

1. OPĆE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio Ugovora o putovanju u paket-aranžmanu („Ugovor“) sklopljenog između Agencije kao organizatora putovanja s jedne strane i Ugovaratelja s druge strane.

Ovi Opći uvjeti vrijede samo za paket-aranžmane u kojima je Agencija organizator, te se isti ne primjenjuju u slučaju da Agencija posreduje i/ili prodaje usluge drugih turističkih agencija. U potonjem slučaju u Ugovoru će biti naznačen odgovorni organizator putovanja te će se primjenjivati opći uvjeti tog organizatora koje će Agencija učiniti dostupnima Ugovaratelju. U slučaju bilo kakvog neslaganja odredbi Ugovora i/ili Programa putovanja s ovim Općim uvjetima, odredbe Ugovora odnosno Programa putovanja će prevladati. U slučaju bilo kakvog neslaganja odredbi Ugovora s Programom putovanja, odredbe Ugovora će prevladati.

2. DEFINICIJE I TUMAČENJE

Uz pojmove označene velikim slovom koji su definirani na drugim mjestima u Ugovoru i ovim Općim uvjetima, pojmovi označeni velikim slovom u Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

„Agencija“ SOS TRAVEL D.O.O. sa sjedištem na adresi: Ivanečki Vrhovec 37A, Ivanečki Vrhovec, Hrvatska, upisano u sudskom registru Trgovačkog suda u Varaždinu pod MBS: 06197264, OIB: 75407088596, Vt Tz-25/7908-2 od 13.11.2025.

„GDPR“ Opća uredba o zaštiti podataka (Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016.).

„Ministarstvo“ Ministarstvo Republike Hrvatske nadležno za turizam.

„Opći uvjeti“ ovi Opći uvjeti za paket-aranžmane Agencije.

„Program putovanja“ dokument koji čini sastavni dio Ugovora, a koji sadrži predugovorne informacije iz članka 29. st. 1. točke a), b), c), d), e) i f) Zakona.

„Putnik“ svaka osoba koja ima pravo putovati na temelju sklopljenog Ugovora.

„Razlozi za koje Agencija ne odgovara“ sljedeći razlozi zbog kojih se Agencija oslobađa odgovornosti za štetu prema Putniku, pod uvjetom da Agencija iste dokaže:

- nesukladnost se može pripisati Putniku;
- nesukladnost se 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
- do nesukladnosti je došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći.

„Ugovaratelj“ osoba koja želi sklopiti ili je sklopila Ugovor s Agencijom u svoju korist i/ili u korist jednog ili više Putnika.

„ZPUT“ Zakon o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine broj 130/2017, 25/2019, 98/2019), sa svim njegovim kasnijim izmjenama i dopunama.

Definicije sadržane u ovim Općim uvjetima primjenjuju se na oblike u jednini kao i u množini tih izraza. Svi izrazi definirani u ovim Općim uvjetima imaju definirano značenje kada se koriste u bilo kojoj potvrdi ili drugoj ispravi koja je sastavljena ili predana sukladno Ugovoru, osim ako su tamo drugačije definirani. Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, a koji imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod. Kada god se riječi „uključuju“, „uključuje“ ili „uključujući“ koriste u ovim Općim uvjetima, smatra se da iza njih slijede riječi „bez ograničenja“. Naslovi odjeljaka u Ugovoru i ovim Općim uvjetima dani su samo radi lakšeg snalaženja te nemaju utjecaja na tumačenje Ugovora i ovih Općih uvjeta. Svaka referenca na „Ugovor“ odnosi se na Ugovor kao cjelinu, a ne na bilo koju posebnu odredbu Ugovora. Pravni termini korišteni u ovim Općim uvjetima bit će tumačeni u skladu s hrvatskim pravom, a ne prema razumijevanju tih pravnih termina u bilo kojoj drugoj državi ili jurisdikciji. Izrazi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju značenje utvrđeno ZPUT-om, osim ako ovim Općim uvjetima nije izričito određeno drugačije.

3. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Ugovaratelj i Putnici svoje osobne podatke daju Agenciji dobrovoljno. Osobni podaci Ugovaratelja i Putnika potrebni su Agenciji u procesu realizacije ugovorenog paket-aranžmana te će se koristiti za daljnju komunikaciju, ugovaranje i izvršenje usluga obuhvaćenih paket-aranžmanom. Agencija će osobne podatke Ugovaratelja i Putnika obrađivati, koristiti i čuvati u skladu s primjenjivim propisima, uključujući GDPR, te ih neće iznijeti iz zemlje ili dati trećoj osobi, osim dobavljačima i suradnicima koji sudjeluju u realizaciji ugovorenog paket-aranžmana. Osobni podaci Ugovaratelja i Putnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno odluci Agencije o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka.

Pod uvjetom da je Ugovaratelj/Putnik za to dao svoju privolu, Agencija može upotrebljavati osobne podatke Ugovaratelja/Putnika u marketinške svrhe (npr. slanje obavijesti, akcija, promocija, newslettera). Ugovaratelj i svaki od Putnika mogu u bilo kojem trenutku uskratiti suglasnost za korištenje osobnih podataka u marketinške svrhe slanjem e-mail zahtjeva Agenciji na info@mondotravel.hr. Pravila o zaštiti privatnosti Agencije dostupna su na mrežnim stranicama Agencije: Politika zaštite osobnih podataka. Sklapanjem Ugovora Ugovaratelj potvrđuje da je pročitao navedena pravila, da je s istima upoznao sve Putnike, te da Ugovaratelj i Putnici u cijelosti razumiju i prihvaćaju navedena pravila.

4. PREDUGOVORNE INFORMACIJE – PONUDA PUTOVANJA NA INTERNET STRANICI, BROŠURI, LETKU, KATALOGU I SLIČNO

Agencija posvećuje veliku pozornost prezentaciji programa na promidžbenim materijalima (internet stranica, letci, katalogi i slično), ali su moguće nepravilnosti i greške koje će Agencija nastojati ispraviti u što skorijem roku. Agencija ne odgovara za eventualne pogreške u tisku, na internet 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.

5. REZERVACIJE I SKLAPANJE UGOVORA

Ugovaratelj može dostaviti Agenciji upit i prijavu za rezervaciju paket-aranžmana osobno u poslovnici Agencije, telefonom, elektroničkom poštom ili putem mrežne stranice Agencije <http://www.sostravel.hr>.

Za potvrdu rezervacije Ugovaratelj je dužan podmiriti Agenciji predujam (akontaciju) u iznosu navedenom u Ugovoru, a najmanje 40% vrijednosti rezervacije. Ugovaratelj će uplatu predujma izvršiti na temelju pisanog prijedloga Ugovora koji će Agencija dostaviti Ugovaratelju u kojem će biti naveden i rok do kada predujam mora biti plaćen. Ugovor stupa na snagu s danom kada je Agencija zaprimila cjelokupni iznos predujma naveden u Ugovoru. Uplaćeni predujam uračunat će se u cijenu paket-aranžmana. Ako Ugovaratelj ne izvrši uplatu predujma u roku navedenom u prijedlogu Ugovora, smatrat će se da je Ugovaratelj otkazao prijavu za rezervaciju, te da nije prihvatio navedeni prijedlog Ugovora, a navedeni prijedlog Ugovora se protekom tog roka smatra nevažećim.

Ostatak do ukupne cijene paket-aranžmana Ugovaratelj je dužan podmiriti Agenciji u roku navedenom u Ugovoru, najkasnije 30 dana prije početka putovanja, osim ako nije drugačije navedeno prilikom primitka ponude. Ako preostali iznos cijene paket-aranžmana ne bude uplaćen u ugovorenom roku, smatrat će se da je Ugovaratelj otkazao Ugovor, te je Ugovaratelj dužan platiti Agenciji ugovorenu naknadu za raskid Ugovora.

Za individualne upite za Daleka putovanja, Agencija naplaćuje 30 Eur za izradu ponude. Za upite za zatvorene, grupne polaske, Agencija naplaćuje 50 Eur za izradu ponude. Iznos će se prilikom prihvaćanja ponude oduzeti od cijene aranžmana. Ukoliko Ugovaratelj ne prihvati niti jednu od ponuđenih ponuda, Agencija će zadržati uplaćeni trošak rezervacije za pokriće troškova izrade ponude.

6. POKLON BONOV

Poklon bon se izdaje nakon uplate iznosa čiju visinu određuje uplatitelj, odnosno Ugovaratelj. Poklon bonove je moguće iskoristiti za putovanje po izboru iz ponude Agencije. Izdaju se na rok od godinu dana od dana izdavanja. Do tog roka potrebno je ugovoriti putovanje koje može početi i nakon zadnjeg dana roka trajanja poklon bona. Ukoliko se putovanje ne ugovori do tog datuma, iznos na poklon bonu se više ne može koristiti. Poklon bonovi se ne mogu unovčiti, odnosno nije moguća isplata uplaćenog novčanog iznosa na poklon bonu.

7. PRIJENOS UGOVORA NA DRUGOG PUTNIKA

Prije početka paket-aranžmana Ugovaratelj može prenijeti Ugovor na drugog Putnika koji ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj Ugovor o čemu je dužan obavijestiti Agenciju pisanim putem najkasnije 7 dana prije početka paket-aranžmana ili tražiti promjenu termina najkasnije do 35 dana prije termina putovanja uz plaćanje eventualne razlike u cijeni putovanja. Ugovaratelj i Putnik na kojeg je prenesen Ugovor solidarno su odgovorni Agenciji za plaćanje iznosa cijene, te pored toga i svih eventualnih dodatnih naknada, pristojbi ili ostalih troškova koji proizlaze iz prijenosa Ugovora o kojima ih je Agencija obavijestila te im dostavila dokaz o njihovom nastanku.

Za promjenu imena putnika na Ugovoru na zahtjev Ugovaratelja ili promjenu termina putovanja, Agencija naplaćuje naknadu u iznosu od 30 Eur za promjenu rezervacije. Navedeno vrijedi do trenutka izdavanja aviokarata, a

nakon što su aviokarte izdane, primjenjuje se trošak naknade aviokompanije.

Za pojedine ture, velika autobusna putovanja, ture koje uključuju vožnju brodovima, vlakovima ili imaju poseban program trošak - mogućnost promjene imena i naknada isključivo na upit.

8. PLAĆANJE

Osim ako je drugačije predviđeno Ugovorom, Ugovaratelj plaćanje usluga Agencije može izvršiti gotovinom u poslovnicu Agencije, bankovnom doznakom u korist poslovnog računa Agencije, te kreditnim/debitnim karticama Mastercard, Maestro, Visa, Diners koje Agencija prihvaća osobno u poslovnicu Agencije ili korištenjem on-line plaćanja.

U slučaju plaćanja bankovnom doznakom u korist poslovnog računa Agencije, bankovne troškove transakcije plaća Ugovaratelj ili drugi Putnik koji vrši uplatu.

U slučaju obročnog plaćanja kreditnim/debitnim karticama Mastercard, Maestro, Visa, Diners odmah po izvršenju rezervacije, kartica se tereti u visini cjelokupnog iznosa na dogovoren broj obroka, ovisno o aranžmanu. Iznos Ugovora može se platiti do 12 obroka ovisno o tipu kartice, a minimalni iznos obroka može biti 50 Eur.

Mogućnosti plaćanja:

1. Bankovnom doznakom

Plaćanje putem internet bankarstva, nalogom u banci ili pošti radi provedbe transakcije na poslovni račun SOS Travel d.o.o. HR6223600001103243304 kod ZAGREBAČKA BANKA d.d. (ZABA), Zagreb.

2. Gotovinom ili kreditnim/debitnim karticama u poslovnicu:

Mogućnost plaćanja gotovinom ili kreditnim/debitnim karticama osobnim dolaskom u poslovnicu SOS Travel (Tratinska 12, 10000 Zagreb).

- Visa Premium PBZ: 2 - 12 rata bez kamata,
- Diners: 2 - 12 rata bez kamata,
- Mastercard® ZABA: 2 - 12 rata bez kamata,
- Mastercard® Erste: 2 - 12 rata bez kamata,
- Visa PBZ: 2 - 12 rata bez kamata,
- Ostale kartice: jednokratno

3. On line putem Monri WebPay sustava:

- Visa Premium PBZ: 2 - 6 rata bez kamata,
- Diners: 2 - 6 rata bez kamata,
- Mastercard® ZABA: 2 - 6 rata bez kamata,
- Mastercard® Erste: 2 - 6 rata bez kamata,
- Visa PBZ: 2 - 6 rata bez kamata,
- Ostale kartice: jednokratno

*SOS Travel d.o.o (www.sostravel.hr/) koristi MONRI PAYMENTS – PAYMENT SERVICE PROVIDER (PSP) za online plaćanja.

Monri WebPay je siguran sustav za online plaćanje, plaćanje u realnom vremenu, kreditnim i debitnim karticama te drugim načinima plaćanja.

Sigurnost plaćanja kreditnim karticama: Tajnost Vaših podataka je zaštićena i osigurana korištenjem posljednje verzije TLS enkripcije. Stranice za naplatu putem interneta osigurane su korištenjem Secure Socket Layer (SSL) protokola sa 128-bitnom enkripcijom podataka. SSL enkripcija je postupak šifriranja podataka radi sprječavanja neovlaštenog pristupa prilikom njihovog prijenosa. Time je omogućen siguran prijenos informacija te onemogućen nedozvoljen pristup podacima prilikom komunikacije između korisnikovog računala i WebPay servisa, te obratno. WebPay servis i financijske ustanove razmjenjuju podatke uporabom virtualne privatne mreže (VPN), koja je zaštićena od neautoriziranog pristupa.

Monri Payment Gateway je certificiran prema PCI DSS Level 1 sigurnosnom standardu propisanom Visa i Mastercard pravilima.

Trgovac ne pohranjuje brojeve kreditnih kartica i brojevi nisu dostupni neovlaštenim osobama.

Izjava o zaštiti i prikupljanju osobnih podataka prilikom online plaćanja

Obavezujemo se pružati zaštitu osobnim podacima kupaca, na način da prikupljamo samo nužne, osnovne podatke o kupcima / korisnicima koji su nužni za ispunjenje naših obveza; informiramo kupce o načinu korištenja prikupljenih podataka, redovito dajemo kupcima mogućnost izbora o upotrebi njihovih podataka, uključujući mogućnost odluke žele li ili ne da se njihovo ime ukloni s lista koje se koriste za marketinške kampanje.

Svi se podaci o korisnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi naši djelatnici i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

9. CIJENA I SADRŽAJ PAKET-ARANŽMANA

Cijena paket-aranžmana određena je Programom putovanja i navedena je u Ugovoru, te uključuje usluge koje je Agencija navela u Programu putovanja pod cijena uključuje i obavezne doplate.

Cijena paket-aranžmana ne uključuje (osim ako nije drugačije dogovoreno): fakultativne (neobavezne) izlete i posjete, moguće troškove pribavljanja i izdavanja viza, ulaznice za objekte koji se posjećuju.

Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, posebna prehrana i sl.) putnik sam plaća i dužan ih je naglasiti prilikom prijave putovanja.

Cijene aranžmana objavljene su u eurima, a izračunate su prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora putovanja na određeni dan.

Sklopanjem Ugovora Ugovaratelj potvrđuje da je upoznat s činjenicom da cijena paket-aranžmana za druge Ugovaratelje može biti drugačija uslijed posebnih akcija i promocija Agencije s ciljem poboljšanja prodaje paket-aranžmana i popunjavanja slobodnih mjesta (npr. posebne ponude pod nazivom „First Minute“, „Last Minute“ i sl.).

Cijene navedene u Programu putovanja temelje se na cijenama ugovorenima između Agencije i njezinih dobavljača/pružatelja usluga i ne moraju odgovarati cijenama navedenima na licu mjesta na određitu na kojem boravi Putnik. Ugovaratelj je upoznat i razumije da su ponudeni hoteli, apartmani ili drugi smještajni objekti u Programu putovanja opisani prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje koja se može razlikovati u pojedinim zemljama uslijed čega standardi smještaja i usluga mogu biti različiti odnosno neusporedivi.

Svi primjenjivi popusti izričito su navedeni u Ugovoru. Agencija ne odobrava povrat sredstava Ugovaratelju ni Putnicima za bilo koju uslugu uključenu u ugovorenu cijenu paket-aranžmana koju Ugovaratelj/Putnik nije iskoristio svojom odlukom ili krivnjom.

10. POVEĆANJE CIJENE OD STRANE AGENCIJE

Ako je Ugovorom predviđeno pravo Agencije da jednostrano poveća cijenu paket-aranžmana nakon sklapanja Ugovora, tada Agencija smije jednostrano povećati ugovorenu cijenu najkasnije 20 dana prije početka paket-aranžmana u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

a) promjene cijene prijevoza Putnika koje su proizašle iz troškova goriva ili drugih izvora energije, ali samo pod uvjetom da je u Ugovoru izričito naveden iznos ili udio cijene prijevoza Putnika u cijeni paket-aranžmana;

b) promjene visine poreza ili naknada za usluge putovanja obuhvaćene Ugovorom koje određuju treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje paket-aranžmana (uključujući turističke poreze, pristojbe za slijetanje ili naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama), ali samo pod uvjetom da je u Ugovoru izričito naveden iznos ili udio takvih poreza ili naknada u cijeni paket-aranžmana; ili

c) promjene deviznih tečajeva koji su primjenjivi na paket-aranžman, ali samo pod uvjetom da je u Ugovoru naveden iznos usluga vezanih za određenu valutu ili njihov udio u cijeni paket-aranžmana.

U slučaju ovakvog jednostranog povećanja cijene paket-aranžmana, Agencija će jednostrano uvećati cijenu za cjelokupni iznos promjene odgovarajućeg parametra iz gornjih točaka a), b) i/ili c), te će o tome obavijestiti Ugovaratelja u pisanom obliku uz obrazloženje povećanja i izračun. Ugovaratelj i Putnici prihvaćaju takvo jednostrano povećanje ugovorene cijene ako isto iznosi do (i uključujući) 8% ugovorene ukupne cijene paket-aranžmana. Ako navedeno povećanje cijene paket-aranžmana prelazi 8% ugovorene ukupne cijene paket-aranžmana, Ugovaratelj ima pravo otkazati putovanje odnosno raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za raskid Ugovora. Ako Ugovaratelj u roku od 2 dana od pisane obavijesti Agencije o promjeni cijene ne dostavi Agenciji pisanu obavijest o raskidu Ugovora, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

11. RASKID UGOVORA OD STRANE UGOVARATELJA

Nakon sklapanja Ugovora, a prije početka paket-aranžmana, Ugovaratelj može odustati od putovanja, odnosno jednostrano raskinuti Ugovor dostavom Agenciji pisane obavijesti o raskidu, u kojem slučaju će Agencija od Ugovaratelja naplatiti sljedeću standardnu naknadu za raskid Ugovora u visini koja se određuje ovisno o datumu s kojim je Agencija zaprimila pisanu obavijest Ugovaratelja o raskidu, kako slijedi:

LJETOVANJE NA JADRANU I MEDITERANU, WELLNESS

- do 30 dana prije početka aranžmana: 40% ukupne cijene aranžmana, a najmanje 30 €
- 29 do 22 dana prije početka aranžmana: 50% ukupne cijene aranžmana
- 21 do 15 dana prije početka aranžmana: 80% ukupne cijene aranžmana

- 14 do 0 dana prije početka aranžmana: 100% ukupne cijene aranžmana
- za „no –show“ i za nepotpune / nevažeće putne isprave: 100% ukupne cijene aranžmana

SKIJANJE

- do 30 dana prije početka aranžmana: 40% ukupne cijene aranžmana, a najmanje 30 €
- 29 do 22 dana prije početka aranžmana: 80% ukupne cijene aranžmana
- 21 do 0 dana prije početka aranžmana: 100% ukupne cijene aranžmana
- za „no –show“ i za nepotpune / nevažeće putne isprave: 100% ukupne cijene aranžmana

EUROPSKA PUTOVANJA I ŠKOLSKA PUTOVANJA

- do 45 dana prije početka paket-aranžmana: 40% ukupne cijene paket -aranžmana, a najmanje 30 €
- 44 do 30 dana prije početka paket-aranžmana: 80% ukupne cijene paket
- 29 do 0 dana prije početka paket-aranžmana: 100% ukupne cijene paket -aranžmana
- za „no –show“ i za nepotpune / nevažeće putne isprave: 100% ukupne cijene paket -aranžmana

Za putovanja s posebnim uvjetima plaćanja i otkaza putovanja storno trošak obračunava se prema uputama u programu putovanja

DALEKA PUTOVANJA, TEČAJEVI STRANIH JEZIKA

- do 90 dana prije polaska 20 % cijene aranžmana
- 89 – 60 dana prije polaska 40 % cijene aranžmana
- 59 – 0 dana prije polaska 100 % cijene aranžmana
- za „no –show“ i za nepotpune / nevažeće putne isprave: 100% ukupne cijene paket -aranžmana

KRSTARENJA**a) ZA INDIVIDUALNE POLASKE**

- do 45 dana prije polaska: 40% cijene aranžmana
- 44-16 dana prije polaska: 80% cijene aranžmana
- 15-0 dana prije polaska: 100% cijene aranžmana – za „no –show“
- za nepotpune / nevažeće putne isprave: 100% ukupne cijene aranžmana

b) GRUPNI POLASCI

- do 45 dana prije polaska: 40% cijene aranžmana
- 44-16 dana prije polaska: 80% cijene aranžmana
- 15-0 dana prije polaska: 100% cijene aranžmana - za „no –show“
- za nepotpune / nevažeće putne isprave: 100% ukupne cijene aranžmana

TRANSFERI

- 120-91 dan prije polaska: 10% cijene aranžmana
- 90-61 dan prije polaska: 20% cijene aranžmana
- 60-45 dana prije polaska: 30% cijene aranžmana
- 44-31 dan prije polaska: 50% cijene aranžmana
- 30-21 dan prije polaska: 70% cijene aranžmana
- 20-0 dana prije polaska: 100% cijene aranžmana
- za „ no –show „ i za nepotpune / nevažeće putne isprave: 100% ukupne cijene aranžmana

EUROPSKA PUTOVANJA - POSEBNI UVJETI PRIJAVE I OTKAZA PUTOVANJA

Za putovanja koja imaju različite uvjete prijave za putovanje i posebne uvjete otkaza putovanja od strane putnika (neke velike autobusne ture kao i posebna putovanja avionom ili u kombinaciji s brodom) ovi su uvjeti izdvojeno navedeni uz svako putovanje te će putnik o istima biti obavješten prilikom rezervacije putovanja. Agencija ima pravo naplatiti od Ugovaratelja naknadu za raskid Ugovora neovisno o razlogu zbog kojeg Ugovaratelj raskida Ugovor, osim u slučaju kada Ugovaratelj ima pravo na raskid Ugovora zbog povreda Ugovora od strane Agencije. Iznimno od prethodne rečenice, u slučaju da Ugovaratelj raskine Ugovor uslijed izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na određitu ili u njegovoj neposrednoj blizini i koje znatno utječu na ispunjenje paket-aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz Putnika na odredište: (i) Ugovaratelj nije dužan platiti gore navedenu naknadu za raskid Ugovora, (ii) Ugovaratelj ima pravo na povrat svih izvršenih plaćanja Agenciji na ime cijene, (iii) Ugovaratelj nema pravo ni na kakvu naknadu štete. Kod procjene razine utjecaja izvanrednih okolnosti na ispunjenje paket-aranžmana ili prijevoza putnika na odredište kao mjerodavne uzimat će se procjene nadležnih javnih tijela u turističkoj destinaciji i prijevoznika.

Ako je Ugovaratelj izravno ili preko Agencije ugovorio s osiguravajućim društvom osiguranje od otkaza putovanja, Ugovaratelj ima pravo na povrat

uplaćenih sredstava naknade od osiguravajućeg društva isključivo prema uvjetima police osiguranja. Svi uvjeti i rokovi povrata uplaćenih sredstava na ime naknade, izravno su ugovoreni između osiguravajućeg društva i Ugovaratelja, te Agencija ne snosi nikakvu odgovornost za bilo kakvo nepriznavanje ili prigovor koji osiguravajuće društvo uputi Ugovaratelju na njegov zahtjev za isplatu po navedenoj polici osiguranja, čak i ako je navedeno osiguranje Ugovaratelj ugovorio s osiguravateljem putem Agencije kao posrednika.

12. RASKID UGOVORA OD STRANE AGENCIJE

Agencija može raskinuti Ugovor i Ugovaratelju/Putnicima u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete i bilo kakvih drugih plaćanja Ugovaratelju ni bilo kojem od Putnika, u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

- ako Agenciju u izvršenju Ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći pod uvjetom da Agencija o raskidu Ugovora obavijesti Ugovaratelja bez nepotrebnog odgađanja prije početka paket-aranžmana, te
- ako je broj Putnika prijavljenih za paket-aranžman manji od najmanjeg broja putnika navedenih u Programu putovanja, pod uvjetom da Agencija obavijesti Ugovaratelja o raskidu Ugovora ne kasnije od 20 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju više od 6 dana, 7 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju između 2 i 6 dana, odnosno 48 h prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju manje od 2 dana.

13. IZMJENE UGOVORA OD STRANE AGENCIJE

Agencija nakon sklapanja Ugovora, a prije početka paket-aranžmana može dostavom pisane obavijesti Ugovaratelju jednostrano izmijeniti uvjete Ugovora pod uvjetom da je takva izmjena beznačajna, to jest da značajno ne mijenja niti jedno od glavnih obilježja usluga putovanja, ne umanjuje razinu kvalitete ili vrijednosti paket-aranžmana, niti uzrokuje značajnije neugodnosti ili dodatne troškove za Putnika.

Ako je Agencija nakon sklapanja Ugovora, a prije početka paket-aranžmana prisiljena znatno izmijeniti bilo koje od glavnih obilježja usluga putovanja ili ne može ispuniti ugovorene posebne zahtjeve Putnika navedene u Ugovoru, dužna je bez odgode o tome obavijestiti Ugovaratelja pisanim putem. Navedena obavijest uključivat će opis predloženih izmjena Ugovora i eventualnog zamjenskog paket-aranžmana koji Agencija može ponuditi Ugovaratelju. Osim ako je drugačije navedeno u takvoj pisanoj obavijesti Agencije, ako u roku od 2 dana od primitka navedene obavijesti Agencije Ugovaratelj pisanim putem ne obavijesti Agenciju da prihvaća izmijenjeni Ugovor ili ponudeni zamjenski paket-aranžman, Ugovor se smatra raskinutim, te će Agencija bez odgode, a najkasnije u roku od 14 dana, vratiti Ugovaratelju/Putnicima do tada uplaćeni dio cijene, a Ugovaratelj ima pravo i na primjerenu naknadu pretrpljene štete osim ako Agencija dokaže da je do prijedloga izmjene Ugovora došlo iz Razloga za koje Agencija ne odgovara. Ako izmjene Ugovora imaju za posljedicu paket-aranžman niže kvalitete ili cijene, Ugovaratelj ima pravo na primjereno sniženje cijene.

Agencija zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promijene uvjeti za putovanje (promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje Agencija ne može utjecati) i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu. Agencija ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda ili vlaka kao ni za promjene programa i nastale troškove uvjetovane takvim kašnjenjem. U slučaju kašnjenja veznog leta koji utječe na propuštanje osnovnog leta je isključivo odgovorna avio kompanija. Za bilo kakvu nepravilnost u avio prometu, Agencija ne može asistirati već putnik sam mora podnijeti prigovor direktno na avio kompaniju. Ukoliko se dogodi overbooking na letu, putnik je dužan surađivati sa predstavnicima avio kompanije te moraju pokušati zajedno naći odgovarajuće rješenje jer za takve okolnosti je isključivo odgovorna avio kompanija, a ne Agencija.

14. NEMOGUĆNOST IZVRŠENJA ZNATNOG DIJELA USLUGA PUTOVANJA

Ako znatan dio usluga putovanja nije moguće pružiti u skladu s Ugovorom, Agencija će radi nastavka paket-aranžmana ponuditi Ugovaratelju odgovarajuće alternativne aranžmane, po mogućnosti jednake ili više kvalitete od onih navedenih u Ugovoru, bez dodatnih troškova za Ugovaratelja i Putnike, uključujući i u slučaju kada Putnicima nije pružen povratak u mjesto polazišta onako kako je ugovoreno.

Ako Agencija predloži alternativni putni aranžman čija je posljedica paket-aranžman niže kvalitete od one navedene u Ugovoru, Agencija je dužna Ugovaratelju odobriti primjereno sniženje cijene. Ugovaratelj može odbiti predložene alternativne putne aranžmane samo ako oni nisu usporedivi s onim što je bilo dogovoreno u Ugovoru ili ako je odobreno sniženje cijene neprimjereno.

Ako nesukladnost znatno utječe na izvršenje paket-aranžmana i ako Agencija nije ispravila nesukladnost u razumnom roku koji je odredio Ugovaratelj, Ugovaratelj može raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za raskid te zahtijevati, prema potrebi, sniženje cijene i/ili naknadu štete u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta koje uređuju pravo na sniženje cijene i naknadu štete.

Ako nije moguće osigurati alternativne aranžmane ili ako Ugovaratelj odbije predložene alternativne aranžmane u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta, Ugovaratelj ima pravo, prema potrebi, na sniženje cijene i/ili naknadu štete u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta koji određuju pravo na sniženje cijene i naknadu štete, bez raskidanja Ugovora.

Ako paket-aranžman uključuje prijevoz Putnika, Agencija će u slučajevima iz prethodna dva odlomka ovih Općih uvjeta osigurati bez nepotrebnog odgađanja repatrijaciju Putnika jednakovrijednim prijevozom, bez dodatnih troškova za Putnika. Dodatni troškovi idu na teret Agencije.

15. SNOŠENJE TROŠKOVA NUŽNOG SMJEŠTAJA

Kada zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati povratak Putnika u skladu s Ugovorom, Agencija će snositi troškove nužnog smještaja najviše do tri noćenja po Putniku, ako je moguće u jednakovrijednoj kategoriji smještaja predviđenoj 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.

Ograničenje troškova iz prethodnog odlomka 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 Agencija o njihovim posebnim potrebama obaviještena najmanje 48 sati prije početka paket-aranžmana.

Agencija se ne može pozivati na izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći radi ograničavanja odgovornosti u skladu s odredbama ovog odlomka Općih uvjeta ako se pružatelj prijevoznih usluga ne može pozivati na takve okolnosti u skladu s primjenjivim zakonodavstvom Europske unije.

16. OBVEZE I ODGOVORNOSTI AGENCIJE

Agencija je kao organizator putovanja odgovorna za izvršenje paket-aranžmana kao cjeline, to jest za izvršenje svih usluga koje su uključene u cijenu paket-aranžmana.

Ako u Programu putovanja nije izričito predviđeno drugačije, Agencija će ugovorene usluge pružiti na hrvatskom jeziku.

Agencija će bez nepotrebnog odgađanja Putniku u poteškoćama pružiti primjerenu pomoć, posebice pružanjem primjerenih informacija o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći i pomaganjem Putniku pri uspostavljanju daljnje komunikacije i pri pronalaženju alternativnih putnih aranžmana. Ako je Putnik takvu poteškoću prouzročio namjerno ili svojom nepažnjom. Voditelj putovanja može asistirati, no ne na štetu odvijanja programa za ostali dio grupe. Program se mora neometano odraditi, a putnik sam snosi sve stvarne troškove proizašle njegovom nepažnjom.

Ako je neki od Putnika maloljetnik koji putuje bez pratnje roditelja ili druge ovlaštene osobe u okviru paket-aranžmana koji uključuje smještaj, izravan kontakt s maloljetnikom ili osobom odgovornom za maloljetnika u mjestu boravka maloljetnika moguće je ostvariti putem Kontaktne točke Agencije navedene u Ugovoru.

Agencija je dužna čuvati kao poslovnu tajnu sve što je saznala o Ugovaratelju i Putniku te bez njihova odobrenja, osim u zakonom propisanim slučajevima i ako je potrebno za potrebe izvršenja Ugovora, nikome ne smije priopćiti: njihovu adresu, mjesto i vrijeme putovanja, boravka, uplaćenu cijenu, kao ni imena njihovih suputnika.

Agencija 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.

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.

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 plovim 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.

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. 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.

Pravo Putnika da zahtijeva sniženje cijene temeljem odredaba 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.

17. OBVEZE I ODGOVORNOSTI UGOVARATELJA I PUTNIKA

Ugovaratelj izričito potvrđuje Agenciji: (i) da je sve Putnike na rezervaciji upoznao s Ugovorom (uključujući i Programom putovanja i ovim Općim uvjetima koji čine sastavni dio Ugovora), (ii) da je ovlašten djelovati u ime svih Putnika navedenih u rezervaciji, (iii) da je u cijelosti odgovoran Agenciji za poštivanje Ugovora od strane svih Putnika te je dužan izvršiti sva plaćanja predviđena Ugovorom za sve Putnike, (iv) da se uplate predjuma odnosno cjelokupne cijene paket-aranžmana odnose na sve Putnike na istoj rezervaciji, te se raspoređuju jednako na sve Putnike na toj rezervaciji ako nije drukčije definirano Ugovorom.

Kada god je ovim Općim uvjetima ili Ugovorom predviđeno da Ugovaratelj daje neku izjavu, jamstvo, odricanje ili preuzima neku obvezu, smatra se da isto čini u svoje ime i u ime svakog od Putnika. Kada god je ovim Općim uvjetima ili Ugovorom predviđeno da Putnik daje bilo koju izjavu, jamstvo, odricanje ili preuzima neku obvezu, smatra se da Putnik isto čini u svoje ime i u ime Ugovaratelja.

Ugovaratelj je dužan prilikom prijave dati sve potrebne podatke koje Agencija zatraži o svim suputnicima putovanja koje prijavljuje te time daje suglasnost da Agencija smije koristiti osobne podatke u svrhu rezervacije avio karata, smještaja, viza, ulaznica i svega ostalog što putovanje može obuhvaćati. Podaci moraju u cijelosti biti usklađeni s podacima u službenim ispravama koje su putnici dužni imati sa sobom tijekom putovanja, a prema pravilima svake pojedine države. U slučaju da pogrešni podaci uzrokuju kašnjenje, dodatne troškove i/ili prekid putovanja, za sve nastale troškove sebi i suputnicima odgovara sam Putnik.

Ako Ugovaratelj ne dostavi tražene podatke u roku i na način kako je Agencija zatražila, smatra se da je odustao od rezervacije odnosno raskinuo Ugovor te je Ugovaratelj dužan platiti Agenciji ugovoreni iznos naknade za raskid Ugovora. Ugovaratelj je odgovoran za svu štetu koja za Ugovaratelja ili bilo kojeg Putnika ili Agenciju nastane zbog davanja netočnih i/ili nepotpunih podataka i/ili dokumenata.

Osim ako je izričito drugačije predviđeno Ugovorom, Ugovaratelj je dužan pribaviti svaku putovnicu, vizu, zdravstvenu iskaznicu ili drugu putnu dokumentaciju potrebnu za putovanje i boravak u inozemstvu za sve Putnike te osigurati da je navedena dokumentacija u svakom trenutku u cijelosti potpuna i valjana. Agencija može uz posebnu doplatu posredovati u izdavanju vize, ali ne jamči odobravanje vize od strane nadležnog tijela, kao ni povrat uplaćenog iznosa za vizu.

Ugovaratelj je dužan obavijestiti Agenciju prije sklapanja Ugovora o svim činjenicama u pogledu zdravlja, navika i sl. svakog od Putnika koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (uključujući ako Putnik iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu hrane, boluje od kronične bolesti, alergija i sl.). Ako su u Programu putovanja navedena posebna pravila za putovanje (poput primjerice obveznog cijepljenja i nabavke odgovarajućih dokumenata), Putnik je dužan ispuniti navedene zahtjeve.

Putnik je dužan pridržavati se pravila smještajnih jedinica u pogledu vremena početka korištenja soba, apartmana, kabina i sl., te vremena njihovog napuštanja. Ako Putnik na bilo koji način narušava sigurnost, mir ili udobnost drugih Putnika ili trećih osoba ili ugrožava i/ili otežava redovno odvijanje Programa putovanja, Agencija osim prava na naknadu štete ima pravo prekinuti putovanje za tog Putnika i nastaviti provedbu paket-aranžmana bez njega. Ako je u tom slučaju Putnik maloljetna osoba, Ugovaratelj je dužan osigurati povratak Putnika kući u vlastitom trošku.

Putnik će se pridržavati svih razumnih naputaka predstavnika Agencije i u dobroj vjeri surađivati s predstavnikom Agencije. U slučaju bilo kakvog nezadovoljstva, Putnik je dužan u dobroj vjeri surađivati s predstavnikom Agencije i nastojati razriješiti predmet nezadovoljstva, bez ometanja drugih Putnika i trećih osoba, te narušavanja ugleda Agencije.

U slučaju povrede obveza iz Ugovora i primjenjivih propisa, Ugovaratelj i Putnik će odgovarati za svaku štetu koju pretrpi bilo koji Putnik, Agencija, bilo koji pružatelj usluga uključen u paket-aranžman ili bilo koja treća osoba, te će oštetiti Agenciju od svih zahtjeva po toj osnovi. Ugovaratelj je solidarno odgovoran s Putnikom za obveze Putnika iz prethodne rečenice.

18. PRIGOVORI PUTNIKA

Ugovaratelj i/ili Putnik je dužan bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti Agenciju putem kontaktne točke Agencije navedene u Ugovoru o svakoj nesukladnosti koju utvrdi tijekom ispunjenja usluge putovanja obuhvaćene Ugovorom. Agencija će na zahtjev Ugovaratelja odnosno Putnika pokušati ispraviti tu nesukladnost, osim ako to nije moguće ili ako bi otklanjanje nesukladnosti prouzročilo nesrazmjerne troškove uzimajući u obzir razmjer nesukladnosti i vrijednost usluga putovanja na koje nesukladnost utječe. Ako Agencija ne ispravi nesukladnost iz razloga koji su navedeni u prethodnoj rečenici, Ugovaratelj ima pravo na sniženje cijene, te pored toga i na naknadu štete osim ako Agencija dokaže da je ista posljedica razloga za koje Agencija ne odgovara. Ako Agencija ne ispravi nesukladnost u razumnom roku koji je odredio Ugovaratelj odnosno Putnik, Ugovaratelj i/ili Putnik to može učiniti sam te zahtijevati naknadu nužnih troškova. Ugovaratelj odnosno Putnik nije dužan odrediti Agenciji razuman rok za ispravljanje nesukladnosti ako je Agencija odbila ispraviti nesukladnost ili ako je nesukladnost potrebno ispraviti odmah.

Putnik se za nepravilnosti i reklamacije mora žaliti prvo davatelju usluga (hotelu, apartmanu i slično, prijevozniku, voditelju putovanja, predstavniku organizatora putovanja ili neposrednom izvođaču usluga). U slučaju da se reklamacija može riješiti na licu mjesta, a Putnik se nije pružatelju usluge odmah žalio na nepravilnosti, podrazumijeva se da se Putnik slaže s uslugom čime gubi pravo na ulaganje naknadnih reklamacija sa zahtjevom za smanjenje cijene usluge i/ili isplate štete. Agencija neće razmatrati reklamacije ako Putnik nije priložio kopiju pismene reklamacije koju je uložio na licu mjesta. Ukoliko ni nakon prigovora na licu mjesta ne dođe do poboljšanja, Putnik mora tražiti potvrdu iz koje se vidi da usluga nije pružena, odnosno da nije pružena na način kako je ugovoreno.

U slučaju da se bilo koje odstupanje od Ugovorene usluge nije uspjelo otkloniti na putovanju, Putnik mora potvrdu priložiti pismenoj reklamaciji. Pisanu reklamaciju Putnik je dužan uložiti u roku od 8 dana nakon završetka putovanja putem elektroničke pošte na adresu: info@sostravel.hr ili poštom na adresu poslovnice: SOS travel d.o.o, Tratinska 12, Zagreb, odnosno osobno dolaskom u poslovnicu te uručenjem pismene reklamacije djelatniku Agencije. Ukoliko Putnik uložiti pismenu reklamaciju nakon tog roka, Agencija takvu reklamaciju nije dužna uzeti u obzir. Agencija je dužna donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora, a može odgoditi rok rješenja o pritužbi za dodatnih 14 dana zbog prikupljanja informacija. Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 14, odnosno 28 dana nakon ulaganja prigovora, Putnik se neopozivo odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e ili druge institucije, kao i davanja informacija u medije. Isto tako u ovom vremenu Putnik se odriče prava na tužbu. Najviši iznos nadoknade po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. U svim aranžmanima gdje Agencija nastupa kao posrednik prodaje za provedbu je odgovorna agencija - organizator putovanja. U slučaju sklapanja ugovora po "sistemu

na nevideno" putnik nema pravo prigovora na smještaj. Putnik i Agencija će sporove nastojati razriješiti sporazumno, a u suprotnom ugovaraju nadležnost suda u Zagrebu. Mjerodavno pravo će biti Hrvatsko pravo.

Agencija nije odgovorna za reklamacije koje se odnose na vremensku prognozu, čekanje na cesti zbog nepovoljnih vremenskih uvjeta, gužvi na granicama ili pak čekanja na ulaz u gradove ili objekte koji se posjećuju. Također Putnik će biti prije putovanja obaviješten o svim cijenama fakultativnih izleta i ulaznica te ima slobodnu volju napraviti rezervaciju preko Agencije ili sam u svojoj organizaciji napraviti isto. Niti jedan izlet nije obavezan, ovisi isključivo o volji putnika te Agencija nije dužna objašnjavati svoje troškove koje je imala pri rezervaciji ulaznica, izleta, lokalnog vodiča, vremenu koje djelatnik agencije provede rezervirajući naveden objekte on line ili kontaktirajući lokalnog agenta za rezervacije objekata ili izleta.

Agencija ne prihvaća reklamacije na LAST MINUTE aranžmane – ponude u zadnji čas kao ni na skraćenje boravka na određitim uvjetovano nepovoljnim vremenima leta charter zrakoplova (kod charter letova prvi i zadnji dan putovanja namijenjeni su isključivo dolasku na destinaciju i odlasku sa nje, a ne odmoru).

Za slobodno vrijeme Putnika tijekom programa, Putnik je slobodan koristiti to vrijeme za vlastite programe, te voditelj putovanja nije dužan provoditi vrijeme s putnicima. Prilikom individualnog posjeta muzeju, voditelj grupe ne vodi grupu unutar istog. Ulaznice u muzeje ne uključuju pratnju voditelja putovanja, osim ako drugačije nije naznačeno i plaćeno. Tijekom programa, moguća je izmjena reda obilaska lokaliteta i fakultativnih usluga kako bi usluge bile izvršene na najbolji mogući način i u cijelosti, a ovisi o zainteresiranosti putnika. Ukoliko se putnici žele odvojiti od grupe kako bi vrijeme koristili za vlastite programe, slobodni su to učiniti uz prethodnu najavu voditelju putovanja. Ukoliko putnici kasne na grupni dogovor s grupom i voditeljem putovanja, a kako ostatak ne bi bio zakinut za ispunu programa, grupa ih nije obavezna čekati. Agencija ne može preuzeti odgovornost za promjene programa zbog nastupa bilo kakve više sile tijekom realizacije programa. U tim primjerima, putnicima može garantirati usluge u promijenjenom obliku, ovisno na postojeće mogućnosti.

19. OSIGURANJA KOJA AGENCIJA NUDI PUTNIKU

Sukladno ZPUT-u Agencija nudi Ugovaratelju/Putniku mogućnost da izravno (ili putem Agencije kao posrednika) ugovori s trećom osobom osiguravateljem osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje za slučaj otkaza putovanja te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti. Informacije o sadržaju tih osiguranja te poveznica (link) na osiguravateljeve opće uvjete ugovora o osiguranju dostupne su u svakom trenutku na sljedećim mrežnim stranicama Agencije <http://www.sostravel.hr/putno-osiguranje.html> Osim ako je u Ugovoru izričito navedeno, cijene navedenih osiguranja nisu uključene u cijenu paket-aranžmana.

20. OSIGURANJE JAMČEVINE ZA SLUČAJ NESOLVENTNOSTI I OD ODGOVORNOSTI ZA ŠTETU

Sukladno ZPUT-u Agencija je s osiguravajućim društvom ADRIATIC osiguranje d.d., temeljem Ugovora o osiguranju od dana 06.12.2025. ugovorila: osiguranje jamčevine za slučaj nesolventnosti koje omogućava Ugovaratelju/Putniku neposredno ostvarivanje prava iz jamčevine od osiguravajućeg društva pod brojem police OV0682950847, te osiguranje od odgovornosti za štetu koju Agencija prouzroči Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza iz Ugovora pod brojem police ADRIATIC osiguranje d.d. OV0682950848. U slučaju nastanka osiguranog slučaja Ugovaratelj/Putnik je dužan na najbrži način kontaktirati osiguravatelja. Ovo vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti Agencije i osiguranju od odgovornosti za štetu. Police su ugovorene na trajanje od godinu dana.

21. POLICA PRIVATNOSTI

Agencija priznaje i cijeni Vaše pravo na povjerljivost podataka te se obvezuje očuvati privatnost i sigurnost informacija koje putem web stranice podijelite sa nama. Vrlo nam je važno Vaše razumijevanje načina na koji prikupljamo i koristimo Vaše podatke koje se obvezujemo štiti. Stoga ova Polica privatnosti objašnjava našu praksu prikupljanja i korištenja Vaših podataka te načine na koje nas možete kontaktirati.

Agencija prikuplja, obrađuje i čuva Vaše osobne podatke sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka (NN 103/03) i drugih važećih propisa u Republici Hrvatskoj Agencija niti jedan podatak neće prosljediti trećim osobama bez Vašeg prethodnog dopuštenja, no naša Polica o privatnosti i zaštiti osobnih

podataka na web stranici se s vremenom može mijenjati i stoga Vas molimo da je povremeno ponovno proučite kako biste se upoznali s eventualnim promjenama. Smatrat ćemo da Vaše naknadno korištenje naše stranice predstavlja Vaše prihvatanje svih izmjena.

22. DEFINICIJE

“Osobni podaci” uključuju sve informacije koje se odnose na identificiranu fizičku osobu ili fizičku osobu koja se može identificirati; osoba koja se može identificirati je osoba čiji se identitet može utvrditi izravno ili neizravno, posebno na osnovi jednog ili više obilježja specifičnih za njezin fizički, psihološki, mentalni, gospodarski, kulturni ili socijalni identitet. Osobni podaci koje prikupljamo su primjerice Vaše ime, adresa, e-mail adresa, broj telefona i sl.

“Neidentifikacijski osobni podaci” uključuju podatke kao što su Vaš internet poslužitelj, IP adresa, tip internet preglednika, internet stranice putem kojih ste do nas došli, naše internet stranice koje posjećujete, datum i vrijeme tih zahtjeva, mjesta ulaska i izlaska i sl.

“Podaci o poslovnom kontaktu” uključuju ime, titulu, poslovnu adresu te broj telefona zaposlenika u organizaciji.

23. SVRHA I NAČIN PRIKUPLJANJA PODATAKA

Osobne podatke prikupljamo u svrhu poboljšanja kvalitete sadržaja, funkcionalnosti i ponude usluga na našoj Internet stranici kako bismo mogli udovoljiti vašim interesima i potrebama, te Vas upoznati o postojećim i novim sadržajima, funkcionalnostima i uslugama Agencije koji bi Vama mogli biti od interesa. Pristup internet stranici Agencije je slobodan, registracija nije nužna. Prilikom registracije možemo tražiti sljedeće osobne podatke: Vaše ime i prezime, adresu, grad, državu, e-mail, datum ili samo godinu rođenja te spol.

24. NEIDENTIFIKACIJSKI OSOBNI PODACI

Neidentifikacijske osobne podatke prikupljamo putem mrežnih statistika i tzv. cookies (kolačići).

Mrežni statistički programi omogućuju nam utvrđivanje podataka koji najviše ili najmanje zanimaju naše korisnike, kakav preglednik je potrebno uvesti, učinkovitost strukture naše lokacije te posjećenost stranica.

Cookie je mali skup podataka poslan s mrežnog servera stranice na Vaše računalo a služi kao Vaš anonimni individualni identifikator. Cookies koristimo kako bismo došli do podataka koji su već pohranjeni u bazama korisnika portala te stoga ne morate svaki put kada se logirate podatke ponovno unositi. Cookies ne koristimo kako bismo pristupili Vašim podacima na serveru; te informacije mogu biti dostupne samo onda kada unesete Vaše ime i password. Cookies također ne koristimo u svrhu praćenja vaše Internet aktivnosti nakon napuštanja stranice i niti jedna druga nema pristup ni uvid u njih. Agencija zadržava pravo korištenja cookies na stranici no Vi ste ovlašteni zabraniti primanje cookies s portala tako da u izborniku svog internet preglednika izaberete tu opciju.

25. KORIŠTENJE VAŠIH OSOBNIH PODATAKA

Vaše osobne podatke prikupljamo i koristimo samo na temelju Vaše privole; slobodno dane suglasnosti da nama ustupljene osobne podatke, bilo registracijom bilo korištenjem stranice, prikupljamo i koristimo samo u svrhu i na načine određene u ovoj Polici privatnosti.

Prikupljene osobne podatke čuvamo isključivo u elektroničkom obliku te primjenjujemo sve odgovarajuće organizacijske, tehnološke i kadrovske mjere kako bismo spriječili neovlašteno pristupanje osobnim podacima koji nisu dostupni ostalim korisnicima stranice.

Primljenu elektroničku poštu (e-mail) s Vašim osobnim podacima po kojima vas je moguće identificirati, bez obzira radi li se o elektroničkoj pošti ili popunjavanju obrasca na našim mrežnim stranicama, koristimo samo u svrhu ispunjenja Vaših zahtjeva.

26. ČUVANJE I VAŠ PRISTUP OSOBNIM PODACIMA

Vaše osobne podatke koje ste nam ustupili prilikom registracije čuvat ćemo za vrijeme postojanja stranice odnosno za vrijeme trajanja Vaše registracije. Ako nam ne dopustite daljnje čuvanje i korištenje Vaših osobnih podataka, svi će podaci nakon eventualnog prestanka rada stranice biti uništeni.

Vi u svako doba, putem obavijesti našem sjedištu, možete zatražiti obavijest o tome koje Vaše osobne podatke imamo u našoj bazi registriranih korisnika, kao i zatražiti da sve ili neke osobne podatke izmijenimo ili izbrišemo.

Moguće je da se Agencija pripoji drugom trgovačkom društvu ili spoji s drugim trgovačkim društvom. U tom slučaju, zadržavamo pravo dostave

Vaših podataka kojima raspoložemo u našoj bazi korisnika tom drugom trgovačkom društvu ako ono: provodi svoje poslovanje u okviru istih ili sličnih djelatnosti, u cijelosti prihvaća primjenu ove Police privatnosti te pristaje biti pravni sljednik Agencije u pogledu prikupljanja, čuvanja, korištenja i zaštite prikupljenih osobnih podataka putem mrežne stranice.

Naša internet stranica sadrži linkove na druge mrežne stranice naših partnera i oglašivača te Polica privatnosti i zaštita osobnih podataka na njima mogu biti drugačije od ove Police privatnosti. Molimo Vas da se, ako pristupate tim stranicama, prije davanja osobnih podataka upoznate s pravilima o zaštiti osobnih podataka koja se primjenjuju na tim stranicama budući da se ova Polica privatnosti primjenjuje samo na našoj stranici.

27. ODGOVORNOSTI

Agencija poduzima sve dostupne mjere u cilju sprečavanja neovlaštenog pristupanja Vašim osobnim podacima no ne može jamčiti da neki od podataka neće biti otkriveni slučajno. Stoga Agencija do najveće zakonom dopuštene mjere isključuje odgovornost za štetu nanesenu korisnicima ili trećim osobama. Strogo su zabranjeni svi neovlašteni pokušaji izmjene podataka na stranici.

28. ZAVRŠNE ODREDBE

Smatrat će se da je dostava obavijesti između Ugovornih strana sukladno Ugovoru valjana izvršena pisanim putem ako je poslana: (i) preporučenom poštom s povratnicom ili (ii) e-mailom na posljednju adresu, odnosno e-mail adresu o kojoj je jedna Ugovorna strana obavijestila drugu pisanim putem. Ugovaratelj je isključivo odgovoran za točnost adrese, odnosno e-mail adrese za slanje obavijesti o kojoj je obavijestio Agenciju, te je dužan bez odgode pisanim putem obavijestiti Agenciju o bilo kakvoj promjeni podataka za slanje obavijesti.

Opće informacije o Agenciji dostupne su na mrežnim stranicama Agencije: <http://www.sostravel.hr/o-nama.html>.

Središnja kontaktna točka za administrativnu suradnju u skladu s odredbama ZPUT-a je Ministarstvo, Prisavlje 14, 10 000 Zagreb, e-mail: pravni@mint.hr, tel: + 38516169243.

Nadležno tijelo za nadzor poslovanja Agencije je Državni inspektorat, Turistička inspekcija, Šubićeva 29, 10000 Zagreb, e-mail: turisticka.inspekcija@dirh.hr, tel:+38512375100.

Ugovorne strane će sve eventualne sporove vezano za Ugovor (uključujući njegovo izvršavanje i prestanak) pokušati riješiti sporazumno, a ako to nije moguće bit će nadležan Trgovački sud u Varaždinu - Hrvatska. Mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske (isključujući njegove odredbe o sukobu zakona koje bi upućivale na primjenu stranog prava).

Sukladno ZPUT-u, Ugovaratelj može podnijeti prijedlog za rješavanje spora pred tijelom s liste notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, sukladno odredbama posebnog zakona kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Podaci o trenutno notificiranim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova dostupni su na mrežnim stranicama Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta Republike Hrvatske: <http://potrosac.mingo.hr/hr/potrosac/clanak.php?id=12645>.

Za usluge kupljene putem interneta platforma za mrežno rješavanje potrošačkih sporova dostupna je na poveznici:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>

Ako bilo koja odredba Ugovora ili ovih Općih uvjeta jest ili postane ništetna, nevaljana ili neizvršiva, ili ako Ugovor sadrži nenamjeravanu ugovornu prazninu, to neće utjecati na valjanost ili izvršivost ostatka Ugovora. Bilo koja takva ništetna, nevaljana ili neizvršiva odredba će se smatrati zamijenjenom, a praznina upotpunjenom, odgovarajućom odredbom koja je sukladno gospodarskoj svrsi i cilju te odredbe i/ili Ugovora, u mjeri u kojoj je to zakonski dopušteno, najbliža izvornoj namjeri Ugovornih strana.

Ovi Opći uvjeti isključuju sve ranije izdane opće uvjete poslovanja Agencije o putovanjima u paket-aranžmanu, te stupaju na snagu dana 17.12.2025. godine. Agencija zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta u bilo kojem trenutku objavljivanjem izmijenjenog teksta Općih uvjeta na mrežnim stranicama Agencije, koji stupa na snagu s danom objave.

VODITELJ POSLOVANJA: Boris Pavlič

- Poslovnica: Tratinska 12, 10000 Zagreb
- E-mail: info@sostravel.hr
- Telefon: +385 1 5999 705
- Web: <https://www.sostravel.hr/>
- U Zagrebu, 27.01.2026.