

## Opći uvjeti organizacije putovanja

Općim uvjetima ZANTIUM TRAVEL uređuje osnove poslovnih odnosa između ZANTIUM TRAVELA i klijenata kojima trajno ili povremeno pruža usluge.

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 ZANTIUM TRAVEL](#)
11. [PUTNO OSIGURANJE](#)
12. [ZDRAVSTVENA ZAŠTITA PUTNIKA](#)
13. [INFORMACIJE](#)
14. [OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA](#)
15. [OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI](#)
16. [RJEŠAVANJE PRIGOVORA](#)
17. [ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA](#)
18. [OPĆI UVJETI](#)

### 1. PRIJAVE

Za putovanje se može prijaviti do popunjavanja raspoloživog broja mjesta. Kod prijave ispunjava se prijavni dokument (prijavnica, ili 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. 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 ZANTIUM TRAVEL zaključen je ugovor čije odredbe od tog trenutka obvezuju ugovorne strane. Sve što je objavljeno u aranžmanu za koji je načinjen i potpisan prijavni dokument, za ZANTIUM TRAVEL i putnika pravna je obveza i sastavni dio zaključenog ugovora. Ugovor se potpisuje u dva primjerka, od kojih jedan primjerak zadržava putnik a drugi ZANTIUM TRAVEL..

## 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. Prijavni dokument obvezuje ZANTIUM TRAVEL 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, ZANTIUM TRAVEL će preuzimati ovisno o mogućnosti njihova izvršenja; te će ih usluge obvezivati jedino ako su se u ugovoru izričito obvezala na njihovo izvršenje.

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

Turistička agencija ZANTIUM TRAVEL 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 otkaže 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 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.

- 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 ZANTIUM TRAVEL ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod Croatia osiguranja d.d., Vatroslava Jagića 33. 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](mailto: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>

Obrazac sa standardnim informacijama u slučaju povezanih putnih aranžmana u smislu članka 7. točke 5. podtočke a) Zakona o pružanju usluga u turizmu kad se ugovori sklapaju

uz istodobnu fizičku prisutnost trgovca (koji nije prijevoznik koji prodaje povratnu kartu) i putnika. Ako putnik nakon odabira i plaćanja za jednu uslugu putovanja rezervira dodatne usluge putovanja za svoje putovanje ili odmor putem naše turističke agencije ZANTIUM TRAVEL, NEĆE ostvariti prava koja se primjenjuju na paket-aranžmane u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu.

Stoga turistička agencija ZANTIUM TRAVEL neće biti odgovorna za pravilno izvršenje pojedinačnih usluga putovanja. Molimo vas da u slučaju problema stupite u kontakt s relevantnim pružateljem usluga.

Međutim, ako putnik rezervira bilo koje dodatne usluge putovanja tijekom istog posjeta ili kontakta s turističkom agencijom ZANTIUM TRAVEL, usluge putovanja postat će dio povezanog putnog aranžmana. U tom slučaju turistička agencija ZANTIUM TRAVEL, sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, ima osiguranu jamčevinu za povrat putnikovih plaćanja izvršenih turističkoj agenciji ZANTIUM TRAVEL za usluge koje nisu izvršene zbog nesolventnosti turističke agencije ZANTIUM TRAVEL te, prema potrebi, za repatrijaciju putnika. Molimo vas da uzmete u obzir da se time ne osigurava povrat u slučaju nesolventnosti relevantnog pružatelja usluga.

Turistička agencija ZANTIUM TRAVEL ugovorila je osiguranje jamčevine u slučaju nesolventnosti kod društva Croatia osiguranje d.d., Vatroslava Jagića 33.

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](mailto:hgk@hgk.hr)) ako su usluge uskraćene zbog nesolventnosti turističke agencije ZANTIUM TRAVEL.

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

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 100 posto cijene aranžmana, te se smatra da je time putnikova rezervacija potvrđena. 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. ZANTIUM TRAVEL 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 ZANTIUM TRAVELU. Cijene aranžmana objavljene su u kunama, a izračunate su prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke ZANTIUM TRAVEL na određeni dan. ZANTIUM TRAVEL može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjena u tečaju ugovorene valute za više od 3%. ZANTIUM TRAVEL 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 ZANTIUM TRAVELU, pod uvjetom da je o raskidu Ugovora pisanim putem obavijestio ZANTIUM TRAVEL najkasnije u roku tri (3) radna dana od primitka pisane obavijesti o povećanju cijene većem od 8%. Ne otkaže li putovanje u navedenom roku, smatra se da je Ugovaratelj putovanja suglasan i da je prihvatio promjenu odnosno povećanje cijene. Dvadeset dana prije početka putovanja ugovorena cijena ne može se povećati. ZANTIUM TRAVEL 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 ZANTIUM TRAVEL.

#### 5. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Hoteli i ostali objekti u aranžmanu označeni su kategorijom prema uzancama pojedine zemlje ili regije. 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. ZANTIUM TRAVEL ne preuzimaju odgovornost za bilo kakvu usmenu ili pismenu reklamaciju koja nije u skladu s opisom usluga u ugovorenim aranžmanu.

## 6. PROMJENA ARANŽMANA

ZANTIUM TRAVEL zadržavaju pravo promjene aranžmana ako su nastale izvanredne okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti ili otkloniti (vidi točku 2). U tom će slučaju ZANTIUM TRAVEL nastojati izvršiti ugovorene usluge u skladu s mogućnostima u danoj situaciji. Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo objektom iste ili više kategorije na teret ZANTIUM TRAVEL, u istome mjestu. ZANTIUM TRAVEL zadržavaju 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 ZANTIUM TRAVEL), i to bez isplate odštete te u skladu s važećim propisima u međunarodnom prometu. Ako se aranžman bitno izmijeni bez opravdanog razloga, ZANTIUM TRAVEL 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

ZANTIUM TRAVEL 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. ZANTIUM TRAVEL mogu otkazati aranžman i kad nije prijavljen minimalni broj putnika izričito predviđen za pojedinu vrstu aranžmana. U slučaju potpunog otkaza aranžmana prije početka putovanja, ZANTIUM TRAVEL neće morati nadoknaditi putniku bilo kakvu štetu, nego samo vratiti primljeni iznos naknade. Ako je tijekom realizacije zbog navedenih razloga otkazan aranžman, ZANTIUM TRAVEL obvezna su nadoknaditi iznos nerealiziranog dijela aranžmana.

## 8. ODUSTAJANJE OD PUTOVANJA

U slučaju odustajanja pojedinca od putovanja ZANTIUM TRAVEL primjenjivat će sljedeću ljestvicu obračuna troškova storniranja, osim ako u programu putovanja nije drukčije navedeno:

- do 30 dana prije putovanja ZANTIUM TRAVEL zadržavaju 10 posto od cijene aranžmana, a najmanje 100 kuna
- od 29 do 22 dana prije putovanja ZANTIUM TRAVEL zadržavaju 30 posto od cijene aranžmana
- od 21 do 15 dana prije putovanja ZANTIUM TRAVEL zadržavaju 40 posto od cijene aranžmana
- od 14 do 8 dana prije putovanja ZANTIUM TRAVEL zadržavaju 80 posto od cijene aranžmana.

- od 7 dana prije putovanja ZANTIUM TRAVEL zadržavaju 100 posto od ugovorenog i naplaćenog iznosa.
- za vrijeme ili nakon putovanja ZANTIUM TRAVEL zadržavaju 100% od ugovorenoga i naplaćenog iznosa.

Kada su stvarno nastali troškovi ili kada je udio u fiksnim troškovima grupe veći od onoga u navedenoj ljestvici, ZANTIUM TRAVEL zadržavaju pravo naplate stvarno nastalih troškova. 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 otkaže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, ZANTIUM TRAVEL primijenit će navedenu skalu, a naknadne reklamacije neće uvažiti. ZANTIUM TRAVEL 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 ZANTIUM TRAVEL 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.

## 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 cijepjenja i nabavu određenog dokumenta, putnik mora prije početka putovanja posjedovati potrebne potvrde i dokumente o cijepjenju. 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 ZANTIUM TRAVELU dostaviti sve potrebne podatke i dokumente za ishođenje vize za zemlju u koju se putuje. ZANTIUM TRAVEL 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.

## 10. OBVEZE ZANTIUM TRAVEL

ZANTIUM TRAVEL 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. ZANTIUM TRAVEL 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. ZANTIUM TRAVEL, u slučaju neizvršenja obveza iz aranžmana preuzetih prema putniku, nadoknadit će putniku štetu koju je ovaj pretrpio, ali najviše do visine cijene ugovorenog aranžmana. ZANTIUM TRAVEL neće odgovarati putniku zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim domaćim propisima i međunarodnim konvencijama.

## **11. PUTNO OSIGURANJE**

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 ZANTIUM TRAVEL, pri čemu ZANTIUM TRAVEL sudjeluje samo kao posrednik. Potpisivanjem ovog ugovora smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena osiguranja navedena u prethodnom stavku.

## **12. 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.

## **13. INFORMACIJE**

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

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

Croatia osiguranje d.d. jamči da će sukladno Zakonu o turističkoj djelatnosti (NN 8/96) 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 poslovnicu Croatia osiguranja



d.d., Vatroslava Jagića 33, osobno ili putem telefona 01/ 6333188 ili 01/ 6333170. Ovaj dokument omogućava putniku neposredno ostvarenje prava za naknadu štete zbog nastalih troškova.

## **15. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, ZANTIUM TRAVEL imaju kod osiguravajućeg društva Wiener osiguranje, Slovenska ulica 24, Zgareb, sklopljen Ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza. Djelatnici agencije upoznat će PUTNIKA sa sadržajem važećeg Ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu koju ZANTIUM TRAVEL 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.

## **16. RJEŠAVANJE PRIGOVORA**

Putnik ima pravo prigovora zbog neispunjene ugovorene usluge. Putnik je dužan uložiti pismeni prigovor ZANTIUM TRAVELU, 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 (recepciji, 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. ZANTIUM TRAVEL je dužan donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 15 dana po primitku prigovora i to na način na koji je prigovor zaprimljen (e-mailom, poštom ili osobnom dostavom na koju će biti odgovoreno pismenom pošiljkom s povratnicom). ZANTIUM TRAVEL 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 ZANTIUM TRAVEL 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 ZANTIUM TRAVEL 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.

## 17. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije ugovorenih aranžmana i koristit će se za daljnju komunikaciju. ZANTIUM TRAVEL 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 ZANTIUM TRAVEL.

## 18. OPĆI UVJETI

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