

## **OPĆI UVJETI I UPUTSTVA ZA TURISTIČKE ARANŽMANE PUTNIČKE AGENCIJE BRAVO PUTOVANJA d.o.o.**

### **1. SADRŽAJ ARANŽMANA**

Organizator Vašeg putovanja jamči provedbu programa prema opisu aranžmana u programu koji on organizira i koji ste primili. Sadržaj aranžmana organizator će ostvariti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i sl.)

### **2. PRIJAVE I UPLATE**

Prijave za putovanje primaju se u agenciji "Bravo putovanja d.o.o." Na temelju primljene prijave Organizator će Ugovaratelju ponuditi Ugovor koji se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne stranke ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (Internet, fax, elektronska pošta, stavljanje na raspolaganje broja kreditne kartice, uplata na žiro račun), a proizvodi pravne učinke kad agencija do ugovorenog roka primi odgovarajuću uplatu:

**a)** prilikom prijave kupac uplaćuje 30% vrijednosti aranžmana, a preostalih 70% iznosa treba uplatiti najkasnije 21 dan prije polaska na put, osim u slučajevima kad su za pojedina putovanja istaknuti posebni uvjeti plaćanja

**b)** za "rezervacije na upit" uplaćuje se akontacija prema cjeniku odgovornog organizatora. Organizator neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Ako putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, organizator će zadržati uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije

**c)** u slučaju uplaćenog i potvrđenog aranžmana, svaka promjena datuma i korisnika putovanja plaća se prema važećim cjenicima usluga (i pravilima avio kompanija).

### **3. SADRŽAJ I CIJENA ARANŽMANA**

Sadržaj aranžmana čini, odnosno cijena aranžmana uključuje sve što je organizator putovanja naveo u programu putovanja. Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu pa ih stoga putnik posebno plaća. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom prijave i doplaćuju se na cijenu aranžmana. Fakultativne i posebne usluge koje putnik zatraži tijekom trajanja putovanja plaćaju se turističkom pratitelju ili predstavniku organizatora putovanja u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža. Cijene aranžmana objavljene su u kunama, a izračunate su prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora putovanja na određeni dan. U slučaju promjene tečaja za više od 2% agencija zadržava pravo promijene cijena. Organizator zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promijene cijena smještaja, prehrane, prijevoznih i dr. usluga, odnosno u slučaju promijene vrijednosnog odnosa valuta koje su osnova za izračunavanje cijene aranžmana. Za povišenje cijene aranžmana do 10% nije potrebna suglasnost kupca (povećanje se obračunava na sve dijelove uplate). U slučaju povišenja cijena većeg od 10%, kupac ima pravo odustati od putovanja bez obveze na nadoknadu štete.

### **4. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA**

Ponuđeni hoteli, apartmani ili drugi objekti opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u trenutku izdavanja programa. Ukazujemo da se lokalna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno razlikuje. Smještaj, prehrana, udobnost i druge usluge pod nadzorom su mjesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanom u programu putovanja. Smještaj nije moguć prije 16 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluge, ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno. Za kasnije dolaske u smještajne objekte (iza 20 sati) potrebno je prethodno, najmanje jedan dan prije

polaska na put, o tome obavijestiti Bravo putovanja d.o.o., ukoliko takav kasniji dolazak nije predviđen programom putovanja.

### **5. PRAVO ORGANIZATORA NA OTKAZ PUTOVANJA ILI NA PROMJENU PROGRAMA**

Agencija u skladu s važećim zakonima zadržava pravo na otkaz putovanja ili promjene programa putovanja. Agencija zadržava pravo otkazati putovanje najkasnije 5 (pet) dana prije predviđenog polaska, ukoliko se na putovanje ne prijavi potreban, u programu ili ugovoru o putovanju naveden, broj ljudi. Ukoliko u programu nije drugačije navedeno, najmanji broj putnika u određenom prijevoznom sredstvu:

- za putovanje s autobusom – najmanje 45 putnika, osim tamo gdje je navedeno drugačije

- za putovanja na redovnim avionskim polascima u Europi – najmanje 25 putnika u pojedinačnoj skupini osim ako nije navedeno drugačije

- za putovanja na međunarodnim polascima – najmanje 15 putnika u pojedinoj skupini, osim ako nije navedeno drugačije

- za putovanja s posebnim avionima, vlakovima i brodovima - najmanje 80% popunjenosti.

Agencija zadržava pravo do potpunog ili djelomičnog odstupanja od ugovora, ukoliko prije izvedbe ili tijekom izvedbe programa nastupe izvanredne okolnosti koje su bile neočekivane ili ih nije bilo moguće odstraniti ili izbjeći, za Agenciju te okolnosti znače utemeljen razlog za ne sklapanje ugovora, ukoliko bi iste postojale/nastale u trenutku sklapanja ponude. Agencija može otkazati ugovor odnosno odstupati od ugovora te zahtijevati naknadu štete od putnika, koji neposredno krši odredbe ugovora, koji je sklopio s Agencijom prije svega ako se utvrdi da je putnik namjerno dao krive podatke o broju putnika ili njihovoj starosti, odnosno da je tijekom putovanja došlo do promjene, a putnik o tome nije obavijestio Agenciju. Agencija zadržava pravo na promjenu dana ili vremena polaska odnosno na otkaz putovanja, zbog promjene leta aviona ili zbog nastupa više sile, te pravo na promjenu smjera putovanja, ukoliko se promjene uvjeti za putovanje (novi vozni red, neizvjestan položaj u državi, gdje je organiziran program, prirodne nepogode ili drugih nepredviđenih uzroka, na koje Agencija ne može utjecati), bez posebne odštete i po valjanim propisima putničkog prometa.

Pri turističkim aranžmanima te ostalim turističkim uslugama, gdje je lijepo odnosno prikladno vrijeme bitan uvjet za realizaciju programa, odustajanje/odstupanje od ugovora zbog slabijeg odnosno neprikladnog vremena valjan je razlog za odustajanje od ugovora zbog izvanrednih okolnosti. U tom slučaju putnik ima pravo na povrat uplaćenog iznosa ili na prijenos uplaćenog iznosa na drugi termin polaska. Agencija može otkazati ugovor odnosno odstupati od ugovora i zahtijevati naknadu štete od putnika, koji neposredno krši odredbe ugovora, koji je sklopio s Agencijom, prije svega ukoliko se utvrdi, da je putnik namjerno dao krive podatke o broju putnika i njihovoj starosti, odnosno ako je tijekom putovanja došlo do promjene, a putnik o tome nije obavijestio Agenciju. 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. U slučaju da Agencija otkáže putovanje, putnik ima pravo na cjelokupni povrat uplaćene cijene aranžmana. U slučaju otkaza putovanja od strane Agencije, putnik nema pravo na povrat troškova viza, potrebnih za ulazak u državu, gdje se trebalo otputovati ili troškove cijepjenja koji su bili potrebni (prema programu). O bilo kakvoj naknadnoj promjeni Agencija putnika odmah obavještava. Agencija ne odgovara za kašnjenje aviona, brodova ili vlakova, kao i za promjene programa, koje bi nastale kao posljedice takvog kašnjenja. U slučaju da stanje na samoj destinaciji Agenciji ne dozvoljava smještaj putnika u naručenom objektu, Agencija može putnika smjestiti u istoj destinaciji u drugom objektu iste kategorije.

### **6. PUTNI DOKUMENTI**

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 Bravo putovanja d.o.o. dostaviti sve potrebne podatke i dokumente za ishođenje vize za zemlju u koju se

putuje. Bravo putovanja d.o.o. ne jamči ishođenje vize. Ukoliko putnik ne ispuni navedene obaveze, smatrat će se da je putnik odustao od putovanja. Putnik je dužan poštivati carinske i devizne propise. Ukoliko putnik zbog nepoštivanja propisa ne može nastaviti putovanje, sam snosi sve troškove i posljedice koje zbog toga nastanu. Ukoliko putnik za vrijeme trajanja putovanja izgubi putne dokumente ili mu budu ukradeni, dužan je na vlastiti trošak osigurati nove. Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i prtljaga ispune uvjete predviđene viznim, graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima, kako RH, tako i zemlje u koju se putuje, pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja navedenih obveza, putnik odgovara za načinjenu štetu, a Bravo putovanja d.o.o. otklanja svaku odgovornost za takvu štetu. U tom slučaju iznos štete putnik podmiruje kod vlasnika objekta (hotela, apartmana i sl.) na recepciji. Preporučujemo svakom putniku da se osobno informira na web-stranici <http://www.mvp.hr> i pogleda popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju MVP-a RH. Nevaljane putne isprave, odnosno neodobranje vize koje ima za posljedicu odustajanje od putovanja, ni u kojem pogledu ne obavezuje Bravo putovanja d.o.o. te se primjenjuju uvjeti otkaza putovanja.

## 7. 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 Bravo putovanja d.o.o., pri čemu Bravo putovanja d.o.o. sudjeluje samo kao posrednik.

## 8. OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA PUTOVANJA

Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog određenih situacija morao otkazati putovanje, preporučujemo uplatu police osiguranja od otkaza. Osiguranje od otkaza ne može se uplatiti naknadno nego samo kod prijave za putovanje. Osiguranje od otkaza vrijedi samo u sljedećim slučajevima, i to uz obaveznu pismenu potvrdu: vojni poziv, bolest, smrtni slučaj u užoj obitelji. Ukoliko putnik nema ugovoreno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje i ima potvrdu o vojnom pozivu, bolesti ili smrtnom slučaju, Bravo putovanja d.o.o. zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u članku 8. ovog Ugovora. Kod otkazivanja aranžmana ne isplaćuje se trošak nabavke viza i u slučaju da putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Uplatom police osiguranja od otkaza putnik sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a Bravo putovanja d.o.o. se obvezuje putniku osigurati svu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje potraživanja putnika prema osiguravajućem društvu, a koja se odnosi na aranžman. Svi uvjeti otkaza navedeni su u polici osiguranja te svakom putniku preporučujemo da ih osobno pročita.

## 9. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA

Ako putnik otkáže ili prekine putovanje, mora to učiniti pismeno. Datum pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova, koje će naplatiti organizator putovanja, prema slijedećoj ljestvici:

### **Europska putovanja, odmori, skijanje:**

- za otkaz do 30 dana prije puta organizator naplaćuje 20% cijene aranžmana
- za otkaz od 29 do 22 dana prije puta 40%
- za otkaz od 21 do 15 dana prije puta 60%
- za otkaz od 14 do 8 dana prije puta 80%
- za otkaz od 7 do 0 dana prije polaska na put, odnosno za "no-show", ili za prekid putovanja koji je nastao od strane putnika, organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana.

### **Velike autobusne ture (trajanja od 7 dana i dulje):**

- 61 dan i više dana prije polaska 25% cijene aranžmana
- 60 – 46 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- 45 – 32 dana prije polaska 50% cijene aranžmana
- 31 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
- nakon polaska i "no show" 100 % cijene aranžmana

### **Daleka putovanja, tečajevi stranih jezika:**

- do 30 dana prije polaska 25% cijene aranžmana
- 29 – 15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- 14 – 0 dana prije polaska i nakon polaska 100 % cijene aranžmana

### **Individualna krstarenja – brodar COSTA CRUISES - vrijedi za sva krstarenja osim "Put oko Svijeta"**

#### **Kabine kategorije Basic:**

- 90 dan i više dana prije polaska 30% cijene aranžmana
- 89 – 45 dana prije polaska 50% cijene aranžmana
- 44 – 30 dana prije polaska 75% cijene aranžmana
- 29 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
- nakon polaska i "no show" 100 % cijene aranžmana
- nepotpune i/ili nevažeće putne isprave/vize 100 % cijene aranžmana
- promjena imena putnika moguća je do 7 dana prije polaska broda uz doplatu od 50 € po promjeni, od 7 – 0 dana prije polaska primjenit će se otkazne stope
- promjena datuma polaska - primjenjuju se gornje otkazne stope.

#### **Kabine kategorije Comfort i Deluxe:**

- 60 dan i više dana prije polaska 50 € po putniku
- 59 – 45 dana prije polaska 20 % cijene aranžmana
- 44 – 30 dana prije polaska 30% cijene aranžmana
- 29 – 15 dana prije polaska 50% cijene aranžmana
- 14 – 5 dana prije polaska 75% cijene aranžmana
- 4 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
- nakon polaska i "no show" 100 % cijene aranžmana
- nepotpune i/ili nevažeće putne isprave/vize 100 % cijene aranžmana
- promjena imena putnika moguća je do 7 dana prije polaska broda uz doplatu od 50€ po promjeni, od 7 – 0 dana prije polaska primjenit će se otkazne stope
- promjena datuma polaska - primjenjuju se gornje otkazne stope

### **INDIVIDUALNA KRSTARENJA – brodar MSC krstarenja - vrijedi za sva krstarenja:**

#### **Za individualne polaske - za krstarenja u trajanju do 15 noći**

- 60 dan i više dana prije polaska fiksna naknada štete u iznosu od 400 kn
- 59 – 30 dana prije polaska 25% cijene aranžmana
- 29 – 22 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- 21 – 15 dana prije polaska 60% cijene aranžmana
- 14 – 6 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- 5 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
- nakon polaska i "no show" 100 % cijene aranžmana
- nepotpune i/ili nevažeće putne isprave/vize 100 % cijene aranžmana

#### **Za individualne polaske - za krstarenja u trajanju više od 15 noći**

- 90 dan i više dana prije polaska fiksna naknada štete u iznosu od 400 kn
- 89 – 60 dana prije polaska 25% cijene aranžmana
- 59 – 52 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- 51 – 35 dana prije polaska 60% cijene aranžmana
- 34 – 15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- 14 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
- nakon polaska i "no show" 100 % cijene aranžmana
- nepotpune i/ili nevažeće putne isprave/vize 100 % cijene aranžmana

**Promjena imena putnika kod MSC krstarenja** moguća je do 7 dana prije polaska broda uz doplatu od 50€ po promjeni, od 7 – 0 dana prije polaska primjenit će se otkazne stope - vrijedi za sve kategorije kabina

**Promjena datuma polaska kod MSC krstarenja za kategoriju Bella:**

- naknada štete 50€ po promjeni do 30 radnih dana prije polaska broda
- unutar 29 radnih dana primjenit će se otkazne stope po promjeni.

**Promjena datuma polaska kod MSC krstarenja za kategoriju Fantastica/Wellness/Aurea:**

- naknade neće biti do 30 radnih dana prije polaska broda
- unutar 29 radnih dana primjenit će se otkazne stope po promjeni.

**INDIVIDUALNA KRSTARENJA – brodar Royal Caribbean International:**

**Za individualne polaske - za krstarenja u trajanju od 3 do 5 noći**

- 89 – 60 dana prije polaska 25 € po osobi
- 59 – 30 dana prije polaska 80 € po osobi
- 29 – 8 dana prije polaska 50% cijene aranžmana
- 7 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
- nakon polaska i "no show" 100 % cijene aranžmana
- nepotpune i/ili nevažeće putne isprave/vize 100 % cijene aranžmana

**Za individualne polaske - za krstarenja u trajanju od 6 noći i više**

- 89 – 60 dana prije polaska 50 € po osobi
- 59 – 45 dana prije polaska kompletan depozit - informacija o iznosu depozita prilikom sklapanja Ugovora o putovanju
- 44 – 30 dana prije polaska 25% cijene aranžmana
- 29 – 8 dana prije polaska 50% cijene aranžmana
- 7 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
- nakon polaska i "no show" 100 % cijene aranžmana
- nepotpune i/ili nevažeće putne isprave/vize 100 % cijene aranžmana.

**Promjena imena putnika kod Royal Caribbean International** moguća je do 89 dana prije polaska broda uz doplatu od 45€ po promjeni plus eventualna razlika u cijeni - vrijedi za sva krstarenja. Unutar 89 radnih dana prije polaska primjenit će se otkazne stope po promjeni.

**INDIVIDUALNA KRSTARENJA – brodar Celebrity Cruises:**

**Za individualne polaske - za krstarenja u trajanju od 3 do 5 noći**

- 89 – 60 dana prije polaska 25 € po osobi
- 59 – 30 dana prije polaska 80 € po osobi
- 29 – 8 dana prije polaska 50% cijene aranžmana
- 7 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
- nakon polaska i "no show" 100 % cijene aranžmana
- nepotpune i/ili nevažeće putne isprave/vize 100 % cijene aranžmana

**Za individualne polaske - za krstarenja u trajanju od 6 noći i više**

- 89 – 60 dana prije polaska 50 € po osobi
- 59 – 45 dana prije polaska kompletan depozit - informacija o iznosu - depozita prilikom sklapanja Ugovora o putovanju
- 44 – 30 dana prije polaska 25% cijene aranžmana
- 29 – 8 dana prije polaska 50% cijene aranžmana
- 7 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
- nakon polaska i "no show" 100 % cijene aranžmana
- nepotpune i/ili nevažeće putne isprave/vize 100 % cijene aranžmana.

**Promjena imena putnika kod Celebrity Cruises** moguća je do 89 dana prije polaska broda uz doplatu od 45€ po promjeni plus eventualna razlika u cijeni - vrijedi za sva krstarenja. Unutar 89 radnih dana prije polaska primjenit će se otkazne stope po promjeni.

**Za brodove Celebrity Xpedition, Celebrity Xperience i Celebrity Xploration** vrijede posebni uvjeti otkaza - više informacija na prodajnom mjestu prilikom izrade ponude / sklapanja Ugovora o putovanju.

**GRUPNA KRSTARENJA:**

- 120 – 91 dana prije polaska 5% cijene aranžmana
- 90 – 76 dana prije polaska 15% cijene aranžmana
- 75 – 56 dana prije polaska 25% cijene aranžmana
- 55 – 41 dana prije polaska 50% cijene aranžmana
- 40 – 31 dana prije polaska 75% cijene aranžmana
- 30 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
- nakon polaska i "no show" 100 % cijene aranžmana

- uvjeti otkaza mogu biti i stroži, ukoliko su takvi navedeni u programu grupnog putovanja

- nepotpune i/ili nevažeće putne isprave 100 % cijene aranžmana.

**TRANSFERI:**

- 120 – 91 dana prije polaska 10% cijene tranfera
- 90 – 61 dana prije polaska 20% cijene tranfera
- 60 – 45 dana prije polaska 30% cijene tranfera
- 44 – 31 dana prije polaska 50% cijene tranfera
- 30 – 21 dana prije polaska 70% cijene tranfera
- 20 – 0 dana prije polaska 100% cijene tranfera
- nakon polaska i "no show" 100 % cijene tranfera.

Kada su stvarno nastali troškovi veći od onih u navedenoj ljestvici, organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promijene datuma polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge bitne promijene.

**10. OBVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA**

Organizator je dužan brinuti o provedbi usluga kao i izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog organizatora te brinuti o pravima i interesima putnika suglasno dobrim običajima u turizmu. Organizator je dužan putniku izdati odgovarajuća dokumenta za uplaćeno putovanje. Organizator isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom (točka 1), te zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. U ovim slučajevima putnik podmiruje sve dodatne troškove.

**11. PROMJENA IMENA PUTNIKA**

Promjena imena putnika moguća je uz nadoplatu od 75 kuna po putniku najkasnije jedan dan prije putovanja na autobusnim putovanjima trajanja do sedam dana. Za ture trajanja duljeg od sedam dana, za velike autobusne ture koje uključuju kombinaciju prijevoza autobusom i brodom te za avionske polaske, mogućnost i trošak promjene imena je na upit.

**12. OBVEZE PUTNIKA**

Putnik je dužan:

- posjedovati valjane putne isprave (osobne dokumente). Troškove gubitka ili krađe osobnih dokumenata tijekom putovanja snosi putnik. Pratitelj ili predstavnik organizatora će pomoći, ali uz uvjet da se program neometano odvija
  - cijepiti se i posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju za putovanja u zemlje za koje je ono potrebno prema propisima "Svjetske zdravstvene organizacije". U tom slučaju putnik prilaže liječničku potvrdu. Neposjedovanje ovih dokumenata kao i/ili neispravnost osobnih putnih dokumenata koji dovedu do odustajanja od putovanja ili nemogućnosti nastavka putovanja ne obvezuju organizatora putovanja, te se obračunavaju otkazni troškovi iz članka 10.
  - poštivati carinske i devizne propise Republike Hrvatske, kao i država u kojima se boravi tijekom Putovanja
  - pridržavati se kućnog reda u svim posjećenim objektima te surađivati s izvršiteljima usluga u dobroj namjeri
  - pridržavati se naputaka i surađivati s turističkim pratiteljem i/ili predstavnikom Putovanja
  - prilikom polaska na putovanje turističkom pratitelju odnosno predstavniku organizatora predložiti dokument o plaćenom aranžmanu (original voucher), ova stavka se odnosi samo na organizirana grupna putovanja.
- U slučaju nepoštivanja neke od ovih obveza, putnik odgovara organizatoru putovanja za učinjenu štetu.

**13. 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. Bravo putovanja 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, putnik zahtjev upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena. Preporučujemo uplatu police za osiguranje prtljage.

#### 14. ZDRAVSTVENI PROPISI

Putnik je dužan obavijestiti Bravo putovanja d.o.o. o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika i sl., a koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu hrane, boluje od kronične bolesti, alergija i sl.). U nekim programima navedena su posebna pravila za putovanje koja obuhvaćaju obavezno cijepljenje i nabavku odgovarajućih dokumenata. Putnik je dužan obaviti obavezno cijepljenje kao i posjedovati potvrde i dokumente o tome. Preporučujemo uplatu police za zdravstveno osiguranje.

#### 15. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može zahtijevati razmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor. Postupak u svezi s prigovorom:

- odmah, na samome mjestu, putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja odnosno predstavnika organizatora, a ako ga nema, kod izvršitelja usluga. Ukoliko putnik ne podnese prigovor na gore navedeni način, a konzumira uslugu, odriče se prava na odštetu. Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili s predstavnikom organizatora i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti

- ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik s turističkim pratiteljem ili predstavnikom organizatora ili izvršiteljem usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu u dva primjerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove potvrde

- najkasnije 8 dana po povratku putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilaže pismenu potvrdu koju je potpisao predstavnik i možebitne račune za dodatne troškove.

Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku od 8 dana.

Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 15 radnih dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu.

Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davaoca usluga najviše za još 15 radnih dana.

Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu boravka.

#### 16. FIRST MINUTE AKCIJE/LAST MINUTE AKCIJE/POSEBNE AKCIJE/POKLON BONOVI ZA PUTOVANJA

U slučaju slabe prodaje aranžmana Agencija zadržava pravo spuštanja cijene te primijeniti posebne marketinške akcije u svrhu lakše prodaje aranžmana. Putnici koji su uplatili aranžman po punoj cijeni nemaju pravo na povrat razlike cijene aranžmana.

Za potvrdu rezervacija po "Last/First minute/Posebnoj akciji" ponudama putnik je dužan odmah uplatiti iznos u cijelosti ili osigurati neospornu naplatu. U slučaju otkazivanja putovanja od strane putnika po navedenim ponudama, Bravo putovanja d.o.o. ima pravo zadržati kompletan iznos aranžmana.

Poklon bon koji je uplaćen u agenciji Bravo Putovanja d.o.o., vrijedi godinu dana od dana izdavanja poklon bona, vrijedi samo na osobu koja je nositelj poklon bona. Poklon bon ne može se prenositi na druge osobe niti ga se može zamijeniti za novac. Ukoliko je putovanje, koje je uplaćeno putem poklon bona, otkazano od strane organizatora

putovanja, poklon bon može se iskoristiti za neko drugo putovanje iz ponude Bravo putovanja. Ukoliko je novoodabrano putovanje jeftinije od vrijednosti poklon bona, razlika vrijednosti se ne isplaćuje. Ukoliko putniku/nositelju poklon bona, ne odgovara niti jedno drugo putovanje iz ponude Bravo putovanja, putnik/nositelj poklon bona, nema pravo na povrat sredstava koje je uplatio za isti.

#### 17. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA

U slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Wiener osiguranje, te navesti adresu ili broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati. Ovaj dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja. Broj police za osiguranje jamčevina turističkih paket aranžmana osiguranja: 1399-00036581.

#### 18. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Bravo putovanja d.o.o. ima kod osiguravajućeg društva Wiener osiguranja, sklopljen ugovor (broj 1501-00000568) o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnosi na paket-aranžman.

#### 19. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Bravo putovanja, d.o.o. se obvezuje da će poštivati privatnost svih svojih korisnika. Osobni podaci putnika koriste se u svrhu realizacije ugovorenog putovanja i koristit će se za daljnju komunikaciju. Bravo putovanja 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 Zakonu o zaštiti osobnih podataka, odnosno Općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (GDPR).

#### 20. INFORMACIJE

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

#### 21. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi uvjeti i upute za putovanje isključuju sve dosadašnje uvjete i upute o putovanju. Opći uvjeti i upute o putovanju su sastavni dio ugovora kojeg putnik sklapa s agencijom Bravo putovanja d.o.o. odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji Bravo putovanja d.o.o.. Stranke se obvezuju da će moguće sporne slučajeve riješiti sporazumno. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu, a primjenjuje se hrvatsko pravo. Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u obavljanju i pružanju usluga u turizmu: Ministarstvo turizma – Samostalni sektor turističke inspekcije, Trg Republike Hrvatske 8/1, 10000 Zagreb.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu dana 25. svibnja 2018. godine. Zagreb, svibanj 2018.



**Bravo putovanja d.o.o.**

Draškovićeva 55, 10000 Zagreb, Hrvatska  
HR-AB-01-080659793