Opći uvjeti putovanja i Standardne informacije – Sunčani odmor d.o.o.

1. PRIMJENA OPĆIH UVJETA PUTOVANJA

Ovi Opći uvjeti putovanja sastavni su dio turističkih paket aranžmana (u daljnjem tekstu: aranžman), te ugovora o putovanju u paket-aranžmanu (dalje u tekstu: Ugovor), koji s turističkom agencijom SUNČANI ODMOR d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Lavoslava Ružičke 1 (dalje u tekstu: Organizator putovanja) zaključuje ugovaratelj putovanja (dalje u tekstu: Ugovaratelj), odnosno korisnik usluge (dalje u tekstu: Putnik). Svi podaci i uvjeti navedeni u ovim Općim uvjetima obvezuju Organizatora putovanja i Ugovaratelja/Putnika, osim ako Ugovorom nije drugačije određeno. Ugovaratelj/Putnik prilikom sklapanja Ugovora potvrđuje da je u cijelosti upoznat sa sadržajem Općih uvjeta putovanja i programa putovanja te da ih u cijelosti prihvaća. Opći uvjeti putovanja dostupni su na web stranici Organizatora putovanja www.suncaniodmor.com.

2. PRIJAVA I REZERVACIJA ARANŽMANA

Prijavu za aranžman Ugovaratelj/Putnik može izvršiti u poslovnicama Organizatora putovanja, prijavom na internet stranici www.suncaniodmor.com, elektroničkom poštom, telefonom te u poslovnicama ovlaštenih putničkih agencija posrednika. Kod prijave Ugovaratelj/Putnik dužan je navesti ispravne podatke (kao u putnim dokumentima) potrebne za izvršenje aranžmana. U slučaju da je Ugovaratelj/Putnik kod prijave naveo pogrešne podatke, odgovoran je za moguće posljedice i troškove koji mogu nastati. Na temelju zaprimljene prijave Organizator putovanja Ugovaratelju/Putniku dostavlja ponudu koja sadrži predugovorne informacije o aranžmanu i rok valjanosti ponude, a uz ponudu dostavlja ili putem poveznice stavlja na raspolaganje ove Opće uvjete putovanja i obrazac sa standardnim informacijama. Za ugovaranje u poslovnici Opći uvjeti putovanja dostupni su i u poslovnici, a na zahtjev se Ugovaratelju/Putniku izdaju u papirnatom obliku. Ugovor je sklopljen kada Ugovaratelj/Putnik, u roku valjanosti ponude, izvrši uplatu akontacije ili ukupne cijene aranžmana prema ponudi. Isto vrijedi i za prijavu u poslovnici: Ugovor se potpisuje, ali se smatra sklopljenim tek uplatom akontacije u iznosu najmanje prema ponudi. Uplatom Ugovaratelj/Putnik potvrđuje da je ponudu, Opće uvjete putovanja i obrazac sa standardnim informacijama primio, odnosno da su mu bili dostupni, te da ih prihvaća. Organizator putovanja nakon uplate bez nepotrebnog odgađanja dostavlja Ugovaratelju/Putniku Ugovor ili potvrdu o Ugovoru na trajnom nosaču podataka (npr. elektroničkom poštom), sukladno ponudi. Uplata izvršena nakon isteka roka valjanosti ponude smatra se novim zahtjevom za rezervaciju: Organizator putovanja će je potvrditi prema važećoj cijeni i raspoloživosti ili uplatu vratiti. Ugovor sadrži sve podatke o izabranom aranžmanu i programu putovanja, te sklapanjem Ugovora Ugovaratelj/Putnik potvrđuje da je upoznat sa sadržajem aranžmana i programom putovanja, te ovih Općih uvjeta, kao i da ih u cijelosti prihvaća. Za prijave putem interneta Opći uvjeti putovanja dostupni su na internet stranici www.suncaniodmor.com.

Ugovaratelj/Putnik dužan je prije sklapanja Ugovora obavijestiti Organizatora putovanja o posebnim potrebama važnima za izvršenje putovanja (npr. smanjena pokretljivost, posebna prehrana, potreba za medicinskom pomoći). Organizator putovanja će prije sklapanja Ugovora obavijestiti Ugovaratelja/Putnika može li se zahtjev ispuniti. Posebne potrebe osoba smanjene pokretljivosti, trudnica, maloljetnika bez pratnje i osoba kojima je potrebna posebna medicinska pomoć potrebno je prijaviti najkasnije 48 sati prije početka putovanja.

Posebni zahtjevi i želje Ugovaratelja/Putnika u Ugovoru ili potvrdi o Ugovoru označavaju se kao: „potvrđeno“ – zahtjev je potvrdio pružatelj usluge i obvezuje Organizatora putovanja; „nije moguće“ – zahtjev se ne može ispuniti; „u provjeri“ – zahtjev se provjerava kod pružatelja usluge i ne obvezuje Organizatora putovanja dok ga pisanim putem ne potvrdi; „želja“ – zahtjev je proslijeđen pružatelju usluge bez jamstva ispunjenja te njegovo neispunjenje ne predstavlja nesukladnost.

Ako raspoloživost pojedine usluge u trenutku prijave nije potvrđena (rezervacija na upit), Ugovaratelj/Putnik prije uplate dobiva sve informacije o aranžmanu, a Ugovor je sklopljen pod uvjetom potvrde pružatelja usluge. Organizator putovanja zatražit će potvrdu bez odgađanja i o ishodu pisanim putem obavijestiti Ugovaratelja/Putnika bez nepotrebnog odgađanja, u pravilu u roku od 5 radnih dana od uplate. Ako pružatelj usluge rezervaciju ne potvrdi, Ugovaratelj/Putnik ima pravo na povrat svih uplaćenih iznosa, najkasnije u roku od 14 dana. Ugovaratelj/Putnik može pisanim putem odustati od rezervacije prije nego što je pružatelj

usluge potvrdi; u tom slučaju Organizator putovanja vraća uplaćene iznose umanjene za troškove koji su do odustanka stvarno nastali (npr. iznosi koje je pružatelj usluge već naplatio), a najviše do iznosa naknade za raskid iz točke 11., najkasnije u roku od 14 dana od odustanka. Na zahtjev Ugovaratelja/Putnika Organizator putovanja dostavlja dokaz o tim troškovima. Nakon potvrde na raskid Ugovora od strane Ugovaratelja/Putnika primjenjuje se točka 11. ovih Općih uvjeta.

3. PLAĆANJE CIJENE ARANŽMANA

Prilikom neposredne prijave u poslovnici Organizatora putovanja ili u poslovnici ovlaštene putničke agencije posrednika, te prijave putem elektroničke pošte, telefona ili interneta, a u svrhu rezervacije odabrane usluge, Ugovaratelj/Putnik je dužan uplatiti 30% ukupne cijene aranžmana po osobi, osim ako u programu ili Ugovoru nije drugačije navedeno. Ostatak ukupne cijene aranžmana Ugovaratelj/Putnik je dužan uplatiti najkasnije 21 dan prije početka putovanja, osim ako u programu ili Ugovoru nije drugačije navedeno ili se osigurava dokumentacija za nespornu naplatu ukupne cijene aranžmana. Za rezervacije sklopljene manje od 21 dan prije početka putovanja uplaćuje se ukupna cijena aranžmana odjednom. U slučaju da Ugovaratelj/Putnik ne uplati puni iznos cijene aranžmana u za to predviđenom roku, Organizator putovanja ima pravo smatrati da je Ugovaratelj/Putnik raskinuo Ugovor te zaračunati naknadu za raskid prema točki 11. ovih Općih uvjeta na dan proteka roka za uplatu. Organizator putovanja je dužan Ugovaratelju/Putniku po zaključenju Ugovora i uplati odgovarajućeg iznosa izdati potvrdu o putovanju i uplaćenom iznosu. Sva plaćanja izvršavaju se u eurima. Za plaćanje aranžmana kod ovlaštenih putničkih agencija posrednika vrijede uvjeti plaćanja agencije posrednika. Načini plaćanja, uključujući plaćanje na obroke kreditnim karticama prema uvjetima izdavatelja kartice, navedeni su na web stranici Organizatora putovanja www.suncaniodmor.com (rubrika „Načini plaćanja“); odnos između Ugovaratelja/Putnika i izdavatelja kartice ne utječe na rokove plaćanja prema Organizatoru putovanja.

Poklon bon Organizatora putovanja glasi na iznos naveden na bonu i može se iskoristiti za plaćanje aranžmana Organizatora putovanja do datuma valjanosti navedenog na bonu, a najmanje 12 mjeseci od izdavanja. Poklon bon može se prenijeti na drugu osobu. Iznos poklon bona ne isplaćuje se u novcu; ako je cijena aranžmana niža od iznosa bona, razlika se može iskoristiti za drugi aranžman do isteka valjanosti bona.

4. CIJENA ARANŽMANA

Cijena aranžmana, ukoliko nije drugačije navedeno u programu, u pravilu uključuje usluge prijevoza, hotelske i ugostiteljske usluge i organizaciju putovanja. Ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno, cijena aranžmana izražena je po osobi za smještaj u standardnoj dvokrevetnoj sobi (bez garancije pogleda, balkona i sl.) Posebne i dodatne usluge (kao na primjer: transferi, dodatni obroci, posebna prehrana, fakultativni izleti, ulaznice, pribavljanje viza, cijepljenja, putno osiguranje, napojnice i dr.) uključene su u cijenu aranžmana samo ako je to izričito navedeno u programu. U slučaju kada posebne i dodatne usluge nisu uključene u ukupnu cijenu aranžmana, a Ugovaratelj/Putnik želi ugovoriti iste, tada je dužan navedene usluge posebno platiti sukladno cijenama i nadoplatama objavljenim u programu. Ukoliko cijena neke od zatraženih usluga, koje Organizator putovanja može osigurati, nije navedena u programu, Organizator putovanja će o cijeni zatražene usluge obavijestiti Ugovaratelja/Putnika prije zaključenja Ugovora. Objavljene cijene posebnih i dodatnih usluga uvažavaju se samo u slučaju narudžbe navedenih usluga i uplate istih prilikom rezervacije aranžmana, odnosno prilikom zaključenja Ugovora. Organizator putovanja može preporučiti dodatne usluge (fakultativni izleti, najam sportske opreme, najam vozila i sl.) čije je izvršenje i plaćanje na licu mjesta. Fakultativne izlete i druge dodatne usluge koje Putnik odabere i plati na odredištu nakon početka putovanja, a koje organizira i izvodi lokalni pružatelj usluge, uključujući i kada ih u njegovo ime nudi predstavnik na odredištu, nisu dio paket-aranžmana. Ugovor o tim uslugama Putnik sklapa s lokalnim pružateljem, kojemu upućuje i prigovore; prigovor koji zaprimi Organizator putovanja proslijedit će pružatelju bez odgađanja. Kada su za ulazak u pojedine zemlje potrebne vize, putnik ih može ishoditi sam ili uz posredovanje Organizatora putovanja. Organizator putovanja naplaćuje posredničke naknade za izdavanje viza koje nisu uključene u cijenu samog dokumenta. Iznos tih troškova ovisi o zemlji u koju putnik putuje i bit će naveden prije sklapanja Ugovora. Za posebne i dodatne usluge koje Putnik zatraži za vrijeme trajanja aranžmana, Putnik je dužan platiti na licu mjesta neposrednom davatelju usluge i to u valuti zemlje u kojoj se u tom trenutku nalazi. Za posebne i dodatne usluge koje Organizator putovanja ne može osigurati i

uključiti u Ugovor, kao i za one koje Putnik zatraži za vrijeme trajanja aranžmana i plati na licu mjesta kod neposrednog davatelja usluge, Organizator putovanja ne snosi odgovornost, bez obzira na pomoć koju će predstavnik Organizatora putovanja pružiti Putniku u pribavljanju tih usluga i na davanju informacije o okvirnim cijenama tih usluga. Ukoliko to Organizator putovanja zatraži, Ugovaratelj/Putnik je dužan unaprijed posebno platiti takse, pristojbe ili ulaznice određene posebnim propisima koje Organizator naplaćuje u tuđe ime i za tuđi račun i na čiji iznos ne može utjecati, a koje su nužne za pružanje ugovorene usluge. Organizator putovanja će o postojanju i cijeni tih naknada obavijestiti Ugovaratelja/Putnika prije sklapanja Ugovora, a o eventualnim naknadnim promjenama u skladu s točkom 5. ovih Općih uvjeta.

Kod ponuda bez navedenog naziva smještajnog objekta (tzv. "no-name“ ponude) Organizator putovanja jamči odredište, mjesto ili područje smještaja, kategoriju objekta, vrstu smještajne jedinice i uslugu prehrane navedene u ponudi, a naziv objekta Ugovaratelj/Putnik saznaje najkasnije u završnim putnim dokumentima. Ugovaratelj/Putnik pristaje na smještaj u bilo kojem objektu koji odgovara tim obilježjima; to što mu dodijeljeni objekt nije po želji ne predstavlja nesukladnost.

5. PROMJENA CIJENE

Cijene aranžmana se objavljuju u programima Organizatora putovanja i vrijede od datuma objavljivanja navedenog na programu. Cijene objavljene u programu Organizatora putovanja određene su obzirom na Ugovore koje Organizator putovanja zaključuje s trećim osobama, odnosno drugim davateljima usluga, te ne moraju odgovarati cijenama istaknutim u odredištima u kojima Putnik boravi za vrijeme trajanja aranžmana te eventualna razlika u cijeni ne predstavlja nesukladnost.

Nakon sklapanja Ugovora Organizator putovanja može povećati ugovorenu cijenu samo ako je povećanje isključivo izravna posljedica promjene: (a) cijene prijevoza putnika koja proizlazi iz troškova goriva ili drugih izvora energije; (b) visine poreza ili naknada za usluge putovanja koje određuju treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje paket-aranžmana, uključujući turističke pristojbe, pristojbe za slijetanje te naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama; ili (c) deviznih tečajeva relevantnih za paket-aranžman.

Korekcija cijene izračunava se na sljedeći način: u slučajevima iz podtočaka (a) i (b) povećanje po osobi jednako je iznosu za koji je prijevoznik odnosno nadležno tijelo nakon sklapanja Ugovora povećao cijenu po sjedalu odnosno iznos poreza ili naknade po osobi; u slučaju iz podtočke (c) povećanje je jednako dijelu cijene aranžmana koji Organizator putovanja plaća pružateljima usluga u stranoj valuti, pomnoženom s postotnom promjenom referentnog tečaja Europske središnje banke za tu valutu između dana sklapanja Ugovora i dana obračuna, koji ne može biti kasniji od 21 dan prije početka putovanja.

Ugovaratelj/Putnik ima pravo na sniženje cijene koje odgovara svakom sniženju troškova iz prethodnog stavka nastalom nakon sklapanja Ugovora, a prije početka putovanja, izračunanom na isti način. Organizator putovanja od iznosa povrata može odbiti stvarno nastale administrativne troškove, o kojima će na zahtjev Ugovaratelja/Putnika dostaviti dokaz.

O povećanju cijene Organizator putovanja obavještava Ugovaratelja/Putnika na trajnom nosaču podataka (npr. elektroničkom poštom), na jasan i razumljiv način, uz obrazloženje i izračun, najkasnije 20 dana prije početka putovanja. Nakon tog roka ugovorena cijena ne može se povećati.

Ako povećanje premašuje 8% ukupne cijene aranžmana, Ugovaratelj/Putnik može u razumnom roku koji Organizator putovanja odredi u obavijesti prihvatiti povećanje ili raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za raskid. Ako se Ugovaratelj/Putnik u tom roku ne očituje, smatra se da je Ugovor raskinut. U slučaju raskida Organizator putovanja vraća sva izvršena plaćanja bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida. Ako Ugovaratelj/Putnik raskine Ugovor zbog povećanja cijene koje ne premašuje 8% ukupne cijene aranžmana, primjenjuje se točka 11. ovih Općih uvjeta o raskidu Ugovora.

Eventualni popusti i pogodnosti međusobno se isključuju i ne zbrajaju se. Ako je predviđeno više popusta, Ugovaratelj/Putnik može, od popusta na koje ima pravo, odabrati onaj koji mu najviše odgovara. Organizator putovanja zadržava pravo sniženja cijene sa svrhom bolje prodaje aranžmana. Ugovaratelj/Putnik koji je već uplatio aranžman po punoj cijeni nema pravo na povrat razlike cijene aranžmana.

6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i dr. navedeni u programima Organizatora putovanja, opisani su prema službenoj kategorizaciji Ministarstva turizma zemlje u koju se putuje ili drugog nadležnog tijela zemlje u kojoj se navedeni objekti nalaze u vrijeme izdavanja programa. Standardi smještaja, prehrane, usluga i dr. pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi. Organizator putovanja ne odgovara za informaciju koju je Ugovaratelj/Putnik dobio usmenim ili pisanim putem od strane treće osobe, a koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim programima Organizatora putovanja za odgovarajuće putovanje. Fotografije u programima, katalozima i na web stranici ilustrativne su; mjerodavan je opis usluge.

Ako u programu nije drugačije navedeno, usluge na odredištu (animacija, fakultativni izleti, informacije u objektu i sl.) pružaju se na jeziku pružatelja usluge ili na engleskom jeziku, a ne nužno na hrvatskom.

Vremenski uvjeti i prirodne pojave na odredištu (npr. temperatura zraka i mora, kiša, vjetar, valovi, alge, meduze, insekti) nisu dio ugovorene usluge te sami po sebi ne predstavljaju nesukladnost. Ako zbog takvih okolnosti ili odluke nadležnih tijela pojedina ugovorena usluga ne može biti pružena (npr. otkazan izlet brodom ili zatvorena plaža), primjenjuju se odredbe točke 10. o izvanrednim okolnostima.

7. SMJEŠTAJ

Raspored pojedinih soba unutar ugovorene vrste smještajne jedinice određuje hotel. Ako Ugovaratelj/Putnik nije izričito ugovorio smještajnu jedinicu (sobu, apartman, kabinu i sl.) s posebnim odlikama, isti će prihvatiti bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje ugovorene vrste u pojedinom objektu opisanom u programu i cjeniku. Ulazak u smještajnu jedinicu u pravilu je između 16 i 20 sati, a ista se obično mora napustiti do 10 sati na dan završetka usluge, ukoliko za svaki pojedini smještajni kapacitet u programu nije određeno drugačije. U slučaju dolaska ili odlaska iz smještajne jedinice, a koji se ne podudara s propisanim vremenom ulaska i napuštanja smještajne jedinice, Organizator putovanja će pokušati osigurati odgovarajuću prostoriju za odlaganje i čuvanje prtljage, ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Ako je moguće, Organizator putovanja će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen Ugovarateljev/Putnikov dodatni zahtjev za smještajem (boravak kućnih ljubimaca, dodatni kreveti, dječji krevetić, komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva, osim ako je zahtjev izričito potvrđen u Ugovoru. Prilikom smještaja u trokrevetnoj/višekrevetnoj sobi, Ugovaratelj/Putnik mora uzeti u obzir da u većini slučajeva hotelijer dodjeljuje dvokrevetnu sobu s pomoćnim ležajem (npr. rasklopni ležaj ili kauč). Pomoćni ležaj u pravilu je manjih dimenzija i niže udobnosti od osnovnih ležajeva te smještaj treće odnosno četvrte osobe ne odgovara standardu smještaja prve dvije osobe. Pomoćni ležaj koji odgovara ovom opisu ne predstavlja nesukladnost. Prvi i zadnji dan programa namijenjeni su dolasku i odlasku s odredišta (zračni prijevoz, transferi). Zbog vremena letova prvi i zadnji dan programa mogu ne obuhvaćati puni dan boravka ni sve obroke; to ne predstavlja nesukladnost.

8. PUTNE ISPRAVE

Putnik je dužan osigurati da su njegove osobne putne isprave valjane, te da putne isprave i njegove osobne stvari ispunjavaju uvjete koje određuje prijevoznik i uvjete predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima njegove zemlje kao i države kroz koje ili u koje putuje. Ako država odredišta propisuje najkraće razdoblje valjanosti putne isprave (računajući od datuma ulaska ili izlaska, ovisno o propisima te države), Putnik je dužan osigurati da njegova putna isprava ispunjava taj uvjet. Organizator putovanja prije sklapanja Ugovora pruža opće informacije o uvjetima odredišne zemlje u vezi s putovnicama i vizama, uključujući približno trajanje razdoblja za pribavljanje vize, te o zdravstvenim formalnostima, i to za hrvatske državljane. Putnik je odgovoran za pribavljanje i valjanost svojih isprava te za poštivanje deviznih i carinskih propisa. Organizator putovanja ne odgovara za odluke službenih osoba kojima se Putniku uskrati prijevoz, odbije izdavanje vize ili ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju, kao ni za troškove koji zbog toga nastanu. Ukoliko zbog prethodno navedenih razloga dođe do otkazivanja putovanja, odnosno raskida Ugovora prije ili za vrijeme putovanja, primjenjuju se odredbe točke 11. ovih Općih uvjeta o raskidu Ugovora. Ukoliko za vrijeme putovanja dođe do gubitka ili krađe osobnih putnih dokumenta Putnika, troškove gubitka ili krađe snosi Putnik, pri čemu mu predstavnik Organizatora putovanja pruža pomoć u ishođenju valjanih putnih isprava za povratak. Svim putnicima, osobito onima 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. Putnica u trudnoći dužna je upoznati se s uvjetima zrakoplovnog prijevoznika za prijevoz trudnica, o kojima je Organizator putovanja obavještava prije sklapanja Ugovora, te ih ispuniti na dan leta. Ako prijevoznik zbog neispunjavanja tih uvjeta odbije ukrcaj na polaznom letu, smatra se da je Putnica odustala od putovanja te se primjenjuju odredbe točke 11. ovih Općih uvjeta o raskidu Ugovora.

9. PRTLJAGA

Dopuštena količina i masa predane i ručne prtljage ovise o zračnom prijevozniku i navedene su u ponudi te u završnoj obavijesti o putovanju. Višak prtljage i posebnu prtljagu Putnik plaća prema cjeniku prijevoznika. Za gubitak, oštećenje ili kašnjenje prtljage u prijevozu primjenjuju se uvjeti i ograničenja odgovornosti iz međunarodnih konvencija i propisa koji obvezuju prijevoznika, na koja se može pozvati i Organizator putovanja. Preporučujemo da Putnik dragocjenosti ne ostavlja bez nadzora te da ih u smještajnom objektu pohrani u sef. Prijave za izgubljenu ili oštećenu prtljagu, Putnik upućuje prijevozniku odmah u zračnoj luci (zapisnik o nepravilnosti s prtljagom – PIR) ili nadležnoj osobi u smještajnom objektu. Posebnu prtljagu (kao na primjer bicikl, daska za surfanje, golf oprema, glazbeni instrumenti i slični predmeti), Ugovaratelj/Putnik je dužan najaviti prije zaključenja Ugovora. Ako je moguće, Organizator putovanja će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen dodatni zahtjev Ugovaratelja/Putnika za posebnom prtljagom, ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Prijevoznik ima pravo zbog ograničenja kapaciteta nosivosti ne zaprimiti dodatnu i posebnu prtljagu. Ako prijevoz posebne prtljage nije potvrđen u Ugovoru, Organizator putovanja ne odgovara za to što je prijevoznik nije zaprimio.

10. PROMJENE PROGRAMA I RASKID UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA PUTOVANJA

Vremena letova navedena u ponudi i Ugovoru su okvirna; točna vremena potvrđuju se u završnim putnim dokumentima, a i nakon toga ih zrakoplovni prijevoznik može promijeniti. Organizator putovanja može prije početka putovanja jednostrano izvršiti beznačajne izmjene Ugovora. Beznačajnim izmjenama smatraju se osobito: promjena vremena polaska ili povratka unutar istog dana; promjena broja leta, tipa zrakoplova ili zrakoplovnog prijevoznika; promjena zračne luke dolaska na odredištu uz besplatan transfer do smještajnog objekta; let s tehničkim međuslijetanjem bez presjedanja; promjena redoslijeda izleta bez promjene njihova sadržaja – sve pod uvjetom da se ne mijenjaju datumi putovanja ni broj noćenja. O beznačajnoj izmjeni Organizator putovanja obavještava Ugovaratelja/Putnika na jasan, razumljiv i lako uočljiv način, na trajnom nosaču podataka (npr. elektroničkom poštom). Promjena zračne luke polaska u drugom mjestu smatra se znatnom izmjenom; u tom slučaju Organizator putovanja u pravilu nudi besplatan prijevoz do zamjenske zračne luke, a Ugovaratelj/Putnik može izmjenu prihvatiti ili raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za raskid, u skladu sa sljedećim stavkom.

Ako je Organizator putovanja prije početka putovanja prisiljen znatno izmijeniti neko od glavnih obilježja usluga putovanja (npr. odredište, datume putovanja, smještajni objekt, vrstu ili kategoriju prijevoza) ili ne može ispuniti posebne zahtjeve Putnika potvrđene u Ugovoru, o tome će bez nepotrebnog odgađanja obavijestiti Ugovaratelja/Putnika na trajnom nosaču podataka, navodeći predložene izmjene i njihov utjecaj na cijenu, razuman rok za očitovanje, posljedice izostanka očitovanja te, ako ga nudi, zamjenski aranžman i njegovu cijenu. Ugovaratelj/Putnik u tom roku može prihvatiti izmjenu ili raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za raskid. Ako se u roku ne očituje, smatra se da je Ugovor raskinut. Ako izmjena ili prihvaćeni zamjenski aranžman imaju za posljedicu aranžman niže kvalitete ili cijene, Putnik ima pravo na primjereno sniženje cijene. U slučaju raskida Organizator putovanja vraća sva izvršena plaćanja bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida.

Izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći jesu situacije izvan kontrole strane koja se na njih poziva i čije se posljedice nisu mogle izbjeći ni da su poduzete sve razumne mjere (npr. rat, nemiri, teroristički napadi, epidemije, elementarne nepogode, ozbiljni sigurnosni problemi na odredištu, odluke nadležnih tijela). Ako zbog takvih okolnosti tijekom putovanja nije moguće pružiti dio ugovorenih usluga, Organizator putovanja ponudit će odgovarajuće alternativne usluge, po mogućnosti jednake ili više kvalitete, bez dodatnih troškova za Putnika. Za posljedice izvanrednih okolnosti Organizator putovanja ne odgovara za naknadu štete, ali Putnik zadržava pravo na primjereno sniženje cijene za razdoblje u kojem usluga nije bila

pružena kako je ugovoreno. Uz pisani pristanak Ugovaratelja/Putnika, Organizator može neizvršeni dio usluge zamijeniti nekom drugom uslugom. Ako je zamjenska usluga jednake ili više kvalitete, smatra se da je nesukladnost u tom dijelu ispravljena; ako je niže kvalitete, Putnik ima pravo na primjereno sniženje cijene. Ako zbog izvanrednih okolnosti nije moguće smjestiti Putnika u rezervirani objekt, Organizator putovanja će Putnika smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije od rezerviranoga, a ako to nije moguće, Putnik ima pravo na primjereno sniženje cijene. Organizator putovanja može prije početka putovanja raskinuti Ugovor bez obveze naknade štete ako ga u izvršenju Ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, o čemu će Ugovaratelja/Putnika obavijestiti bez nepotrebnog odgađanja, prije početka putovanja. Organizator putovanja ima pravo raskinuti Ugovor bez obveze na naknadu štete ako se za putovanje nije prijavio potreban broj putnika, ako je o toj okolnosti obavijestio Ugovaratelja/Putnika najkasnije 20 dana prije početka putovanja za putovanja duža od 6 dana, 7 dana za putovanja u trajanju 2-6 dana te 48 sati prije termina za putovanja kraća od 2 dana. U slučajevima raskida iz ovog stavka i prethodnog stavka Organizator putovanja vraća Ugovaratelju/Putniku sva izvršena plaćanja u cijelosti, bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida. Ako u programu ili ponudi nije drugačije navedeno, najmanji broj putnika potreban za izvršenje putovanja u kojem je prijevoz organiziran čarter letom iznosi 130 putnika na letu. Organizator putovanja zadržava pravo ispravka očitih pogrešaka u objavljenim cijenama i opisima prije sklapanja Ugovora. Ako se pogreška utvrdi nakon sklapanja Ugovora, Organizator putovanja će o tome obavijestiti Ugovaratelja/Putnika i primijenit će se odredbe ove točke o izmjeni Ugovora.

11. RASKID UGOVORA OD STRANE UGOVARATELJA/PUTNIKA

Ugovaratelj/Putnik može raskinuti Ugovor u bilo kojem trenutku prije početka putovanja. Ukoliko Ugovaratelj/Putnik otkaže aranžman, Organizator putovanja ima pravo na naknadu od ukupne cijene aranžmana razmjerno vremenu preostalom do početka putovanja i to:

Odmori (Mediteran/Tunis)

- 30 i više dana prije početka putovanja – 10% cijene aranžmana, a najmanje 15 eura
- 29 - 22 dana prije početka putovanja - 30% cijene aranžmana
- 21 - 15 dana prije početka putovanja - 40% cijene aranžmana
- 14 - 8 dana prije početka putovanja - 80% cijene aranžmana
- 7 - 0 dana prije početka putovanja te nedolazak na polazak bez prethodnog pisanog otkaza (no-show) - 100% cijene aranžmana
- nakon početka putovanja - 100% cijene aranžmana

Na zahtjev Ugovaratelja/Putnika Organizator putovanja obrazložit će iznos naknade za raskid. Organizator putovanja vraća Ugovaratelju/Putniku sva izvršena plaćanja umanjena za naknadu za raskid bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida.

Ugovaratelj/Putnik ima pravo raskinuti Ugovor prije početka putovanja bez plaćanja naknade za raskid u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini i znatno utječu na izvršenje aranžmana ili na prijevoz putnika na odredište. U tom slučaju Ugovaratelj/Putnik ima pravo na puni povrat svih plaćanja u roku od 14 dana od raskida, ali nema pravo na dodatnu odštetu.

Ostala putovanja za koja Sunčani odmor nije organizator, prema storno uvjetima organizatora. Kod otkazivanja aranžmana Ugovaratelj/Putnik nema pravo na naknadu eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepljenja i sličnih troškova. Ukoliko Ugovaratelj/Putnik nije u mogućnosti iskoristiti uplaćeno putovanje, rezervaciju može prenijeti na drugog putnika koji ispunjava uvjete predviđene za određeno putovanje. Ugovaratelj/Putnik mora pisanim putem (uključujući elektroničku poštu) obavijestiti prodajno mjesto gdje je izvršio rezervaciju najkasnije 7 dana prije početka putovanja te Organizatoru putovanja ili prodavatelju podmiriti troškove koji su izravno povezani s prijenosom rezervacije, a koji ne prelaze stvarni trošak Organizatora putovanja; Organizator putovanja na zahtjev dostavlja dokaz o tim troškovima. Prenositelj i primatelj solidarno odgovaraju za plaćanje cijene i troškova prijenosa. Promjena datuma polaska, smještajnog objekta ili vrste smještajne jedinice na zahtjev Ugovaratelja/Putnika moguća je najkasnije 21 dan prije početka putovanja, uz naknadu prema skali iz ove točke kao za raskid Ugovora, a za novi smještaj

odnosno datum primjenjuje se cijena važeća u trenutku promjene, osim ako u programu putovanja nije izričito navedeno drugačije; nakon tog roka moguća je samo kao raskid Ugovora i nova rezervacija. Promjena broja putnika moguća je najkasnije 8 dana prije početka putovanja i do popunjenja kapaciteta; za dodane putnike primjenjuje se cijena važeća u trenutku promjene. Smanjenje broja putnika smatra se raskidom Ugovora za putnika koji odustaje; preostalim putnicima cijena se obračunava prema stvarnoj popunjenosti smještajne jedinice (npr. doplata za jednokrevetnu sobu). Za ostale promjene na zahtjev Ugovaratelja/Putnika naplaćuje se naknada za promjenu od 20 eura, osim kod prijenosa Ugovora na drugu osobu, za koji se naplaćuje samo stvarni trošak. U slučajevima u kojima je trošak promjene veći, posebno ako aranžman uključuje prijevoz na charter letu ili redovnoj zrakoplovnoj liniji, Organizator naplaćuje stvarni trošak koji nastaje kao rezultat promjene. Prilikom prodaje zrakoplovnih karata promjene nisu moguće, odnosno ovise o uvjetima pojedinih zrakoplovnih prijevoznika. Ako aranžman uključuje kartu za redovni let, za trošak otkaza ili promjene te karte primjenjuju se uvjeti tarife prijevoznika, do 100% cijene karte, neovisno o skali iz ove točke; o uvjetima tarife Ugovaratelj/Putnik obavještava se prije sklapanja Ugovora. Ukoliko Ugovaratelj/Putnik ne nađe odgovarajuću zamjenu za putovanje, tada će se na otkaz putovanja, odnosno raskid ugovora primijeniti odredbe ove točke. Ugovaratelj/Putnik aranžman može otkazati na prodajnom mjestu na kojem je aranžman ugovoren ili izravno Organizatoru putovanja. Otkaz aranžmana moguć je isključivo u pisanom obliku (uključujući elektroničku poštu). U protivnom otkaz aranžmana neće se uzimati u obzir. Ukoliko Putnik raskine Ugovor nakon početka putovanja Organizator putovanja ima pravo na nadoknadu u punom iznosu cijene (100%). Ukoliko 21 dan prije polaska na put Putnik nije uplatio ostatak iznosa ili osigurao neospornu naplatu aranžmana, Organizator putovanja ima pravo smatrati da je Ugovaratelj/Putnik raskinuo Ugovor te zaračunati naknadu iz ove točke prema danu proteka roka za uplatu.

12. PAKET PUTNOG OSIGURANJA

Organizator putovanja je dužan, prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Ugovaratelju/Putniku pri zaključenju Ugovora ponuditi paket putnog osiguranja kao što su: dobrovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja ili gubitka prtljage, osiguranje troškova pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti (asistencija) te osiguranje od otkaza putovanja (raskida Ugovora) uz koje se može zaključiti dopunsko osiguranje od nezgode a prema uvjetima osiguratelja. Informacije o sadržaju tih osiguranja i opći uvjeti osiguranja dostupni su Ugovaratelju/Putniku prije sklapanja Ugovora. U slučaju da Ugovaratelj/Putnik zatraži navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod jednoga od osiguravatelja ili kod Organizatora putovanja, pri čemu u tom slučaju Organizator putovanja djeluje samo kao posrednik. Sklapanjem Ugovora Ugovaratelj/Putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnog osiguranja.

13. OSIGURANJE OD RIZIKA RASKIDA UGOVORA / OTKAZA PUTOVANJA

Ukoliko Putnik prilikom prijave putovanja predviđa da bi zbog nepredvidljivih okolnosti morao otkazati putovanje, odnosno raskinuti Ugovor, a u cilju izbjegavanja troškova opisanih u odredbi 11. Općih uvjeta, Putnik može uplatiti osiguranje od otkaza. Putnik je dužan osiguranje od raskida ugovora/otkaza putovanja uplatiti pri zaključenju Ugovora, te isto nije moguće uplatiti naknadno. Premija osiguranja izračunava se zavisno o vrijednosti putovanja, a prema cjeniku osiguravajućeg društva, pri čemu svako osiguravajuće društvo sukladno svojim uvjetima određuje nepredvidljive okolnosti kao razlog za otkaz putovanja, odnosno raskid Ugovora (sudski/vojni poziv, iznenadna bolest, smrtni slučaj u užoj obitelji i to uz obaveznu pismenu potvrdu). U slučaju raskida Ugovora i otkazivanja aranžmana, Organizator putovanja nije dužan Putniku vratiti iznos uplaćene premije za osiguranje od raskida, kao ni trošak nabavke viza. Uplatom police osiguranja od otkaza Ugovaratelj/Putnik ostvaruje pravo na naknadu od osiguravajućeg društva prema uvjetima police, a Organizator putovanja će Putniku izdati svu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje tog prava, a koja se odnosi na aranžman. Svi uvjeti otkaza navedeni su u polici osiguranja te svakom Putniku preporučujemo da ih osobno pročita. Ukoliko Putnik nema uplaćeno osiguranje od raskida, a mora otkazati putovanje zbog navedenih nepredvidljivih okolnosti, Organizator putovanja ima pravo na isplatu prema pravilima raskida od strane Putnika navedenih u točki 11. Općih uvjeta.

14. DRUGE OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan pridržavati se programa putovanja i kućnog reda u ugostiteljskim i smještajnim objektima i u prijevoznim sredstvima, te surađivati s predstavnikom Organizatora putovanja i davateljima usluga. Putnik sam odgovara za štetu koju prouzroči, a posebno za štetu koja je nastala kao posljedica nepoštivanja Ugovora i ovih Općih uvjeta. Štetu koju je prouzročio, Putnik je dužan nadoknaditi bez odgađanja na recepciji hotela, odnosno na drugom mjestu određenom od fizičke ili pravne osobe kojoj je štetu nanio. Putnik je dužan pridržavati se deviznih i carinskih propisa, kao i zakona i drugih podzakonskih propisa 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 snosi sam Putnik - prekršitelj. Putovanja u neke zemlje zahtijevaju obvezna cijepljenja protiv nekih bolesti, te je prilikom putovanja u te zemlje, Putnik obvezan posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju.

Ako Putnik teže ili ponovljeno krši kućni red, ugrožava sigurnost ili ozbiljno ometa druge putnike ili izvršenje programa, a ne prestane ni nakon upozorenja predstavnika Organizatora putovanja ili pružatelja usluge, Organizator putovanja može ga isključiti iz daljnjeg putovanja. U tom slučaju Organizator putovanja zadržava pravo na cijenu aranžmana, umanjenu za troškove koje je zbog toga uštedio, a troškove povratka i štetu koju je prouzročio snosi Putnik. Ako je riječ o maloljetniku, roditelj odnosno skrbnik dužan je o svom trošku osigurati njegov povratak ili doći po njega.

15. DRUGE OBVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA

Organizator putovanja odgovoran je za izvršenje svih usluga putovanja obuhvaćenih Ugovorom, bez obzira na to izvršava li ih sam ili ih izvršavaju drugi pružatelji usluga, u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu.

Organizator putovanja dužan je bez nepotrebnog odgađanja pružiti primjerenu pomoć Putniku u poteškoćama, osobito pružanjem informacija o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći te pomaganjem pri uspostavljanju komunikacije i pronalaženju alternativnih putnih aranžmana. Ako je Putnik poteškoću prouzročio namjerno ili nepažnjom, Organizator putovanja može za pomoć naplatiti razumnu naknadu koja nije viša od stvarnih troškova.

Ako zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati povratak Putnika kako je ugovoreno, Organizator putovanja snosi troškove nužnog smještaja najviše do tri noćenja po putniku, ako je moguće u jednakovrijednoj kategoriji, osim ako propisi Europske unije o pravima putnika predviđaju dulje razdoblje. Ograničenje na tri noćenja ne primjenjuje se na osobe smanjene pokretljivosti i osobe u njihovoj pratnji, trudnice, maloljetnike bez pratnje i osobe kojima je potrebna posebna medicinska pomoć, ako je Organizator putovanja o njihovim posebnim potrebama obaviješten najmanje 48 sati prije početka putovanja.

Završne putne dokumente (vaučere, vremena polaska i povratka, upute za putovanje te kontakt brojeve za hitne slučajeve) Organizator putovanja dostavlja u pravilu 5 do 7 dana prije početka putovanja, elektroničkom poštom ili putem prodajnog mjesta. Ako ih Ugovaratelj/Putnik ne primi najkasnije 3 dana prije početka putovanja, dužan je o tome obavijestiti Organizatora putovanja ili prodajno mjesto.

16. PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA/TUROPERATERA

Za sve aranžmane gdje je Sunčani odmor d.o.o. glavni organizator vrijede ovi Opći uvjeti osim u slučaju gdje je Sunčani odmor d.o.o. posrednik, odnosno nije glavni organizator. U takvim aranžmanima naveden je glavni organizator te se za njih primjenjuju opći uvjeti odgovornog organizatora. Sunčani odmor d.o.o. ne odgovara za provedbu turističkih aranžmana drugih organizatora, osim u slučajevima u kojima zakon obveze organizatora propisuje i za prodavatelja (osobito ako organizator nema poslovni nastan u Europskom gospodarskom prostoru). Poruke, zahtjeve i pritužbe u vezi s takvim aranžmanima Putnik može uputiti i Sunčanom odmoru d.o.o., koji će ih bez nepotrebnog odgađanja proslijediti organizatoru. Sklapanjem Ugovora Ugovaratelj/Putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

17. NESUKLADNOST TIJEKOM PUTOVANJA I PISANI PRIGOVOR

Putnik je dužan bez nepotrebnog odgađanja, vodeći računa o okolnostima, obavijestiti Organizatora putovanja o svakoj nesukladnosti koju utvrdi tijekom izvršenja usluga putovanja, i to putem predstavnika Organizatora putovanja na odredištu ili kontakta za hitne slučajeve navedenog u Ugovoru i putnim dokumentima, kako bi Organizator putovanja mogao nesukladnost ispraviti. Preporučujemo da Putnik nesukladnost istodobno prijavi i neposrednom pružatelju usluge (npr. recepciji hotela) te zatraži pisanu potvrdu o prijavi. Putnik je dužan surađivati s predstavnikom Organizatora putovanja i pružateljem usluge u cilju otklanjanja nesukladnosti.

Ako Putnik nesukladnost nije prijavio bez nepotrebnog odgađanja, a Organizator putovanja je zbog toga nije mogao pravodobno ispraviti, ta će se okolnost uzeti u obzir pri utvrđivanju sniženja cijene i/ili naknade štete. Putnik može odbiti ponuđeno zamjensko rješenje samo ako ono nije usporedivo s ugovorenim ili ako je ponuđeno sniženje cijene neprimjereno. Ako Putnik odbije ponuđeno rješenje koje je usporedivo s ugovorenom uslugom, ta će se okolnost također uzeti u obzir. Putnik nema pravo na sniženje cijene ako se nesukladnost može pripisati Putniku. Organizator putovanja ne odgovara za štetu ako se nesukladnost može pripisati Putniku ili trećoj osobi koja nije povezana s pružanjem ugovorenih usluga putovanja, a nesukladnost je bila nepredvidiva ili neizbježna, ili ako je nastala zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći.

Pisani prigovor Ugovaratelj/Putnik može podnijeti u poslovnici Organizatora putovanja, poštom na adresu Sunčani odmor d.o.o., Lavoslava Ružičke 1, Zagreb, elektroničkom poštom na adresu info@suncaniodmor.com, kao i putem prodajnog mjesta na kojem je aranžman kupljen. Radi učinkovitog utvrđivanja činjenica preporučujemo da se prigovor podnese što ranije, po mogućnosti u roku od 8 dana od završetka putovanja, uz opis nesukladnosti i raspoložive dokaze (potvrde, fotografije, račune, korespondenciju). Prigovor se podnosi za svaki Ugovor posebno; zajednički prigovor više putnika Organizator putovanja razmotrit će i na njega odgovoriti zasebno za svaki Ugovor.

Organizator putovanja primitak prigovora pisanim putem potvrđuje bez odgađanja te na prigovor pisanim putem odgovara u roku od 15 dana od dana zaprimanja.

Za štete koje nisu posljedica tjelesne ozljede i koje Organizator putovanja nije prouzročio namjerno ili nepažnjom, iznos naknade štete ograničava se na trostruki iznos ukupne cijene aranžmana. Ako međunarodne konvencije ili propisi koji se na njima temelje ograničavaju opseg ili uvjete naknade štete koju je dužan platiti pružatelj usluge putovanja (npr. zračni prijevoznik), ta se ograničenja na odgovarajući način primjenjuju i na Organizatora putovanja. Naknada štete ili sniženje cijene koje je Putnik za isti događaj ostvario prema Uredbi (EZ) br. 261/2004 i drugim propisima o pravima putnika, kao i iznosi koje je Putnik za istu nesukladnost već primio od pružatelja usluge, uračunavaju se kako bi se izbjegla prekomjerna naknada.

Pravo Putnika na sniženje cijene zastarijeva u roku od dvije godine, a rok počinje teći prvoga dana nakon dana na koji je aranžman prema Ugovoru trebao završiti.

Ugovaratelj/Putnik koji je potrošač može podnijeti prijedlog za pokretanje postupka alternativnog rješavanja potrošačkog spora pred tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova s popisa koji vodi ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača, dostupnog na https://szp.hr/imate-potrosacki-spor/alternativno-izvansudsko-rjesavanje-sporova-adr. Organizator putovanja nije se unaprijed obvezao na sudjelovanje u takvom postupku, a o sudjelovanju se očituje u odgovoru na prigovor.

18. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

U skladu s važećim zakonskim propisima, Organizator putovanja ima s osiguravajućim društvom Generali osiguranje d.d. sa sjedištem u Zagrebu, Slavonska avenija 1b, OIB: 10840749604, e-pošta: info.hr@generali.com, tel. +385 1 4600 400, zaključene police osiguranja od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžman. Broj police osiguranja od odgovornosti organizatora paket-aranžmana: P13E-1026795947.

19. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA

U skladu s važećim zakonskim propisima, Organizator putovanja ima s osiguravajućim društvom Generali osiguranje d.d. sa sjedištem u Zagrebu, Slavonska avenija 1b, OIB: 10840749604, e-pošta:

info.hr@generali.com, tel. +385 1 4600 400, zaključen Ugovor o osiguranju jamčevine za turistički paket aranžman broj P15-1020001403 koji osigurava slučaj platne nemogućnosti ili stečaja Organizatora putovanja. Na temelju Ugovora odnosno potvrde o Ugovoru Putnik ima mogućnost neposrednog ostvarenja prava na povrat plaćenih iznosa i, ako je prijevoz uključen u aranžman, troškova nužnog smještaja, prehrane i povratka, izravno od osiguratelja. U slučaju stečaja Organizatora putovanja, Putnik zatečen na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje, trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Organizatora, te navesti broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati.

20. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Organizator putovanja kao voditelj obrade obrađuje osobne podatke Ugovaratelja/Putnika u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (EU) 2016/679 i Zakonom o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka te osigurava odgovarajuću organizacijsku i tehničku zaštitu.

Osobne podatke potrebne za rezervaciju i izvršenje Ugovora (ime i prezime, datum rođenja, spol, kontakt podaci te drugi podaci potrebni za pojedinu uslugu) Organizator putovanja obrađuje radi sklapanja i izvršenja Ugovora te ispunjenja zakonskih obveza, i prosljeđuje ih pružateljima usluga u zemlji i inozemstvu (smještaj, prijevoz, transferi, najam vozila, osiguranje) u mjeri u kojoj je to nužno za izvršenje putovanja. Ako se putovanje odvija u zemlji izvan Europskog gospodarskog prostora, podaci se pružateljima usluga u toj zemlji prenose jer je to nužno za izvršenje Ugovora.

Za slanje ponuda i obavijesti elektroničkom poštom, prilagodbu ponuda interesima korisnika (profiliranje) i prikazivanje prilagođenih oglasa na oglašivačkim platformama Organizator putovanja obrađuje podatke na temelju privole, koju je moguće povući u svakom trenutku, bez utjecaja na Ugovor.

Detaljne informacije o obradi osobnih podataka, rokovima čuvanja i pravima ispitanika dostupne su na web stranici Organizatora putovanja www.suncaniodmor.com pod rubrikom Zaštita osobnih podataka.

21. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti putovanja sastavni su dio Ugovora. Moguća odstupanja od ovih Općih uvjeta, moraju biti navedena u tekstu programa putovanja ili u Ugovoru. Ovo izdanje isključuje sva ranija izdanja. Svi sporovi koji bi mogli proizići iz ovih Općih uvjeta putovanja ili Ugovora, Organizator putovanja i Ugovaratelj/Putnik nastojat će riješiti mirnim putem, a ako u tome ne uspiju, nadležan je sud određen prema mjerodavnim propisima, primjenjuje se hrvatsko pravo.

U Zagrebu, 13.11.2026.

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 Sunčani odmor u cijelosti je odgovorna za pravilno izvršenje paket-aranžmana kao cjeline. Turistička agencija Sunčani odmor 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 dobivaju telefonski broj za hitne slučajeve ili podatke o kontaktnoj točki putem koje mogu stupiti u kontakt s organizatorom ili turističkom agencijom. 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 pridrži 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 otkaže 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 paket-aranžmanu 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. 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 putovanja Sunčani odmor ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod Generali osiguranje d.d. sa sjedištem u Zagrebu, Slavonska avenija 1b. Ako su zbog nesolventnosti agencije Sunčani odmor putniku uskraćene usluge, isti može stupiti u kontakt s društvom za osiguranje putem elektroničke pošte na adresu info.hr@generali.com, telefonski na broj: +385 1 4600 400 ili, prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti Ministarstvo turizma i sporta, Prisavlje 14, 10 000 Zagreb, e-mail: pisarnica@mints.hr, tel. +385 1 6161 243.

Ovi uvjeti i upute za putovanja vrijede od 13.11.2026. i isključuju sve dosadašnje uvjete i upute za putovanja. Sukladni su Direktivi EU 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim aranžmanima (dostupna na poveznici: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=HR) kao i Zakonu o pružanju usluga u turizmu (NN 130/17, 25/19, 98/19, 42/20, 70/21 i 126/25) (dostupan na poveznici: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982.html).