

OPĆI UVJETI PUTOVANJA PUTNIČKE AGENCIJE I.T.C.

1. OPĆE ODREDBE

Ovdje objavljeni opći uvjeti i upute pružanja putničkih usluga turističke agencije (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) sastavni su dio programa paket aranžmana i Ugovora o putovanju u paket aranžmanu (u daljnjem tekstu: Ugovor) sklopljenog između putničke agencije I.T.C d.o.o., Petrinjska 9, 10 000 Zagreb (u daljnjem tekstu: I.T.C ili organizator), odnosno trgovca ili prodavatelja aranžmana i putnika (u daljnjem tekstu: putnik). Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju značenje utvrđeno Zakonom o pružanju usluga u turizmu (NN 130/2017), osim ako drugačije nije izričito naznačeno. Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, a imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod. Ukoliko je u ugovoru objavljena odredba različita od općih uvjeta putovanja, primjenjuje se odredba iz ugovora.

2. PRIJAVE I UPLATE

Putnik se za putovanje može prijaviti telefonom, emailom ili drugim sredstvima daljinske komunikacije te kod drugih ovlaštenih agenata. Potpisivanjem Ugovora, putnik u cijelosti prihvaća uvjete rezervacije putovanja. Prilikom prijave putnik uplaćuje 40% vrijednosti putovanja, preostalih 60% iznosa treba uplatiti najkasnije 30 dana prije početka putovanja, ako u programu nije drugačije navedeno. Uz prijavu putnik je dužan navesti sve podatke, programom predviđene dokumente te uplatiti akontaciju. Ukoliko putnik ne navede točne podatke, odgovoran je za sve troškove tj. posljedice nastale iz krivih podataka.

3. OBVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA:

Organizator se obvezuje brinuti o uslugama i izboru davalaca usluga pažnjom dobrog organizatora, te starati se o pravima i interesima putnika sukladno dobrim običajima u turizmu. Obavijesti koje dobije o putniku, njegovoj prtljazi, njegovim kretanjima i imenima njegovih suputnika organizator smije priopćiti trećim osobama samo s odobrenjem putnika ili na zahtjev nadležnog tijela javne vlasti. Organizator putovanja se obvezuje provesti objavljene usluge prema opisanom sadržaju u programu putovanja. Organizator će ostvariti sadržaj aranžmana u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, štrajkovi, nemiri, elementarne nepogode, sanitarni poremećaji, intervencija nadležnih vlasti i sl.) Organizator ne snosi odgovornost zbog kašnjenja prijevoznika na koje nema utjecaja (avion, željeznica, brod..).

4. SADRŽAJ I CIJENA ARANŽMANA

Cijena aranžmana uključuje one usluge navedene na programu pod „Cijena uključuje” te može sadržavati i razne pristojbe što je na programu posebno istaknuto. Cijena aranžmana ne uključuje one usluge koje su kao takve posebno na programu i navedene pod „Cijena ne uključuje” s napomenom da se neke od fakultativnih usluga mogu unaprijed ugovoriti te će biti evidentirane u Ugovoru o putovanju. Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, posebna prehrana i sl.) putnik sam plaća i dužan ih je naglasiti prilikom prijave putovanja.

5. IZMJENA UGOVORENE CIJENE PAKET-ARANŽMANA

I.T.C ima pravo povisiti cijenu aranžmana ako je povećanje cijene isključivo izravna posljedica promjene:

- a) cijene prijevoza putnika koje su proizašle iz troškova goriva i/ili drugih izvora energije,
- b) visine poreza i/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,
- c) deviznih tečajeva koji su relevantni za paket-aranžman.

I.T.C ima pravo jednostrano povisiti cijenu aranžmana do vrijednosti od 8% i o tome obavijestiti putnika najkasnije 20 dana prije putovanja. Povećanje cijene, bez obzira na visinu, moguće je samo ako I.T.C u pisanoj formi, a najkasnije 20 dana prije početka putovanja, obavijesti putnika paket-aranžmana o povećanju cijene na jasan i razumljiv način, uz izračun i obrazloženje tog povećanja. Ukoliko dođe do povećanja ugovorene cijene u iznosu većem od 8%, I.T.C je dužan u pisanoj formi, najkasnije 20 dana prije početka putovanja, obavijestiti putnika paket-aranžmana o povećanju cijene na jasan i razumljiv način, uz izračun i obrazloženje tog povećanja, te naznačiti putniku razuman rok u kojem ga je putnik dužan obavijestiti prihvaća li predloženu izmjenu ili traži raskid Ugovora o putovanju, a koji rok ovisi o okolnostima svakog pojedinog slučaja, te ne smije biti kraći od 2 dana. Putnik ima pravo raskinuti ugovor o putovanju, pod uvjetom da o istom obavijesti I.T.C pisanim putem u roku naznačenom u obavijesti. Ako putnik svoj odustanak ne dostavi I.T.C-u u pisanom obliku i u navedenom roku, smatra se da je ugovor raskinut.

U slučaju avio karata, zrakoplovne pristojbe podložne su promjeni istih do dana izdavanja avio karte. U slučaju porasta zrakoplovnih pristojbi, putnik je dužan snositi trošak razlike u cijeni.

Putnik ima pravo na sniženje cijene koje odgovara bilo kojem sniženju troškova naznačenih u ovom članku do kojeg dođe nakon sklapanja Ugovora i prije početka paket-aranžmana. U slučaju sniženja cijene Organizator ima pravo od iznosa povrata koji duguje putniku oduzeti stvarno nastale administrativne troškove.

Objavljene cijene vrijede za virmansko i gotovinsko plaćanje. Za kartično plaćanje agencija obračunava manipulativne troškove kartičara.

6. PUTNE ISPRAVE I OSTALE OBVEZE PUTNIKA

6.1. Putnik je obavezan posjedovati valjane osobne putne dokumente. Prilikom sklapanja Ugovora putnik je dužan dati osobne podatke i pravovremeno dostaviti svu dokumentaciju i podatke potrebne za organiziranje putovanja.

6.2. Putnik je dužan obavijestiti I.T.C 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.).

6.3. Ukoliko je za neko putovanje potrebna viza, I.T.C može (ukoliko tijelo koje izdaje vizu dozvoljava posredovanje) posredovati u pribavljanju iste uz posebnu doplatu, no nije odgovoran za odluke službenih tijela koje za posljedicu imaju odbijanje dozvole ulaska u pojedinu/e zemlju/e. Neodobravanje vize, odnosno nevaljane putne isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja ni u kojem pogledu ne obvezuju I.T. C koji zadržava pravo naplate naknade štete kako je određeno ovim Općim uvjetima.

6.4. Putnik je dužan poštivati carinske, devizne i druge propise, kao i zakone i druge podzakonske propise Republike Hrvatske i drugih zemalja kroz koje prolazi i u kojima boravi. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja radi kršenja propisa od strane putnika, sve nastale troškove i posljedice snosi sam prekršitelj. Ukoliko za vrijeme putovanja dođe do gubitka ili krađe putnih isprava, troškove izdavanja novih isprava snosi sam putnik. I.T.C-ov pratitelj će pomoći putniku u slučaju navedene situacije, ali pritom vodeći računa o normalnom odvijanju programa putovanja. Za troškove i eventualnu štetu koju putnik po ovoj osnovi može pretrpjeti ne može teretiti I.T.C. Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti, prtljaga i stvari ispune uvjete predviđene viznim, graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima, kako RH, tako i zemlje u koju se i kroz koju se putuje, pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja (pratiteljem ili vodičem) i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja navedenih obveza, putnik odgovara za načinjenu štetu, a I.T.C otklanja svaku odgovornost za istu. U tom slučaju iznos štete putnik podmiruje kod vlasnika objekta (hotela, apartmana i sl.) na recepciji.

6.5. Putnik je dužan pridržavati se pravila ponašanja u smještajnim objektima, odnosno sredstvima prijevoza i svojim postupcima ne smije onemogućavati nesmetano odvijanje programa putovanja kao i ne ugrožavati prava ostalih putnika u korištenju usluga I.T.C-a. U slučaju da putnik svojim ponašanjem uzrokuje štetu davatelju usluge u smještajnom objektu ili sredstvu prijevoza odnosno onemogućava redovno 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 I.T.C-om. Ako putnik ugrožava redovno i nesmetano odvijanje programa putovanja, I.T.C, osim prava na naknadu štete ima pravo prekinuti putovanje, u kojem slučaju će se smatrati da je putovanje prekinuto na zahtjev putnika pri čemu I.T.C nije dužan snositi troškove povratka na mjesto polaska. U slučaju da je putnik maloljetna osoba odnosno dijete, roditelj je dužan prihvatiti povratak djeteta kući odnosno doći po svoje dijete, o vlastitom trošku.

6.6. Putnik je dužan, bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti I.T.C o svakoj nesukladnosti koju utvrdi tijekom ispunjenja usluge putovanja obuhvaćene ugovorom o putovanju u paket aranžmanu. Ako bilo koja od usluga putovanja nije izvršena u skladu s ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu, na zahtjev putnika I.T.C je dužan ispraviti tu nesukladnost, osim ako to nije moguće ili ako bi otklanjanje nesukladnosti prouzročilo nerazmjerne troškove uzimajući u obzir nesukladnost i vrijednost usluga putovanja na koje nesukladnost utječe.

7. PUTNIKOVA PRTLJAGA

Težina dozvoljene prtljage koja je uključena u cijenu aranžmana na zrakoplovnim putovanjima ovisi o avio kompaniji te će biti posebno naznačena u završnom pismu. Višak prtljage putnik doplaćuje sam prema važećim pravilima i cijenama prijevoznika.

Djeca bez obzira na dob nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage u zračnom prijevozu. Za prijevoz prtljage nije odgovoran organizator, agent ili posrednik. I.T.C ne preuzima odgovornost za izgublenu i/ili oštećenu prtljagu. Bilo kakvu nepravilnost vezanu za prtljagu, npr. ali ne isključivo: kašnjenje, gubitak i/ili oštećenje prtljage, putnik bez odgode prijavljuje direktno prijevozniku, ukoliko je nepravilnost nastala kod prijevoza, ili hotelu ukoliko je nepravilnost nastala tijekom smještaja. Kod zrakoplovnog prijevoza, za predanu prtljagu je odgovoran zrakoplovni prijevoznik kojem je prtljaga predana na prijevoz i to na osnovu propisa koji vrijede u zračnom prometu, dok je za ručnu prtljagu, uključujući i prtljagu označenu s „Delivery at Aircraft” i privremeno smještenu u prtljažnik, odgovoran putnik osobno. U slučaju nepravilnosti, putnik direktno kod prijevoznika ili agenta ovlaštenog od strane prijevoznika za postupanje u slučaju neregularnosti u prijevozu prtljage ispunjava prijavu o neregularnosti. Na osnovu te prijave prijevoznik isplaćuje odštetu prema propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu. U slučaju gubitka, oštećenja i/ili otuđenja prtljage u hotelu, putnik zahtjev za odštetom upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena, oštećena i/ili izgubljena. Putnik je sam dužan voditi brigu o

svojim stvarima i prtljazi unesenim u putničku kabinu prijevoznog sredstva (zrakoplov, autobus, vlak, brod i sl.) te ih je prilikom svakog napuštanja prijevoznog sredstva dužan ponijeti sa sobom. Preporučujemo sklapanje police za osiguranje prtljage.

8. OSIGURANJE PUTNIKA:

Organizator u suradnji s osiguravajućim društvom nudi putnicima nekoliko vrsta osiguranja:

zdravstveno osiguranje putnika, osiguranje stvari na putovanju, osiguranje od otkaza putovanja. Dodatne informacije putnik može dobiti u poslovnicu agencije organizatora.

9. PROMJENA PROGRAMA I PRAVO ORGANIZATORA NA OTKAZ PUTOVANJA:

Ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili ukloniti organizator putovanja ima pravo izmijeniti program. Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo korištenjem objekata iste ili više kategorije, na teret organizatora. I.T.C 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 okolnosti na koje I.T.C ne može utjecati) i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu. I.T.C ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda ili vlaka kao ni za promjene programa i troškove nastale takvim kašnjenjem. U slučaju kašnjenja vezanog leta koji utječe na propuštanje osnovnog leta isključivo je odgovorna avio kompanija. Za bilo kakvu nepravilnost u avio prometu, I.T.C 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.. I.T.C. ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na danu situaciju.

Ukoliko se ne prijavi dovoljan broj putnika, organizator putovanja zadržava pravo otkaza putovanja, ali najkasnije 20 dana prije početka putovanja. Najmanji broj putnika potreban za izvršenje pojedinog putovanja posebno je naznačen kod svakog programa/aranžmana.

Ukoliko organizator putovanja otkáže putovanje, putnik ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa u cijelosti, ali ne i na naknadu štete.

10. PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ

Putnik ima pravo na otkaz putovanja prije početka putovanja no to mora učiniti pismenim putem. I.T.C u tom slučaju ima pravo na naknadu troškova, a visina troškova određuje se prema danu putnikova otkazivanja. Ako putnik koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete organizator zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Kada su stvarno nastali troškovi veći od onih u navedenoj ljestvici, organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova uz predočenje dokaza o stvarnim troškovima a u maksimalnoj visini 100% cijene aranžmana. Zbog svega navedenog I.T.C preporuča uplatu putnog osiguranja.

Datum pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova kako slijedi (ukoliko nije drugačije navedeno na prednoj strani ugovora):

do 45 dana prije dana početka usluge : 40% ukupne cijene paket - aranžmana

44 do 15 dana prije početka usluge : 80% ukupne cijene paket - aranžmana

14 do 0 dana prije početka usluge : 100% ukupne cijene paket -aranžmana

nakon polaska odnosno nedolazak bez otkaza – 100% ukupne cijene paket - aranžmana.

11. RJEŠAVANJE PRIGOVORA (REKLAMACIJE)

Ukoliko su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može na osnovi pismenog prigovora zahtijevati srazmjernu odštetu. Da bi se pismeni prigovor uzeo u razmatranje, putnik mora na licu mjesta, tijekom putovanja reklamirati neodgovarajuću uslugu kod predstavnika organizatora, a ako ovog nema, kod davaoca usluga. Putnik je dužan surađivati sa predstavnikom ili davaocem usluga u dobroj namjeri da se otkloni uzrok prigovora. Pismeni prigovor predaje se u poslovnicu organizatora najkasnije 8 dana nakon završetka putovanja. Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje u roku od 15 dana od primitka prigovora, ukoliko je putnik priložio sve potrebne dokumente uz prigovor. Dok organizator ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo kod druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u medijima. Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos cijene aranžmana.

12. OSIGURANJE ZA SLUČAJ STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju, kao i oni koji su uplatiti akontacije za putovanje, trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Uniqa osiguranje d.d. Zagreb, Planinska 13A, tel: 01/ 6324 200. 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 jamčevnog osiguranja 45-7003020365.

13. OSIGURANJE ODGOVORNOSTI

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, I.T.C ima kod osiguravajućeg društva UNIQA osiguranje d.d., sklopljenu policu broj 11-7003021840 ,osiguranje od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžmane.

14.PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA / TUROPERATORA

Za svaki pojedini program primjenjuju se uvjeti odgovornog organizatora koji je naveden za to putovanje. Svi programi u kojima I.T.C nastupa kao posrednik, I.T.C ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji. Svi turistički aranžmani koje I.T.C zastupa kao posrednik posebno su označeni, a što će biti vidljivo na Ugovoru o putovanju. U tom slučaju primjenjuju se Opći uvjeti navedenog organizatora putovanja. Potpisivanjem Ugovora ugovaratelj/putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

15. 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. Organizator se obvezuje da osobne podatke neće iznijeti iz zemlje osim u svrhu realizacije ugovorenih aranžmana. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje polica putnog osiguranja kad se podaci prosljeđuju osiguravajućem društvu.Osobni podaci putnika čuvat će se u bazi podataka organizatora. Putnik je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu realizacije ugovorenih aranžmana i marketinških akcija organizatora.

16. NADLEŽNOST SUDA

U smislu čl.10 ovih Uvjeta, putnik ima pravo reklamacije kod organizatora. Stranke se obvezuju da će reklamacije riješiti sporazumno. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu, primjenjuje se hrvatsko pravo.

ZAVRŠNE ODREDBE

Opći uvjeti putovanja su sastavni dio Ugovora kojeg ugovaratelj/putnik sklapa s I.T.C-om, odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji I.T.C-a. Moguća odstupanja od ovih Općih uvjeta moraju biti navedena u tekstu programa putovanja ili u Ugovoru.

Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta trebaju biti objavljene tako da budu dostupne zainteresiranim ugovornim strankama te u tom slučaju obvezuju sve stranke u postupku i s ovim Općim uvjetima čine jedinstvenu pravnu cjelinu.

Opći uvjeti objavljeni su na web stranici www.itc-travel.hr i stupaju na snagu 13.12.2023. godine i isključuju sva ranija izdanja.

U Zagrebu, 13.12.2023.

Voditelj poslova
Valerija Hrgarek
Petrinjska 9, 10 000 Zagreb
e-pošta: itc@itc-travel.hr
Tel: +385 1 48 13 962

Obrazac sa standardnim informacijama za Ugovor o putovanju u paket-aranžmanu

Ponuđena kombinacija usluga putovanja jest paket-aranžman u smislu Zakona o pružanju usluga u turizmu. Putnik stoga ima sva prava koja proizlaze iz odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koje se odnose na paket-aranžman. Turistička agencija I.T.C d.o.o., Petrinjska 9, 10 000 Zagreb, OIB: 70899051788 u cijelosti je odgovorna za pravilno izvršenje paket-aranžmana kao cjeline. I.T.C d.o.o., Petrinjska 9, 10 000 Zagreb, OIB: 70899051788, ima zakonom propisanu osiguranu jamčevinu za naknadu putnikovih plaćanja i, ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osiguravanje repatrijacije putnika u slučaju da postane nesolventna.

Najvažnija prava u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu

- Putnici će dobiti sve bitne informacije o paket-aranžmanu prije sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.
- Uvijek postoji barem jedan trgovac koji je odgovoran za pravilno izvršenje svih usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom.
- Putnici najkasnije u završnoj obavijesti prije početka putovanja dobivaju telefonski broj za hitne slučajeve ili podatke o kontaktnoj točki putem koje mogu stupiti u kontakt s organizatorom, turističkom agencijom ili

njihovim predstavnikom.

- Putnici mogu prenijeti paket-aranžman na drugu osobu uz obavijest o tome u razumnom roku i moguće plaćanje dodatnih troškova.
- Cijena paket-aranžmana može se povećati samo ako se povećaju specifični troškovi (primjerice, cijena goriva) i ako je to izričito predviđeno u ugovoru, a u svakom slučaju najkasnije 20 dana prije početka paket-aranžmana. Ako povećanje cijene premašuje 8% cijene paket-aranžmana, putnik može raskinuti ugovor. Ako organizator pridržava pravo na povećanje cijene, putnik ima pravo na sniženje cijene ako dođe do sniženja relevantnih troškova.
- Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora i dobiti puni povrat svih plaćanja ako se znatno izmijeni bilo koji od bitnih elemenata paket-aranžmana osim cijene. Ako prije početka paket-aranžmana trgovac odgovoran za paket-aranžman otkáže paket-aranžman, putnici imaju pravo na povrat i, prema potrebi, odštetu.
- Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora prije početka paket-aranžmana u slučaju izvanrednih okolnosti, primjerice ako na odredištu postoje ozbiljni sigurnosni problemi koji bi mogli utjecati na paket-aranžman.
- Osim toga, putnici u bilo kojem trenutku prije početka paket-aranžmana mogu raskinuti ugovor uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora koja se može opravdati.
- Ako nakon početka paket-aranžmana značajne elemente paket-aranžmana nije moguće pružiti kako je dogovoreno, morat će biti ponuđeni alternativni aranžmani bez dodatnih troškova. Ako usluge nisu pružene u skladu s ugovorom i to znatno utječe na izvršenje paket-aranžmana, a organizator ne ispravi nesukladnost, putnici mogu raskinuti ugovor o putovanju u paketaranžmanu bez plaćanja naknade za raskid.
- Putnici imaju pravo na sniženje cijene i/ili naknadu štete ako usluge putovanja ne budu izvršene ili ako budu izvršene na nepravilan način.
- Ako se putnik nađe u poteškoćama, organizator mu mora pružiti pomoć sukladno odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu.
- Ako organizator, ili u pojedinim državama članicama prodavatelj, postane nesolventan, osigurava se povrat plaćanja. Ako organizator ili, prema potrebi, prodavatelj postane nesolventan nakon početka paket-aranžmana i ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osigurana je repatrijacija putnika. Organizator/prodavatelj turistička agencija I.T.C d.o.o. ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod UNIQA OSIGURANJA, Zagreb.

Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom koristeći se sljedećim podacima – broj police: 45-7002931692, kontakt centar na telefonu broj 01/6324200, adresa elektroničke pošte: UNIQA Info centar i prijava štete info@uniqa.hr ili, prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti Ministarstvo turizma – Samostalni sektor turističke inspekcije, Trg Republike Hrvatske 8/1, 10000 Zagreb, Hrvatska; turisticka.inspekcija@mint.hr ; +385 1 4627 445 ako su usluge uskraćene zbog nesolventnosti organizatora/prodavatelja I.T.C d.o.o.

Poveznica na Direktivu (EU) 2015/2302

(<https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302>)

i na Zakon o pružanju usluga u turizmu

(<https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu>)