

# Opći uvjeti i upute za turističke aranžmane INSS Tour d.o.o.

## 1. UGOVOR – OPĆE ODREDBE

Predmet ugovora je uređenje međusobnih odnosa organizatora putovanja turističke agencije INSS Tour d.o.o. Zagreb (u daljnjem tekstu INSS Tour d.o.o.) i putnika (u daljnjem tekstu PUTNIK), odnosno ugovaratelja putovanja. U slučaju kada ugovaratelj putovanja sklapa ugovor u korist treće osobe potpisom odgovara prema trećoj osobi za sve što je potpisao (cijena, obavijesti, putno osiguranje). Sastavni dio ugovora o putovanju su "Opći uvjeti i upute za turističke aranžmane" agencije INSS Tour d.o.o. i svojim potpisom na ugovoru PUTNIK potvrđuje da je dobio predugovorne informacije, da je upoznat sa uvjetima osiguravatelja, Zakonom o pružanju usluga u turizmu N/N 130/17 i EU direktive 215/2302, da se slaže sa eventualnim rizicima putovanja i s "Općim uvjetima i uputama za turističke aranžmane agencije INSS Tour d.o.o." i da ih je razumio i prihvaća ih u cijelosti te da mu je INSS Tour d.o.o. ponudio putno osiguranje (i u slučaju uplate da je dobio isključivo onu policu koju je PUTNIK odabrao – osiguranje od otkaza putovanja, putno zdravstveno osiguranje, osiguranje prtljage, osiguranje od nezgode). Ugovor se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisali djelatnik agencije INSS Tour d.o.o. -a ili bilo koje druge ovlaštene za prodaju INSS Tour d.o.o.-ovih aranžmana i PUTNIK, te nakon što PUTNIK u cijelosti uplati cijenu turističkog aranžmana ili dio cijene i neosporno osigura plaćanje preostalog iznosa do ugovorenog datuma. Ukoliko PUTNIK nije u mogućnosti osobno potpisati ugovor, ugovor proizvodi pravne učinke tek kad INSS Tour d.o.o. primi cijeli ugovoreni iznos cijene aranžmana ili ako je to izričito ugovoreno, dio ugovorene cijene i dokumentaciju s kojom se neosporno osigurava uplata preostalog dijela cijene do ugovorenog datuma. Ukoliko je u pojedinom programu objavljena odredba različita od Općih uvjeta, primjenjuje se odredba/uvjet objavljen u programu. Izrazi koji se koriste imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod. Ponuda je važeća samo do isteka dana i sata opcije dostavljene PUTNIK-u i služi kao informacija o iznosu uplate i u druge se svrhe ne može koristiti. Ukoliko nema dana i sata na ponudi ista je važeća isključivo 12 sati od izdavanja. U slučaju samovoljnog/neovlaštenog ispravljanja ili dopisivanja (ugovora, suglasnosti, vouchera) na dokumente INSS Tour d.o.o.-a isti je nevažeći.

## 2. CIJENE ARANŽMANA

Cijene svih putovanja temeljene su u odnosu kune prema stranim valutama. INSS Tour d.o.o. može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ukoliko je nakon objave programa došlo do promjene valutnih tečajeva, promjene troškova prijevoza (gorivo, cestarina i sl.), promjene cijene davatelja usluga (hotelijeri, restorani i sl.), prijevoznika (zrakoplov, brod, autobus i sl.) ili smanjenja broja putnika ukoliko je riječ o organiziranoj grupi (učenika i sl.) najkasnije do 4 dana (dani se računaju datumski bez obzira na radne i neradne) prije početka aranžmana. U slučaju smanjenja broja putnika unutar organizirane grupe putnici pristaju na promjenu tipa smještaja (umjesto dvokrevetne u trokrevetne i trokrevetne u višekrevetne smještajne jedinice) kako se ne bi mijenjala cijena odnosno smanjilo povećanje iste. Za povišenje cijene aranžmana do 8% nije potrebna suglasnost PUTNIK-a.

PUTNIK se obvezuje prihvatiti povećanje cijene do 8%. U slučaju povišenja većeg od 8%, PUTNIK ima pravo odustati od putovanja, ali nema pravo na naknadu štete, s time da je dužan pismenim putem javiti INSS Tour d.o.o. -u u roku od 24 sata od slanja obavijesti o promjeni. Ako PUTNIK svoj odustanak ne dostavi INSS Tour d.o.o. pismenom obliku i u navedenom roku smatra se da je suglasan sa promjenom cijene. Putno osiguranje i fakultativni obilasci nisu uključeni u cijenu aranžmana kao ni cijene doplata (ulaznice, ručkovi, jednokrevetna soba, balkon, kod ski aranžmana posteljina, depozit, i sl.). Objavljene cijene rezultat su ugovora INSS Tour d.o.o.-a s poslovnim partnerima i ne moraju odgovarati cijenama istaknutim na destinaciji na kojima PUTNIK boravi, te eventualna razlika ne može biti predmet prigovora. Sve cijene objavljene na web stranici uključuju popust od 5% za uplate na transakcijski račun agencije ili Maestro debitnom karticom.

### 3. PRIJAVE

Prilikom prijave PUTNIK uplaćuje 35% vrijednosti aranžmana, a preostalih 65% iznosa aranžmana treba uplatiti najkasnije 25 dana (dani se računaju datumski bez obzira na radne i neradne) prije polaska na put ako u programu nije drugačije navedeno. Uz prijavu PUTNIK je dužan na vrijeme dostaviti i navesti točne podatke, predložiti programom predviđene dokumente te uplatiti akontaciju. Ukoliko PUTNIK ne navede/dostavi na vrijeme i točne podatke, odgovoran je za sve troškove odnosno posljedice nastale takvim postupkom. Ukoliko PUTNIK iz bilo kojeg razloga ne potpiše ugovor o putovanju, a uplati aranžman, bilo u gotovini, karticom ili elektronskim putem, smatrat će se da je bio upoznat s "Općim uvjetima i uputama za turističke aranžmane", putovanja, koje je pomno proučio, razumio i da mu je ponuđeno putno osiguranje. Za rezervacije "na upit" treba uplatiti akontaciju 10% cijene aranžmana po osobi. Organizator neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Za otkaz potvrđene rezervacije na upit, INSS Tour d.o.o. zadržava uplaćenu akontaciju. Škola skijanja prijavljuje se i uplaćuje prilikom rezervacije aranžmana te se potpisuje izjava – suglasnost.

### 4. UPLATE

Plaćanje se računa s danom kada PUTNIK izvrši uplatu akontacije na blagajni ovlaštene putničke agencije odnosno banke na račun INSS Tour d.o.o.-a. Akontacija iznosi 35% cijene aranžmana odnosno onoliko koliko je navedeno u programu. Preostali iznos PUTNIK uplaćuje najmanje 25 dana (dani se računaju datumski bez obzira na radne i neradne) prije putovanja, odnosno u roku koji je naznačen u programu. U slučaju otkaza ili nepoštovanja datuma uplate preostalog dijela aranžmana, rezervacija aranžmana se automatski otkazuje, INSS Tour d.o.o. zadržava do tada uplaćeni iznos. Kad je do polaska na put preostalo manje od 25 dana (dani se računaju datumski bez obzira na radne i neradne) PUTNIK takvu rezervaciju uplaćuje odjednom u cijelosti prilikom prijave. PUTNIK je prilikom polaska na putovanje dužan na zahtjev INSS Tour d.o.o. ovog predstavnika predložiti dokumente/potvrdu o uplaćenom aranžmanu, u protivnome PUTNIK nema pravo započeti putovanje. Za potvrdu rezervacije po „fortuna“ sistemu ili Last Minute ponudama PUTNIK je dužan uplatiti iznos aranžmana odmah u cijelosti ili osigurati nespornu naplatu cijelog iznosa aranžmana.

### 5. OTKAZIVANJE PUTOVANJA OD STRANE INSS Tour d.o.o. ILI PROMJENA PROGRAMA

Organizator putovanja INSS Tour d.o.o. jamči provedbu programa prema opisu aranžmana na osnovi važećih zakonskih propisa, INSS Tour d.o.o. pridržava pravo na otkaz putovanja do najkasnije 4 dana (dani se računaju datumski bez obzira na radne i neradne) prije polaska ukoliko se za putovanje ne prijavi potreban broj putnika. INSS Tour d.o.o. može predložiti promjene rezerviranog smještaja/aranžmana ili otkazati zakupljene smještajne kapacitete ako prije ili za vrijeme trajanja aranžmana nastupe izvanredne okolnosti koje da su nastupile u vrijeme objave i prodaje bile bi opravdan razlog da se ponuda ne objavi. Ukoliko INSS Tour d.o.o. ne može ispuniti uplaćenu rezervaciju PUTNIKU se nudi alternativa koju isključivo PUTNIK mora odobriti. Ponuđena alternativa biti će iste ili više kvalitete. Ukoliko je alternativa skuplja PUTNIK je dužan uplatiti razliku, a ukoliko je jeftinija AGENCIJA vraća putniku razliku. Najmanji broj putnika za izvođenje pojedinog putovanja (autobusom) je 35 osoba ukoliko nije drugačije naznačeno u programu-aranžmanu-predugovornim informacijama. INSS Tour d.o.o. pridržava pravo na potpuni ili djelomičan otkaz ugovora ako prije izvedbe ili tijekom izvedbe programa nastupe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti, ukloniti ili izbjeći. INSS Tour d.o.o. pridržava pravo na promjenu dana i sata polaska na put zbog nastupa nepredvidivih okolnosti, više sile kao i pravo promjene smjera putovanja zbog promijenjenih okolnosti (međutransfer, novi vozni red, nesiguran položaj države u kojoj je organiziran program, prirodne nepogode, nepovoljni zdravstveni uvjeti ili drugi nepredvidivi razlozi na koje INSS Tour d.o.o. ne može utjecati), bez bilo kakve posebne odštete i po važećim propisima u putničkom prometu. INSS Tour d.o.o. ne može preuzeti odgovornost za promjenu tijekom izvedbe programa uzrokovanu bilo kojom višom silom, kvarom, nemogućnošću prometovanja, nepovoljnim zdravstvenim uvjetima i sl. Ukoliko INSS Tour d.o.o. otkáže putovanje, PUTNIK ima pravo na povrat cjelokupnog do tada uplaćenog iznosa, ali nema pravo na naknadu štete po bilo kojoj osnovi (troškovi vize, cijepljenja, iznosa za uplaćena osiguranja ili sličnih usluga, što je potrebno za pojedini program). INSS Tour d.o.o. ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda, autobusa ili vlaka iz bilo kojeg razloga (viša sila, nemiri, rat, kvar, nemogućnost prometovanja i sl.), kao ni za promjene programa i bilo kakve nastale troškove uvjetovane takvim kašnjenjem. Važna napomena: ako organizator prije početka putovanja značajnije izmijeni program ili smještaj ili cijenu, dužan je o tome obavijestiti PUTNIK-a u pisanom obliku i ponuditi mu novi ugovor s izmijenjenim uvjetima. PUTNIK se pismenim putem u roku od najkasnije 24 sata od izdavanja obavijesti mora izjasniti o prihvaćanju ili odbijanju novog programa. Ako PUTNIK pismenim putem odbije izmjene, organizator putovanja vraća PUTNIK-u uplaćeni iznos, a PUTNIK nema pravo na naknadu bilo kakve štete. Ako PUTNIK pismeno ne reagira na izmjenu programa i ne odgovori u roku od 24 sata (od izdavanja obavijesti), smatrat će se da je prihvatio novi predloženi ugovor/program/smještaj.

## 6. PUTNIKOV OTKAZ PUTOVANJA

Putnik mora napisati otkazni dokument. Ako otkaz nije u pismenoj formi smatra se da PUTNIK nije otkazao putovanje. Ukoliko PUTNIK otkáže aranžman pismeno, datum primitka pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova kako slijedi:

- nakon prijave – 10% cijene aranžmana, a najmanje 200 kn
- 65 – 30 dana prije polaska – 25% cijene aranžmana
- 29 – 15 dana prije polaska – 50% cijene aranžmana
- 14 – 9 dana prije polaska – 80% cijene aranžmana
- 8 – 0 dana prije polaska – 100% cijene aranžmana

- nakon polaska/ne dolaska na polazak – 100% cijene aranžmana
- KOD SKIJAŠKIH ARANŽMANA, ŠKOLE SKIJANJA, UČENIČKIH IZVANUČIONIČNIH PUTOVANJA U INOZEMSTVO (osim ukoliko nije drugačije pismeno ugovoreno), INSS Tour d.o.o. bez obzira na datum i razlog otkaza zadržava kompletno uplaćeni iznos. PREPORUČAMO UPLATU PUTNOG OSIGURANJA (POLICA OD OTKAZA).

Ukoliko PUTNIK ne dođe do 20:00 sati na dan početka usluge, a nije se javio Agenciji ili pružatelju usluge, rezervacija se smatra otkazanom. Troškovi otkaza se obračunavaju prema gore navedenoj tablici. Kada su stvarno nastali troškovi veći od onih u navedenoj tablici, organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Putnik može predložiti treću osobu da putuje umjesto njega pod uvjetom da snosi troškove promjene imena za avio karte, brodske karte i sl. INSS Tour d.o.o. se obvezuje PUTNIK-u osigurati svu dokumentaciju za ostvarivanje potraživanja prema osiguravajućem društvu tek nakon kompletne uplate aranžmana. PUTNIK može prekinuti putovanje u tijeku na svoju želju. Ako PUTNIK na vlastiti zahtjev prekine putovanje iz bilo kojeg razloga (zakonskih, zdravstvenih, carinskih, nevažećih dokumenata, kašnjenja na mjesto polaska/mjesto nastavka i sl.), nema pravo na naknadu troškova nastalih zbog prijevremenog prestanka putovanja, kao ni na povrat bilo kakvih sredstava (povrat na mjesto polaska i sl.). U slučaju otkaza ne isplaćuje se trošak naplate vize, osiguranja i sl. Ne dobivanje vize nije razlog za raskid ugovora. Nepovoljne vremenske prilike (kiša, nepripremljene skijaške staze i sl.) te nedostatak snijega na skijalištima ne mogu biti razlogom otkaza s naslova više sile. Nepostojanje polazaka iz drugih gradova (viša sila, manji broj putnika, kvar i sl.) nije razlog za otkaz putovanja, putnici u tom slučaju prihvaćaju da na početak putovanja trebaju doći u Zagreb na polazak (primjenjuje se cijena za polazak iz Zagreba).

## 7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni hoteli i apartmani ili drugi objekti opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u vrijeme izdavanja programa. Prehrana, komfor, usluge kao i druge ponude hotela/apartmana pod nadzorom su lokalnih turističkih organizacija, standardi smještaja i usluga u svakoj su državi različiti i nisu usporedivi. U slučaju nemogućnosti korištenja ugovorenog smještaja PUTNIK se obvezuje da će prihvatiti drugi smještaj iste ili više kategorije. Organizator ne preuzima odgovornost za bilo kakvu pismenu ili usmenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u programima INSS Tour d.o.o., a koja je dana bilo od strane djelatnika INSS Tour d.o.o. ili nekih trećih osoba. Pokušavamo osigurati njihovu točnost i valjanost ali ne možemo garantirati njihovu apsolutnu točnost i valjanost. Molimo da ukoliko uočite bilo kakve pogreške unutar informacije da nam ukažete slanjem e-maila ili putem telefona. Fotografije i cijene na web stranicama hotela i drugih objekata su isključivo informativne prirode, INSS Tour d.o.o. ne jamči za točnost i vjerodostojnost tih podataka, te one ne mogu biti predmet prigovora.

## 8. SMJEŠTAJ U SOBE/APARTMANE

Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko PUTNIK nije izričito ugovorio sobu/apartman s posebnim odlikama, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u dotičnom objektu, opisanu u katalogu odnosno cjeniku. Ukoliko je moguće, organizator će pokušati ispuniti PUTNIK-ov dodatni zahtjev (komfor, orijentacija

sobe, kat ili sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Vrijeme smještaja u hotel poslije 16 sati, a napuštanje hotelske sobe najkasnije do 10 sati po lokalnom vremenu. U apartman smještaj poslije 17 sati, napuštanje apartmana najkasnije do 10 sati. Za nepoštivanje vremena ulaska i izlaska iz objekta PUTNIK snosi ukupnu odgovornost (materijalnu i eventualna kašnjenja na polaske prijevoznih sredstava). Za kasnije individualne dolaske u smještajne objekte (iza 20 sati) potrebno je prethodno (a najmanje 3 dana) prije polaska na put o tome pismeno obavijestiti INSS Tour d.o.o. PUTNIK predaje depozit na zahtjev davatelja usluge (apartman, hotel itd) u traženom iznosu te za povrat depozita (u cijelosti ili djelomično) sam snosi isključivu odgovornost.

## 9. ZDRAVSTVENI PROPISI I ZAŠTITA

PUTNIK je dužan (roditelj/staratelj) pismeno obavijestiti INSS Tour d.o.o. u pogledu svog zdravstvenog stanja (prehrambenih problema, zdravstvenih problema, kroničnih bolesti, alergija i sl.) a koje bi moglo ugroziti odvijanje putovanja i zdravlje PUTNIKA. PUTNIK se sportskim aktivnostima (skijanje, plivanje, planinarenje i sl.) u prisutnosti učitelja ili bez bavi na vlastitu odgovornost i svjestan je opasnosti i rizika zadobivanja ozljeda te u slučaju ozljede neće tužiti ili na bilo koji način teretiti učitelja (pratitelja) ili Agenciju. Preporučamo uplatu police putnog osiguranja (polica putnog zdravstvenog osiguranja). Potrebno je upoznati se sa zdravstvenom epidemiološkom situacijom zemlje gdje se putuje te ponijeti EU zdravstvenu iskaznicu.

## 10. PUTNIKOVA PRTLJAGA

PUTNIK ima pravo na besplatan prijevoz određenog broja kg prtljage na zračnim linijama (što plaća prema cjeniku zračnog prijevoznika). Kod prijevoza autobusom PUTNIK može ponijeti 1 komad prtljage (do 25 kg) + pancerice + skije ili snowboard (kod skijaških aranžmana). Višak PRTLJAGE putnik neće moći unijeti u autobus. Prtljaga se prevozi na PUTNIK-ov rizik, stoga preporučamo uplatu police putnog osiguranja (osiguranje prtljage). Organizator nije odgovoran za uništenu, izgubljenu ili ukradenu prtljagu u prijevoznom sredstvu ili izvan njega, kao niti za oštećenje prtljage, krađu prtljage ili dragocjenosti u mjestu smještaja (hotel, apartman i sl.). Preporučujemo najam sefa u hotelu/apartmanskoj zgradi. Za izgubljenu, ukradenu ili oštećenu prtljagu PUTNIK sačinjava zapisnik sa predstavnikom davatelja usluga i upućuje zahtjev prijevozniku (autobusnom prijevozniku, avio prijevozniku i sl.), recepciji smještajnog objekta, policiji.

## 11. PUTNO OSIGURANJE

Kod uplate police putnog osiguranja u Agenciji, INSS Tour d.o.o. djeluje samo kao posrednik. Uplatom police putnog osiguranja putnik sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu posjeduje. Prije uplate aranžmana-POLICE u Agenciji, obvezno je bez prethodnih zahtjeva od strane Agencije pismeno dostaviti osobne podatke potrebne za izradu police (ime i prezime, datum i godina rođenja, OIB i adresa). Za ski-aranžmane i učeničke aranžmane s organiziranim prijevozom u inozemstvo, obvezna je polica zdravstvenog osiguranja ili posjedovanje Europske zdravstvene iskaznice. U slučaju neposjedovanja iste PUTNIK je svjestan da sam snosi svu

odgovornost i trošak u slučaju nezgode. Potpisom ugovora o putovanju putnik potvrđuje da mu je putno osiguranje ponuđeno, da je upoznat sa uvjetima police osiguranja i da ih je razumio/la.

## 12. JAMČEVNO OSIGURANJE

U skladu sa zakonom o pružanju usluga u turizmu, u slučaju platne nemogućnosti, putnici zatečeni na putovanju kao i osobe koje su uplatile akontaciju trebaju kontaktirati osiguravatelja ADRIATIC osiguranje, Listopadska 2. Potpisom ugovora putnik potvrđuje da je upoznat sa sadržajem ugovora jamčevnog osiguranja i uvjetima osiguravatelja i da ih je razumio.

## 13. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

Osiguranje od odgovornosti za štetu koju može prouzročiti putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na aranžman, ADRIATIC osiguranje, Listopadska 2. Potpisom ugovora putnik potvrđuje da je upoznat sa sadržajem ugovora i uvjetima osiguravatelja i da ih je razumio.

## 14. ODGOVORNOST PUTNIKA

PUTNIK je dužan da njegovi dokumenti i stvari ispune uvjete predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim (pribaviti potvrdu o cijepljenju i sl) i drugim propisima vlastite države, kao i države u koju putuje (preporučamo osobno informiranje na web stranici [www.mvep.hr](http://www.mvep.hr)). INSS Tour d.o.o. otklanja svaku odgovornost za štetu koja bi proistekla iz neinformiranosti i nepoštivanja propisa i zakona pojedinih zemalja. PUTNIK je dužan pridržavati se pravila ponašanja u smještajnim objektima, npr. hoteli, hosteli, apartmani, rezidencije i dr., odnosno sredstvima prijevoza i svojim postupcima ne smije onemogućavati nesmetano odvijanje programa putovanja kao i ne ugrožavati prava ostalih putnika u korištenju usluga. U slučaju da PUTNIK svojim ponašanjem uzrokuje štetu davatelju usluga u smještajnom objektu ili sredstvu prijevoza, odnosno onemogućava redovito i nesmetano odvijanje programa putovanja, dužan je takvu štetu odmah otkloniti, odnosno nadoknaditi oštećenom, pri čemu je u obvezi surađivati s davateljem tih usluga i INSS Tour d.o.o.. Ako PUTNIK ugrožava redovito i nesmetano odvijanje programa putovanja kao i ako ponašanjem ometa ostale putnike, INSS Tour d.o.o. osim prava na naknadu štete, ima pravo PUTNIK-u prekinuti putovanje u kojem slučaju će se smatrati da je putovanje prekinuto na vlastiti zahtjev PUTNIK-a, pri čemu INSS Tour d.o.o. nije dužan snositi troškove povratka na mjesto polaska. Ako je PUTNIK, maloljetna osoba, odnosno dijete, roditelj je dužan prihvatiti povratak djeteta kući, odnosno doći po svoje dijete o vlastitom trošku. U takvim slučajevima primjenjivat će se članak 6. Ako je PUTNIK ozlijeđen za vrijeme pružanja usluge koja je sastavni dio programa, PUTNIK se mora pridržavati svih liječničkih uputa u skladu s propisima. Organizator ne snosi nikakvu odgovornost kao ni troškove liječenja ozljeda, već to isključivo snosi PUTNIK odnosno osiguravajuće društvo (preporučamo uplatu putnog osiguranja). U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja zbog zdravstvenih, administrativnih, zakonskih i sl. razloga (gubitak stvari, dokumenata, zakašnjenje na mjesto polaska/nastavka putovanja i sl.), organizator će nastojati pomoći PUTNIK-u u ostvarenju njegovih prava, ali isključivo uz uvjet da se program

nesmetano nastavi – odvija. – PUTNIK materijalno i pravno odgovara za štetu organizatoru putovanja ako iznosi neistine kojima povređuje čast i ugled organizatora putovanja.

## 15. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Svaki PUTNIK – nositelj ugovora ima pravo pismenog prigovora po osnovi neispunjenja ugovorene usluge. PUTNIK može zahtijevati srazmjernu odštetu pismenim putem (ali ne i na već iskorištene usluge, odnosno ako je program u cijelosti proveden). Svaki PUTNIK prigovor podnosi zasebno. INSS Tour d.o.o. neće uzeti u razmatranje grupne prigovore. Na licu mjesta (u Hrvatskoj kao i u inozemstvu) PUTNIK pismeno reklamira neispunjenje ugovorene usluge kod predstavnika davatelja usluge (recepција, prijevoznik, ugostitelj ili agencija na odredištu) te od davatelja usluge traži pismenu potvrdu da je zaprimio prigovor. PUTNIK je dužan surađivati sa davateljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ukoliko PUTNIK ne prihvati na licu mjesta ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti PUTNIK-ovu reklamaciju niti na nju odgovoriti. Ako uzrok prigovora ne bi bio otklonjen, PUTNIK obvezno sastavlja s davateljem usluge pismeni zapisnik u dva primjerka od kojih putnik zadržava jedan. Najkasnije 7 dana (dani se računaju datumski bez obzira na radne i neradne) po povratku s puta, PUTNIK predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman, prigovor šalje poštom ili mailom (info@insstour.com) te prilaže pismenu izjavu potpisanu od davatelja usluge. Organizator će primiti u postupak (odgovoriti) samo potpuno dokumentirane pritužbe koje zaprimi u navedenom roku. Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na prihvaćeni prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja. Dok organizator ne donese rješenje, PUTNIK se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove i davanja informacija u javna glasila. Ukoliko je zbog krivnje INSS Tour d.o.o.-a došlo do neispunjenja programa ili dijela usluge PUTNIK ima pravo na naknadu u visini stvarne vrijednosti neiskorištene usluge, i ne može obuhvatiti već iskorištene usluge, kao i cjelokupan aranžman. Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos stvarne cijene reklamiranog dijela usluga i ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupan iznos aranžmana. Ovime se isključuje pravo na naknadu idealne odštete, odštetu za duševne boli i sl. – Važna napomena: u slučaju sklapanja ugovora o organiziranju putovanja kao LAST MINUTE (putovanje u posljednjem trenutku) ili ugovora kod kojeg ime smjštajnog objekta PUTNIK saznaje po dolasku na destinaciju (akcije kao „fortuna“ i sl.) PUTNIK prihvaća sve rizike takvog ugovora. Takva putovanja sadrže neizvjesne činjenice na koje INSS Tour d.o.o. ne može utjecati, a PUTNIK je prvenstveno zbog povoljne cijene prihvatio takvo putovanje, te zbog toga PUTNIK nema pravo prigovora prema INSS Tour d.o.o.-u, isto se odnosi za nagradna putovanja, poklon putovanja, sponzorirana putovanja, gratis putovanja i sl. koja su neprenosiva (koristi ih isključivo osoba naznačena kao dobitnik putovanja).

## 16. PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA

U svim programima u kojima INSS Tour d.o.o. nastupa kao posrednik, INSS Tour d.o.o. ne odgovara za provedbu putovanja, već odgovornost snosi agencija organizator putovanja, prema čijim općim uvjetima se putovanje i provodi. Svi aranžmani koje INSS Tour d.o.o. zastupa kao posrednik posebno su označeni.

## 17. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

PUTNIK osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika čuvaju se u bazi podataka sukladno uredbi 2016/679 o zaštiti pojedinaca kao i odluci Agencije o načinu prikupljanja i čuvanja osobnih podataka, kao i privatnosti naših klijenata. PUTNIK je suglasan da se osobni podaci upotrijebe u svrhu realizacije ugovorenih aranžmana kao i da se podaci proslijeđuju našim partnerima (hoteli, prijevoznici, osiguravajuća društva i drugim davateljima usluge u Hrvatskoj i inozemstvu). Prihvatanjem "Općih uvjeta i uputa za turističke aranžmane agencije INSS Tour d.o.o. " PUTNIK pristaje da INSS Tour d.o.o. upotrijebi podatke u promotivne svrhe za slanje newslettera putem e-maila obavještavajući o proizvodima i uslugama koje nudi.

## 18. ZAVRŠNE ODREDBE

Stranke se obvezuju da će moguće sporne situacije riješiti sporazumno, a ukoliko ne uspiju pokušati će rješenja naći u Centru za mirenje pri HGK (Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb). Nije li moguć ni taj način za spor je mjerodavan sud u Zagrebu, a mjerodavno pravo je hrvatsko. Za nadzor nad Agencijom zadužen je Državni inspektorat – turistička inspekcija, Šubićeva 29, 10 000 Zagreb. Upravna suradnja u RH je pri Ministarstvu turizma i sporta Prisavlje 14, 10 000 Zagreb. Ovi "Opći uvjeti i upute za turističke aranžmane INSS Tour d.o.o.-a" isključuju sve dosadašnje uvjete i upute, te stupaju na snagu 01.08.2022.