# OPĆI UVJETI ZA TURISTIČKE ARANŽMANE SPEKTAR PUTOVANJA d.o.o. / Predugovorne informacije

**1. SADRŽAJ OPĆIH UVJETA ZA TURISTIČKE ARANŽMANE**

Opći uvjeti pružanja usluga sastavni su dio ugovora između tvrtke Spektar putovanja d.o.o. kao putničke agencije i putnika koji prihvaća odabranu turističku uslugu. Sve što je navedeno u Općim uvjetima predstavlja pravnu obvezu kako za putnika tako i za tvrtku Spektar putovanja d.o.o. Opći uvjeti objavljeni su na internet stranici tvrtke Spektar putovanja d.o.o. Sve informacije, podatke i fotografije vezane uz smještajne kapacitete Spektar putovanja d.o.o. prikupila su od krajnjih pružatelja usluge. Iako su sve informacije provjerene od strane djelatnika Spektar putovanja d.o.o., Spektar putovanja d.o.o. ne preuzima odgovornost za pogreške, propuste i kašnjenja u ažuriranju tog ili bilo kojeg drugog djela web-a.

**2. PREDUGOVORNE INFORMACIJE**

Slanjem ili postavljenjem upita za ponudu, potpisivanjem Ugovora ili kupnjom aranžmana: agencija - putnik, čiji su sastavni dio i ovi Uvjeti, putnik potvrđuje da je upoznat i da prihvaća Opće uvjete za turističke aranžmane Spektar putovanja i da je upoznat i prihvaća sve predugovorne informacije. Agencija će pružiti putniku odgovarajuće predugovorne informacije: glavna obilježja putovanja koja su uključena u paket aranžman (odredište, plan putovanja, razdoblja boravka, broj noćenja, podatke o prijevozu, lokaciju i karakteristike smještaja, plan prehrane, izleti, posjeti, jezik na kojem će biti usluge pružene, prikladnost za osobe sa smanjenom pokretljivošću), tvrtku i adresu organizatora (ako agencija nastupa u ulozi trgovca) uz podatke o telefonskom broju i adresi e-pošte, cijenu paket aranžmana uključujući poreze, informacije o dodatnim naknadama, pristojbama i ostalim troškovima, način plaćanja, najmanji broj osoba potreban za ostvarivanje paket – aranžmana, opće informacije o uvjetima odredišne zemlje u vezi s putovnicama i vizama te o zdravstvenim formalnostima odredišne zemlje, informaciju da putnik može raskinuti ugovor u bilo kojem trenutku uz plaćanje primjerene naknade, paket putnog osiguranja. Predugovorne informacije čine sastavni dio Ugovora o putovanju u paket aranžmanu. Svaku promjenu predugovornih informacija, agencija će dostaviti putniku na jasan i razumljiv način.

**3. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA**

Ponuđene smještajne jedinice opisane su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije u vrijeme izdavanja dozvole za rad. Standardi smještaja, prehrane, usluga i dr. pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi. Informacije koje putnik dobije na drugim prodajnim mjestima ne obvezuju tvrtku Spektar putovanja d.o.o. u većoj mjeri nego informacije objavljene na našim internet stranicama ili katalogu i drugim tiskanim materijalima agencije. Ako 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 i cjeniku. Ako je moguće, tvrtka Spektar putovanja d.o.o. će pokušati zadovoljiti dodatni zahtjev za smještajem (komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

**4. SADRŽAJ I CIJENA ARANŽMANA**

Cijene usluga istaknute su uz svaku smještajnu jedinicu/aranžman/uslugu, te uključuju one usluge koje su opisane uz rezervaciju. Posebne usluge su usluge koja pruža smještajna jedinica, ali nisu uključene u cijenu, pa ih stoga putnik plaća posebno, kao odvojenu uslugu. Posebne usluge se trebaju zatražiti prilikom prijave, doplaćuju se na cijenu usluge smještaja i ulaze u konačni obračun. Fakultativne usluge su usluge koje pruža tvrtka Spektar putovanja d.o.o., a nisu vezane uz ponudu zakupljene smještajne jedinice. Cijene navedene u programima Spektar putovanja d.o.o. bazirane su na osnovi ugovora s našim partnerima i ne moraju odgovarati cijenama objavljenim na licu mjesta u destinaciji u kojoj putnik boravi te eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet prigovora. Organizator putovanja može predvidjeti da putnik određene usluge koje će se koristiti u inozemstvu plaća na licu mjesta u valuti zemlje u kojoj se nalazi. Za usluge koje se plaćaju na licu mjesta putnik eventualni prigovor podnosi izravno izvršitelju usluge. Spektar putovanja d.o.o. mogu, najkasnije 21 dana prije početka putovanja, zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjene valutnih tečajeva ili do povećanja cijene usluga koje čine paket aranžman, osobito povećanja troškova prijevoza, uključujući i troškove goriva ili do povećanje pristojbi (u zračnim i ostalim lukama i sl.), povećanja cijene smještaja, a koje utječu na cijenu putovanja. U tom slučaju cijena aranžmana povećati će se recipročno povećanju cijene kalkulativnih elemenata na temelju kojih je formirana cijena. Putnik se obvezuje prihvatiti povećanje ugovorene cijene do 10%. Ukoliko dođe do povećanja ugovorene cijene u iznosu većem od 10%, putnik ima pravo odustati od aranžmana, s tim da je to dužan pismenim putem javiti Spektar putovanjima d.o.o. u roku od 2 radna dana od primljene obavijesti. U slučaju odustanka od aranžmana, putnik nema pravo na naknadu štete. Ako putnik svoj odustanak ne dostavi Spektar putovanjima d.o.o. u pismenom obliku i u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene. Tvrtka Spektar putovanja d.o.o. zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promjene cijena smještaja i usluga od strane pružatelja usluga. 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.

**5. PRIJAVE ZA REZERVACIJU**

Prijave za rezervaciju aranžmana se upućuju elektroničkim putem ispunjavajući za to predviđeni obrazac dostupan na web site-u tvrtke Spektar putovanja d.o.o., telefonom ili osobno u poslovnici. Prilikom prijave putnik je dužan dati sve točne podatke koji se u predviđenom obrascu za rezervaciju traže kao i za osobe koje prijavljuje na putovanje. Tvrtka Spektar putovanja d.o.o. ne preuzima odgovornost za istinitost podataka navedenih od strane putnika prilikom prijave rezervacije. U slučaju neistinitosti podataka tvrtka Spektar putovanja d.o.o. zadržava pravo promjene cijena i nadoplate razlike u cijeni na licu mjesta.

**6. REZERVACIJE I UPLATE**

Upiti i rezervacije aranžmana primaju se elektroničkim i telefonskim putem, pismeno ili osobno u poslovnici agencije. Prilikom izvršene rezervacije putnik potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima pružanja usluge koje je prethodno pažljivo proučio, te da ih u cijelosti prihvaća. Na taj način sve što je navedeno u ovim Općim uvjetima postaje pravna obveza kako za putnika, tako i za agenciju. Agencija stavlja na raspolaganje ugovaratelju odgovarajući promidžbeni materijal ili program u tiskanom ili elektronskom obliku, predočuje mu sve relevantne informacije u svezi s uslugom, te mu predaje ili upućuje na opće uvjete koji su sastavni dio ovoga ugovora. Prilikom rezervacije putnik je dužan dati sve podatke koje zahtjeva postupak rezervacije. Rezervacija je valjana uplatom putnika, svaka druga potvrda usmena ili pismena ne vrijedi kao rezervacija. Za rezervaciju usluge potrebno je uplatiti akontaciju u iznosu od 30% ukupne cijene, a ostatak iznosa uplaćuje se najkasnije 21 dana prije početka korištenja usluge. Ukoliko do datuma dolaska ima 21 ili manje dana obavezno se uplaćuje 100% cijene usluge smještaja po odobrenom upitu. Plaćanje je moguće izvršiti na devizni ili žiro račun Spektar putovanja d.o.o. ili način on-line plaćanja kreditnom karticom. Ukoliko putnik ne ispuni svoju obavezu do najkasnije 21 dan prije polaska na put, smatrat će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti povrata uplaćene akontacije. Kod kupnje usluga putem sredstava daljinske komunikacije diktiranjem broja svoje kreditne kartice smatra se da putnik u cijelosti prihvaća ove Opće uvjete poslovanja. Nakon primitka cjelokupnog iznosa izabrane usluge, putniku će biti proslijeđen voucher sa točno naznačenim ugovorenim i plaćenim uslugama. Vaucher služi kao dokaz o izvršenoj rezervaciji usluga. Putnik je dužan vaucher predati prilikom dolaska u smještajni objekt, te će mu na osnovu vauchera biti pružene rezervirane usluge. Ukoliko u rezerviranu smještajnu jedinicu dođe više osoba nego što je naznačeno na putnim dokumentima (vaucher), pružatelj usluga ima pravo uskratiti smještaj nenajavljenim putnicima ili prihvatiti sve putnike uz nadoplatu nenajavljenih putnika na licu mjesta. Uplatom rezervacije putnik potvrđuje da je u potpunosti upoznat sa svim karakteristikama i uvjetima pod kojima mu se određena smještajna jedinica/aranžmani ili usluga nudi. Uplatom rezervacije putnik potvrđuje da prihvaća Opće uvjete za turističke aranžmane Spektar Putovanja d.o.o. Samim činom uplate rezervacije sve što je navedeno u ovim uvjetima postaje pravna obveza kako za putnika tako i za tvrtku Spektar putovanja d.o.o. Napomena: Sva plaćanja kreditnom karticom biti će izvršena u hrvatskim kunama. Iznos za koji će biti terećena vaša kreditna kartica se dobiva kroz konverziju cijene iz eura u hrvatske kune prema važećoj tečajnoj listi Hrvatske Narodne Banke. Prilikom naplate vašom kreditnom karticom isti se iznos pretvara u vašu nacionalnu valutu prema važećoj tečajnoj listi udruženja kartičara. Kao rezultat pretvaranja cijene, postoji mogućnost male razlike iznosa u odnosu na originalnu cijenu istaknutu na našoj web stranici.

**7. PRAVO TVRTKE SPEKTAR PUTOVANJA d.o.o. NA PROMJENE I OTKAZ**

Tvrtka Spektar putovanja d.o.o. se obvezuje osigurati putniku smještaj u zakupljenim kapacitetima u rezerviranom terminu, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i sl.). Tvrtka Spektar putovanja d.o.o. može predložiti promjene rezerviranog smještaja/aranžmana ili otkazati zakupljene smještajne kapacitete potpuno ili djelomično ako prije ili za vrijeme trajanja aranžmana nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti, a da su nastupile u vrijeme objave i prodaje programa bile bi opravdanim razlogom tvrtki Spektar putovanja d.o.o. da ponudu ne objavi, te da ne prima prijave i potvrde zakupa predmetnih smještajnih jedinica. Ukoliko putnik uplati rezervaciju koju Spektar putovanja d.o.o. ne može ispuniti (online ili po pogrešnoj ponudi) putniku se nudi alternativa. Ukoliko je tvrtka Spektar putovanja d.o.o. u mogućnosti putniku ponuditi alternativu, promjena rezerviranog aranžmana se može obaviti isključivo uz odobrenje putnika. Ponuđena alternativa mora biti iste ili više kvalitete od kvalitete rezerviranog smještaja. Ako putnik prihvati alternativu i ako je skuplja dužan je platiti razliku. Ako je alternativa jeftinija Spektar putovanja d.o.o. vraća putniku razliku. Tvrtka Spektar putovanja d.o.o. je dužna sve putnike koji su uplatom potvrdili svoj dolazak izvijestiti o promjeni u rezervaciji ili otkazu, odmah po nastupu izvanrednih okolnosti, a u nemogućnosti pronalaska alternativnog smještaja vratiti im nerealizirani iznos umanjen za administrativne agencijske troškove; PRAVO SPEKTAR PUTOVANJA NA RASKID UGOVORA O PUTOVANJU U PAKET-ARANŽMANU PRIJE POČETKA PAKET-ARANŽMANA: Spektar putovanja može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i Putniku u cijelosti vratiti sva primljena pladanja za paket-aranžman, bez obveze naknade štete Putniku, ako je broj osoba koje su prijavljene za paket-aranžman manji od najmanjeg broja navedenog u ugovoru ili programu putovanja koji je sastavni dio predugovorne informacije i ako obavijesti Putnika o raskidu ugovora unutar roka navedenog na promidžbenom materijalu ili programu putovanja, tj.:

- 20 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koje traju 6 i više dana;
- 7 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koje traju od 3 do uključivo 5 dana;
- 48 sati prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju kraće od dva dana.

Spektar putovanja može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i Putniku u cijelosti vratiti sva pladanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete Putniku, ako Spektar putovanja u izvršenju ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjedi te ako Putnika o raskidu ugovora obavijesti bez nepotrebnog odgađanja prije početka paket-aranžmana. U slučaju raskida ugovora ovoga članka Spektar putovanja de Putniku vratiti sva pladanja izvršena u korist Putnika bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora o putovanju u paket-aranžmanu pod uvjetom da je putnik poslao podatke koji su potrebni Spektar putovanja za povrat novca.

CHARTER LETOVI: Kod charter letova, red letenja podložan je promjeni i u vrlo kratkom vremenu pred polazak na put. Agencija zadržava pravo izmjene redoslijeda programa putovanja, ovisno o izmjenama u redu letenja zrakoplova, radnim vremenima lokaliteta koji se posjećuju i vremenskim uvjetima. Svi sadržaji navedeni u programu biti će posjećeni i okviru razgleda, bez obzira na redoslijed obilazaka. Konačan raspored polazaka na izlete i razglede dobiti ćete od pratitelja putovanja tijekom putovanja.

**8. PRAVO PUTNIKA NA PROMJENE I OTKAZ OD PUTOVANJA**

U slučaju da putnik želi promijeniti ili otkazati rezervaciju učinjenu prema njegovom zahtjevu, mora to učiniti pismeno (e-mailom). Pod promjenom se smatra promjena broja osoba ili datuma početka i/ili završetka korištenja usluge, i/ili promjena imena putnika najkasnije 30 dana prije početka

korištenja usluge. Promjena rezervacije biti će bez dodatnih troškova ukoliko je moguće ali će se promjenu rezervacije naplatiti 15 €/113,02 kn ili više ovisno o zahtjevu davatelja usluge tj. smještajnog objekta, prijevoznika ili slično. U slučaju da promjena rezervacije nije moguća, te ako putnik zbog toga odustane od potvrđene rezervacije, primjenjuje se dolje navedeni uvjeti otkaza rezervacije. Promjena smještajne jedinice i svaka promjena unutar 30 dana prije početka rezervacije te tijekom korištenja rezervacije smatra se otkazom rezervacije.
U slučaju otkaza fiksno potvrđene rezervacije hotelskog smještaja, datum primitka pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova kako slijedi:
- za otkaz rezervacije do 30 dana prije dana početka usluge, naplaćuje se 30% od ukupne cijene rezervacije
- za otkaz rezervacije 29 do 22 dana prije dana početka usluge, naplaćuje se 40% od ukupne cijene rezervacije
- za otkaz rezervacije 21 do 15 dana prije dana početka usluge, naplaćuje se 50% od ukupne cijene rezervacije
- za otkaz rezervacije od 14 do 8 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 80% od ukupne cijene rezervacije
- za otkaz rezervacije 7 do 0 dana prije početka usluge uključujući i dan odlaska - 100% cijene aranžmana, odnosno za "no-show" ili za prekid putovanja koji je nastao od strane putnika, organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana
Uz svaki otkaz rezervacije agencija naplaćuje 30 €/226,04 kn administrativnih troškova.
Ukoliko putnik u rezervirani smještaj ne dođe do 20.00 sati na dan početka usluge, a nije se javio agenciji ili pružatelju usluge, rezervacija se smatra otkazanom, pa se troškovi otkaza obračunavaju prema gore navedenom. Ukoliko stvarno nastali troškovi otkaza premašuju gore navedene troškove, agencija zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Agencija ne nadoknađuje putniku troškove nastale oko nabave putnih isprava ili viza, vezanih za rezervaciju koju putnik otkazuje.

**9. OBVEZE TVRTKE SPEKTAR PUTOVANJA d.o.o.**

Tvrtka Spektar putovanja d.o.o. je dužna brinuti o provedbi usluga kao i izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog gospodarstvenika, te brinuti o pravima i interesima putnika sukladno dobrim običajima u turizmu. Tvrtka Spektar putovanja d.o.o. je dužna osigurati da se putniku pruže sve zakupljene usluge, te stoga odgovara putniku zbog možebitnog neizvršenja zakupljenih usluga ili dijela usluga Tvrtka Spektar putovanja d.o.o. isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom, te zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. U ovim slučajevima putnik podmiruje sve dodatne troškove.

**10. OBVEZE PUTNIKA**

Putnik je obvezan posjedovati valjane putne isprave. Spektar putovanja d.o.o. ne jamče ishođenje vize. Ukoliko putnik ne ispuni navedene obaveze ili mu zahtjev za ishođenjem vize bude odbijen, smatrat ce se da je putnik odustao od putovanja. Troškove gubitka ili krađe dokumenata tijekom putovanja snosi putnik. Putnik je obvezan poštivati carinske i devizne propise Republike Hrvatske, kao i država u kojima boravi tijekom putovanja pridržavati se kućnog reda u zakupljenoj smještajnoj jedinici, te surađivati s pružateljima usluga u dobroj namjeri prilikom dolaska u zakupljenu smještajnu jedinicu, pružatelju usluge predočiti voucher sa točno naznačenim brojem osoba i vrstom usluga koje im moraju biti pružene. U slučajevima nepoštivanja ovih obveza, putnik snosi troškove i odgovara za učinjenu štetu. Potvrdom rezervacije putnik se obvezuje da će, ukoliko uzrokuje bilo kakvo oštećenje, pružatelju usluga na licu mjesta platiti svu uzrokovanu štetu. Preporučujemo svakom putniku da se osobno informiraju na web-stranici www.mvep.hr i pogledaju popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju MVEP RH. Svim putnicima koji nisu državljani Hrvatske i nemaju hrvatske putne dokumente preporučamo da se prije uplate aranžmana osobno informiraju o zemlji u koju putuju i uvjetima koje je potrebno ispuniti za putovanje u tu zemlju imajući u vidu različitost propisa koji vrijede za državljane pojedinih zemalja. Spektar Putovanja može uputiti putnika na izvor informacija ali niti na koji način ne preuzima odgovornost za posljedice koje bi uslijed nepoštivanja tih propisa mogle proisteći za samog putnika. Nevaljane putne isprave, odnosno neodobravanje vize koje ima za posljedicu odustajanje od putovanja, ni u kojem pogledu ne obavezuje Spektar putovanja d.o.o. te se primjenjuju uvjeti otkaza putovanja. Spektar putovanja d.o.o. otklanjaju svaku odgovornost za štetu koja bi proistekla iz nepoštivanja propisa pojedinih zemalja ili koje bi prouzročile nevaljale putne isprave.

**11. PRTLJAGA**

Prtljaga se prevozi na rizik putnika, te se stoga preporučuje osiguranje prtljage kod osiguravajućeg društva. Tvrtka Spektar putovanja d.o.o. nije odgovorna za uništenu ni izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u smještajnoj jedinici ili tijekom putovanja. Prijavu za oštećenu ili izgubljenu prtljagu putnik upućuje pružatelju usluge smještaja, zrakoplovnoj ili autobusnoj kompaniji i nadležnoj policijskoj postaji. 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.

**12. OSIGURANJE OD OTKAZA PUTOVANJA**

Ukoliko putnik prilikom rezervacije predviđa da bi zbog određenih situacija morao otkazati putovanje, agencija preporuča uplatu police osiguranja od otkaza. Premija osiguranja izračunava se zavisno od vrijednosti putovanja, a prema cjeniku osiguravajućeg društva s kojim Agencija ima sklopljen ugovor o posredovanju. Ukoliko putnik nema ugovoreno osiguranje od otkaza, agencija zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u članku 7. ovog Ugovora. Uplatom police osiguranja od otkaza putnik sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a agencija se obvezuje putniku osigurati svu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje potraživanja prema osiguravajućem društvu, a koja se odnosi na rezervaciju. Svi ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja te svakom putniku preporučamo da ih osobno pročita.

**13. PUTNO OSIGURANJE**

Agencija putniku preporuča i policu putnog osiguranja: od rizika nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage kao i dragovoljno zdravstveno osiguranje. Potpisivanjem Ugovora ili kupnjom aranžmana: agencija- putnik, čiji su sastavni dio i ovi Uvjeti smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena dodatna osiguranja navedena u prethodnom stavku. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod jednoga od osiguravatelja ili kod agencije, pri čemu agencija djeluje samo kao posrednik. Preporučujemo pozorno proučiti uvjete osiguranja prije kupnje.

**14. RJEŠAVANJE PRIGOVORA**

Svaki putnik - nositelj Ugovora: agencija- putnik ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge. Ako su usluge iz ponude nekvalitetno izvršene, putnik može zahtijevati razmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor. Svaki putnik ima pravo prigovora zbog neizvršene uplaćene usluge. Svaki putnik - nosilac potvrđene rezervacije, prigovor podnosi zasebno. Putnik je dužan na dan dolaska odmah kod predstavnika pružatelja usluga (recepcionara ili vlasnika smještaja, pratitelja putovanja, prijevoznika i sl.) reklamirati neodgovarajuću uslugu i o tome obavijestiti tvrtku Spektar putovanja d.o.o. ili njihovog ovlaštenog predstavnika. Putnik je dužan najprije obavijestiti pružatelja usluga i pokušati sa njim pronaći zadovoljavajuće rješenje. Putnik je dužan surađivati sa pružateljem usluga i agencijom u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samome mjestu prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenoj usluzi, agencija nije dužna uvažiti naknadni prigovor. Ukoliko ni nakon intervencije na licu mjesta problem nije bio otklonjen, najkasnije 8 dana po povratku s odmora, putnik je dužan poslati pismeni prigovor zajedno s popratnim dokumentima i fotografijama koje dokazuju osnovu prigovora agenciji, e-mailom ili poštom na njenu adresu. Agencija će uzeti u razmatranje samo potpuno dokumentirane pritužbe zaprimljene u roku od 8 dana nakon završetka rezervacije. 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. Najviša nadoknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos usluge. Ovime se isključuje pravo putnika na nadoknadu idealne štete. Agencija se ne može smatrati odgovornom za eventualne klimatske uvjete, čistoću i temperature mora u destinacijama, te sve ostale slične situacije i događaje koje mogu uzrokovati nezadovoljstvo putnika, a ne tiču se direktno kvaliteta rezervirane smještajne jedinice (npr. loše vrijeme, loše uređenje plaže, prevelika udaljenost javnih plaža od smještaja, prevelike prometne gužve, krađa ili oštećenje imovine i sl.). Tvrtka Spektar putovanja d.o.o. ne prihvaća reklamacije na rezervacije po posebno sniženim cijenama tzv. „last minute ponuda", smještaja po principu „no name hotela" i „fortuna" sistema i ostale posebne ponude „formule roulette".

**15. NADLEŽNOST SUDA**

Putnik i agencija nastojat će eventualne sporove o primjeni ovoga Ugovora rješavati sporazumno, a u protivnom podvrgavaju se odluci nadležnog Općinskog suda u Zagrebu, a mjerodavno pravo će biti Hrvatsko pravo.

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

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Spektar putovanja d.o.o. je sa osiguravateljem sklopio Ugovor o osiguranju za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja zbog kojeg usluga putovanja izostane odnosno radi naknade troškova povratka putnika u mjesto polaska. U slučaju nastanka osiguranog slučaja putnik treba na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Croatia Osiguranje d.d., Vatroslava Jagića 33, Zagreb (broj police jamčevnog osiguranja: 298625000300). Ovaj dokument vrijedi kao Potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja.

**17. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Spektar putovanja ima kod osiguravajućeg društva Croatia Osiguranje d.d., Vatroslava Jagića 33, Zagreb sklopljen Ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza broj 078620110038 do 9.4.2024., broj 078620119889 od 9.4.2024. Djelatnici agencije upoznati će putnika sa sadržajem Ugovora o osiguranju od odgovornosti za štetu koju Spektar putovanja prouzroče putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman, a putnik potpisom Ugovora ili plaćanjem aranžmana o putovanju potvrđuje da je upoznat sa sadržajem navedenog Ugovora o osiguranju.

**18. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije ugovorenih aranžmana i koristit će se za daljnju komunikaciju. Spektar 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 Odluci Uprave o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Podaci prikupljeni putem obrasca rezervacije smatraju se osobnim podacima i podliježu zaštiti propisanoj važećim propisima Republike Hrvatske. Davanjem svojih osobnih podataka i prihvaćanjem ovih općih uvjeta, putnik pristaje da Spektar putovanja d.o.o. i s njime povezane osobe koriste i upotrebljavaju navedene osobne podatke u promotivne svrhe kao primjerice (ali ne i isključivo) slanje newslettera putem e-maila, objava putem Facebooka, te da ga na druge načine obavještava o promotivnim aktivnostima, proizvodima i uslugama koje nudi. Prihvaćanjem ovih općih uvjeta pristajete da takve osobne podatke dajemo na korištenje trećim osobama, uključujući, ali ne ograničavajući na povezana društva Spektar putovanja d.o.o., u svrhu marketinga, provođenja marketinških i promotivnih aktivnosti te dostavljanja marketinških obavijesti.

**19. INFORMACIJE**

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

**20. ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi uvjeti i uputstva za putovanje isključuju sve dosadašnje uvjete i uputstva o putovanju. Opći uvjeti za turističke aranžmane su sastavni dio ugovora kojeg putnik sklapa s Spektar putovanjima d.o.o. odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji Spektar putovanja d.o.o.

*SPEKTAR PUTOVANJA d.o.o. turistička agencija, Zagreb, Strossmayerov trg 8, Zagreb, 27.3.2024.*