putovanja u paket aranžmanu odnosi na krstarenje odnosno uključuje prijevoz brodom, isključuje se primjena općih uvjeta u odredbama koje su drugačije uređene općim uvjetima brodarka te se u tim slučajevima primjenjuju opći uvjeti brodarka, osim u pogledu prava organizatora putovanja na otkaz putovanja ako se nije prijavio dovoljan broj putnika u kojem slučaju se putovanje može otkazati ako se prijavi nedostatan broj putnika određenim odredbama bilo općih uvjeta brodarka bilo općih uvjeta.

Potpisom ugovora, ugovaratelj putovanja potvrđuje da je primio uvjete brodarka, da je suglasan da isti čine sastavni dio ugovora te odredbe općih uvjeta brodarka prihvaća u cijelosti.

#### **11. OBVEZE BTRAVEL d.o.o.**

BTRAVEL d.o.o. moraju se brinuti o izvršenju usluga kao i o izboru davaoca usluga pažnjom dobrog gospodarstvenika, te se u svakom trenutku brinuti o pravima i interesima putnika suglasno dobrim običajima u turizmu. BTRAVEL d.o.o. moraju putniku pružiti sve usluge navedene u aranžmanu, te će odgovarati zbog eventualnoga potpunoga ili djelomičnog neizvršenja usluga, osim ako se neizvršenje dogodilo zbog više sile. BTRAVEL d.o.o., u slučaju neizvršenja obveza iz aranžmana preuzetih prema putniku, nadoknadit će putniku štetu koju je ovaj pretrpio, ali najviše do visine cijene ugovorenog aranžmana. BTRAVEL d.o.o. neće odgovarati putniku zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim domaćim propisima i međunarodnim konvencijama.

Opći uvjeti putovanja za paket-aranžmane ne vrijede za putovanja u povezanom putnom aranžmanu, osim u dijelu zaštite putnika u slučaju nesolventnosti agencije. Povezani putni aranžman podrazumijeva najmanje dvije različite vrste usluga putovanja kupljene za potrebe istog putovanja ili odmora koje ne predstavljaju paket-aranžman (npr. individualna rezervacija hotela, avio karte,

transfera i slične dodatne usluge). Kod putovanja u povezanim putnim aranžmanima, BTRAVEL d.o.o. djeluje u ime i za račun pružatelja usluga, odnosno kao ovlaštenu prodajni agent raznih pružatelja usluga (zrakoplovnih tvrtki, hotela, transfera, agencija za rezervaciju turističkih usluga i slično) te je svaki od Pružatelja usluga isključivo odgovaran za pravilno izvršenje svojih usluga u skladu s ugovorom. U završnim putnim dokumentima, Putnik će biti informiran o kontaktu pružatelja usluge.

Za svaki pojedini program drugog organizatora/turoperatora primjenjuju se uvjeti odgovornog organizatora koji je naveden za to putovanje. Svi programi u kojima BTRAVEL d.o.o. nastupa kao posrednik, BTRAVEL d.o.o. ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana u kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji. Svi turistički aranžmani u kojima BTRAVEL d.o.o. nastupa kao posrednik posebno su označeni, a što će biti vidljivo na ugovoru o putovanju. U tom slučaju primjenjuju se opći uvjeti navedenog organizatora putovanja. Potpisivanjem ugovora ugovaratelj/putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

## **12. 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. BTRAVEL d.o.o. 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 odnosno u prijevoznom sredstvu, putnik zahtjev upućuje hotelu odnosno prijevozniku u kojem je prtljaga izgubljena. Preporučamo uplatu police za osiguranje prtljage.

## **13. PUTNO OSIGURANJE**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, djelatnici agencije dužni su putniku ponuditi "paket" putnog osiguranja koji se sastoji od: dragovoljnog 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 BTRAVEL d.o.o., pri čemu BTRAVEL d.o.o. sudjeluje samo kao posrednik. Potpisivanjem ovog ugovora smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena osiguranja navedena u prethodnom stavku.

Potpisivanjem Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio ovi Uvjeti, smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena putna osiguranja: dragovoljno zdravstveno osiguranje, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje oštećenja i/ili gubitka prtljage, osiguranje za slučaj otkaza putovanja te osiguranje od odgovornosti prema trećim osobama, kao i da su Putniku stavljene na raspolaganje informacije o sadržaju tih osiguranja i opći uvjeti ugovora o osiguranju.

Osiguranje od otkaza putovanja, prema uvjetima osiguravajućeg društva, ugovara se prilikom sklapanja Ugovora o putovanju te ga nije moguće ugovoriti naknadno u agenciji. Ukoliko Putnik ne dostavi podatke za izradu police osiguranja u roku koji će biti naveden na ponudi, smatra se da Putnik ne želi

ugovoriti putno osiguranje ili će ga ugovoriti samostalno. Premija osiguranja izračunava se ovisno o dužini trajanja i cijeni putovanja prema cjeniku osiguravajućeg društva. Valjane razloge za otkaz putovanja određuje osiguravajuće društvo sukladno uvjetima osiguranja. Uplaćene premije osiguranja nisu predmet osiguranja od otkaza, niti dio paket-aranžmana i neće biti vraćeni kao niti troškovi nabavke viza/e i usluge rezervacije, unatoč tome što Putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza.

Ukoliko Putnik mora otkazati putovanje, BTRAVEL d.o.o. zadržava pravo naplate primjerene naknade prema pravilima navedenim u Općim uvjetima. Ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja koji će putnicima biti poslani ili uručeni.

#### **14. ZDRAVSTVENA ZAŠTITA PUTNIKA**

Putnik ima pravo na zdravstvenu zaštitu u zemlji i inozemstvu u opsegu i po uvjetima koji su utvrđeni sporazumom države u kojoj putnik boravi i Republike Hrvatske, ako je takav sporazum potpisan. Informacije o tom pravu valja pribaviti prije polaska na put.

#### **15. INFORMACIJE**

Informacije koje putnik dobije na prijavnome mjestu ne obvezuju BTRAVEL d.o.o. u većoj mjeri nego što su to obavijesti navedene u programu putovanja.

#### **16. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA**

Wiener osiguranje, Vienna Insurance Group jamči da će sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu (NN 130/17 i 25/19) putniku naknaditi:

- cijenu putovanja, ako zbog platne nemogućnosti ili stečaja osiguranika izostanu usluge putovanja,
- troškove koji su nastali zbog platne nemogućnosti ili stečaja osiguranika, za povratak putnika u mjesto polaska.

U slučaju da dođe do platne nemogućnosti ili stečaja Organizatora putovanja putnici koji se zateknu na putovanju neka se odmah jave u poslovnici Wiener osiguranje, Vienna Insurance Group, Slovenska ulica 24, 10 000 Zagreb, OIB 52848403362, [kontakt@wiener.hr](mailto:kontakt@wiener.hr) osobno, e-mailom ili putem telefona 0800 2580. Ovaj dokument omogućava putniku neposredno ostvarenje prava za naknadu štete zbog nastalih troškova. Broj police osiguranja od jamčevine je 1501-00001060, vrijedi do 02.08.2021. godine.

#### **17. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, BTRAVEL d.o.o. imaju kod osiguravajućeg društva Allianz Zagreb d.d., Heinzlova 70, 10 000 Zagreb, OIB 23759810849, [osiguranje@allianz.hr](mailto:osiguranje@allianz.hr), broj telefona 0800 5000 sklopljen Ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza, broj 1500-172654506, vrijedi do 01.11.2025. godine.

Djelatnici agencije upoznat će PUTNIKA sa sadržajem važećeg Ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu koju BTRAVEL d.o.o. prouzroče 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.

## 18. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Putnik ima pravo prigovora zbog neispunjene ugovorene usluge. Putnik je dužan uložiti pismeni prigovor BTRAVEL d.o.o. i to u roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Prigovori uloženi nakon proteka 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 (repciji, 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. BTRAVEL d.o.o. je dužan donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 15 dana po primitku prigovora (organizator mora bez odgađanja potvrditi putniku primitak 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). BTRAVEL d.o.o. 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 BTRAVEL d.o.o. 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. U slučaju spora koji se odnosi na ugovor o online prodaji i online uslugama, potrošač može podnijeti pritužbu, odnosno pokrenuti postupak za online rješavanje sporova putem platforme za online rješavanje sporova dostupne na sljedećem linku: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. **Dok** BTRAVEL d.o.o. ne odluči o prigovoru putnika, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u medije.

U slučaju pokretanja sudskog postupka bit će nadležan Trgovački sud u Zagrebu odnosno sud koji je nadležan sukladno sjedištu BTRAVEL d.o.o.

BTRAVEL d.o.o. je dužan brinuti se o izvršenju usluga, kao i o izboru pružatelja usluga, pažnjom dobrog gospodarstvenika te skrbiti o pravima i interesima Putnika sukladno dobrim običajima u turizmu. BTRAVEL d.o.o. je dužan Putniku pružiti sve ugovorene usluge za pojedini aranžman/putovanje te dati odgovore zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. BTRAVEL d.o.o. će sve navedene obveze iz svojih programa/aranžmana izvesti u potpunosti i na opisani način osim u slučaju više sile ili promijenjenih okolnosti.

Uz svu našu pažnju, na destinaciji/putovanju moguć je tzv. overbooking u hotelu / prijevozu / restoranu te će BTRAVEL d.o.o. nastojati ponuditi zamjensko rješenje, ovisno o mogućnostima. BTRAVEL d.o.o. će pomoći Putniku u teškoćama, pogotovo u dijelu pružanja primjerenih informacija o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći te dodatno pri uspostavljanju daljinske komunikacije te pri pronalaženju alternativnih putnih aranžmana. Ako je Putnik poteškoću prouzročio namjerno ili nepažnjom, BTRAVEL d.o.o. može za pomoć naplatiti razumnu naknadu koja neće biti viša od stvarnih troškova. BTRAVEL d.o.o. je dužan snositi troškove nužnog smještaja najviše do 3 noćenja po Putniku kada zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati povratak Putnika u skladu s ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu. Putnik ima pravo na sniženje cijene / naknadu štete ako usluge putovanja ne budu izvedene na pravilan način.

## 19. 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. BTRAVEL d.o.o. se obvezuje da osobne podatke putnika neće iznijeti iz zemlje osim u svrhu realizacije ugovorenih aranžmana. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje polica putnog osiguranja, odnosno ukoliko putnik zaključi policu osiguranja, tada će se njegovi osobni podaci proslijediti osiguravajućem

društvu. Osobni podaci putnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno Odluci Uprave društva o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Putnik je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu realizacije ugovornih aranžmana i marketinških akcija BTRAVEL d.o.o.

## **20. KONTAKTNA TOČKA**

Kad se putnik nađe u poteškoćama ili u slučaju da želi prijaviti svaku nastalu nesukladnost koju utvrdi tijekom izvršenja paket aranžmana dužan je kontaktirati predstavnika. Kontakt podaci predstavnika su sljedeći:

BTRAVEL d.o.o. turistička agencija, Maksimirska cesta 112A, 10 000 Zagreb, OIB 50368883612, [info@btravel.pro](mailto:info@btravel.pro), [tel: +385 1 6666 850](tel:+38516666850), telefaks +385 6666 851.

Kontakt podaci navedeni u ovoj točki također omogućuju izravan kontakt s maloljetnikom ili osobom odgovornom za maloljetnika u mjestu boravka maloljetnika, ako maloljetnik bez pratnje roditelja ili druge ovlaštene osobe putuje na temelju ugovora o putovanju u paket aranžmanu koji uključuje smještaj.

## **21. OPĆI UVJETI**

Opći uvjeti organizacije putovanja sastavni su dio svakog Ugovora o organiziranju putovanja, koji putnik zaključuje s BTRAVEL d.o.o. Moguća predviđena odstupanja od ovih uvjeta moraju biti navedena uz tekst programa putovanja. Potpisivanjem ugovora putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

Ovi Opći uvjeti i upute za putovanja vrijede od **01. svibnja 2019.** i isključuju sve dosadašnje uvjete i upute za putovanja.

Sukladni su Direktivi EU 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim aranžmanima (dostupna na poveznici: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=HR> ) kao i Zakonu o pružanju usluga u turizmu (NN 130/2017) koji je u primjeni od 1. srpnja 2018. (dostupan na poveznici: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017\\_12\\_130\\_2982.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982.html) ).

Putnik se obvezuje da će moguće sporne slučajeve pokušati riješiti sporazumno sukladno uvjetima. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu, a primjenjuje se hrvatsko pravo. Prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu, putnik može podnijeti prijedlog za rješavanje spora pred tijelom s liste notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova sukladno zakonu kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

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

**BTRAVEL turistička agencija d.o.o.**

**Maksimirska cesta 112a**

**10 000 Zagreb**

**OIB 50368883612**

**ID kod: HR-AB-01-080988210**