

## UPUTE I OPĆI UVJETI PUTOVANJA ZA TURISTIČKE ARANŽMANE

### 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 Azur Tours d.o.o., Trg bana J. Jelačića 4, 10 000 Zagreb (u daljnjem tekstu: Azur Tours 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 pojedinom programu objavljena odredba različita od objavljenih u točkama Općih uvjeta, primjenjuje se odredba/uvjet objavljen u programu.

### 2. PRIJAVE I UPULATE

Putnik se za putovanje može prijaviti telefonom, telefaksom, emailom ili drugim sredstvima daljinske komunikacije te kod drugih ovlaštenih agenata. Potpisivanjem Ugovora, tj. stavljanjem na raspolaganje broja kreditne kartice kod kupnje usluga, putnik u cijelosti prihvaća ove uvjete rezervacija putovanja koje je prethodno pažljivo proučio. Azur Tours ima pravo uskratiti uslugu ukoliko ne primi odgovarajuću uplatu do ugovorenog roka: 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. Na dan prijave putnik potpisuje ugovor pod naznakom „Suglasan sam s Općim uvjetima putovanja“. Na taj način sve što je navedeno u općim uvjetima i programu postaje pravna obveza i za putnika i za organizatora putovanja.

Za tzv. „rezervacije na upit“ uplaćuje se akontacija prema cjeniku odgovornog organizatora. Azur Tours neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Ako putnik ne prihvaća potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, Azur Tours će zadržati uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije.

### 3. 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. Cijene aranžmana objavljene su u kunama za svaki program i temeljene su na odnosu kune i stranih valuta i vrijede od dana objave programa.

### 4. POSEBNE PONUDE / LAST MINUTE / „FORTUNA“ PUTOVANJA

Ako je putnik sklopio Ugovor o organiziranju putovanja kao „last minute“ (putovanje u posljednji trenutak) ili ugovor kod kojeg ime objekta u kojem boravi putnik doznaje tek po dolasku u destinaciju (akcije pod nazivima: fortuna, as, jocker, rulet, no name hotel i sl.), tada prihvaća sve rizike takvog putovanja. Ta putovanja sadrže u sebi neizvjesne činjenice na koje organizator ne može utjecati, a putnik je prvenstveno zbog povoljnije cijene prihvatio takvo putovanje pa zbog toga putnik nema pravo prigovora prema organizatoru, naročito s osnove izbora i kvalitete smještajnog objekta i s tim povezanih usluga.

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

### 5. IZMJENA UGOVORENE CIJENE PAKET-ARANŽMANA

Azur Tours ima pravo povisiti cijenu aranžmana ako je povećanje cijene isključivo izravna posljedica promjene:

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

Azur Tours 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 Azur Tours 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%, Azur Tours 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 uskratiti ugovor o putovanju, pod uvjetom da o istom obavijesti Azur Tours pisanim putem u roku naznačenom u obavijesti. Ako putnik svojom odlukom ne dostavi Azur Tours-u u pisanoj 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.

### 6. OBVEZE AZUR TOURSA

Azur Tours je dužan brinuti o izvršenju usluga, kao i o izboru izvršitelja usluga, pažnjom dobrog gospodarstvenika te skrbiti o pravima i interesima putnika u skladu s dobrim običajima u turizmu. Azur Tours je dužan putniku pružiti sve ugovorene usluge za pojedini aranžman te dati odgovore zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. Azur Tours će sve navedene obaveze iz svojih programa izvesti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju više sile ili nepredviđenih okolnosti. Ako bude moguće Azur Tours će u takvim slučajevima ponuditi zamjensko rješenje. Azur Tours nije dužan pružati usluge izvan ovih Općih uvjeta.

### 7. PUTNE ISPRAVE I OSTALE OBVEZE PUTNIKA

7.1. 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.

7.2. Putnik je dužan obavijestiti Azur Tours 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.).

7.3. Ukoliko je za neko putovanje potrebna viza, Azur Tours 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. Neodobranje vize, odnosno nevaljane putne isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja ni u kojem pogledu ne obvezuju Azur Tours te Azur Tours zadržava pravo naplate naknade štete kako je određeno ovim Općim uvjetima.

7.4. 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. Azur Tours-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 Azur Tours. Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti, prtljaga i stvari ispunje 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 gostiteljskim i hotelskim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja (pratiteljem ili vodičem) i davatelja usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja navedenih obveza, putnik odgovara za načinjenu štetu, a Azur Tours otklanja svaku odgovornost za istu. U tom slučaju iznos štete putnik podmiruje kod vlasnika objekta (hotela, apartmana i sl.) na recepciji.

7.5. 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 Azur Tours-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 Azur Tours-om. Ako putnik ugrožava redovno i nesmetano odvijanje programa putovanja, Azur Tours, osim prava na naknadu štete ima pravo prekinuti putovanje, u kojem slučaju će se smatrati da je putovanje prekinuto na zahtjev putnika pri čemu Azur Tours nije dužan snositi troškove povratka na mjesto polaska. U slučaju da je putnik maloljetna osoba odnosno dijete, roditelj je dužan prihvatiti povratku djeteta kući odnosno doći po svoje dijete, o vlastitom trošku.

7.6. Putnik je dužan, bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti Azur Tours 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 Azur Tours 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.

### 8. 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. Za prijevoz posebne prtljage, kao što su primjerice bicikli, surferska ili golferska oprema, putnik je dužan doplatiti troškove prijevozniku i to uglavnom na polasku. U svakom slučaju, prijevoz takve vrste prtljage obvezno je najaviti već prilikom prijave. Bez obzira na navedeno prijevoznik zbog ograničenog kapaciteta u svakom slučaju ima pravo odbiti prijevoz takve posebne vrste prtljage. Sve troškove odnosno štetu koja može nastati zbog toga snosi sam putnik.

Djeca bez obzira na dob nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage u zračnom prijevozu. Za prijevoz prtljage nije odgovoran organizator, agent ili posrednik. Azur Tours 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.

## 9. OBAVIJESTI PRIJE POLASKA/PUTOVANJA

Organizator ili njegov posrednik obvezni su putniku staviti na raspolaganje promidžbeni materijal i ove Opće uvjete u pisanom ili elektroničkom obliku, te dati propisane i odgovarajuće informacije o glavnim obilježjima usluga putovanja, o organizatoru i posredniku putovanja, cijeni aranžmana, načinima plaćanja, podacima o osnovnim značajkama putovanja, najmanjem broju osoba potrebnom za ostvarenje aranžmana i roku za slanje obavijesti o tome da potreban broj osoba nije dosegnut, o uvjetima određene zemlje u vezi s putovnicama i vizama, o tome da putnik može raskinuti ugovor u bilo kojem trenutku prije početka paketa aranžmana uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora, o neobveznom ili obveznom osiguranju radi pokrivanja troška raskida ugovora od strane putnika ili troška pružanja pomoći, uključujući repatrijaciju, u slučaju nesreće, bolesti ili smrti. Potpisom ugovora putnik potvrđuje da su mu bile prezentirane sve ove informacije i da je upoznat sa sadržajem i mogućnošću osiguranja.

9.1. Azur Tours prije putovanja ne šalje putnicima obavijesti redovnom poštom, osim ako u programu nije drugačije određeno. Putnici će primiti obavijesti prije putovanja na svoju adresu elektroničke pošte ako su istu naznačili prilikom prijave; u protivnom obavijesti mogu preuzeti na svom prijavnom mjestu gdje će biti dostupna najkasnije tri do pet dana prije početka putovanja. Informacije koje putnik dobije usmeno na prodajnom mjestu, telefonom, na drugi način ili pisano od neovlaštene osobe, ne obvezuju Organizatora u većoj mjeri u odnosu na obavijesti naznačene u programu putovanja, ovim Općim uvjetima i Ugovoru.

9.2. Fotografije objavljene na internetskim stranicama i u reklamnim materijalima informativne su i neobvezujuće prirode.

9.3. Organizator ne odgovara za eventualne greške u tisku niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala i programa o kojima je putnik obaviješten prije zaključenja Ugovora, pa se u tom smislu smatraju mjerodavnima podaci navedeni u Ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu.

9.4. Prilikom potpisivanja ugovora djelatnik Azur Tours-a će putnika upoznati sa izvorima informacija o zemlji u koju putnik putuje uključujući i mišljenje Ministarstva vanjskih poslova RH. Preporučujemo svakom putniku da se i osobno informira na web-stranici [www.mvep.hr](http://www.mvep.hr) i pogleda popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju MVP-a RH.

9.5. Svakom putniku koji nije državljanin Hrvatske i nema hrvatske putne dokumente preporučamo da se prije uplate aranžmana osobno informira o zemlji u koju putuje i uvjetima koje je potrebno ispuniti za putovanje u tu zemlju, imajući u vidu različitost propisa koji vrijede za državljane pojedinih zemalja. Azur Tours može uputiti putnika na izvor informacija, ali ni na koji način ne preuzima odgovornost za posljedice koje bi uslijed nepoštivanja tih propisa mogle proisteći za samog putnika.

9.6. Prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije, putnik se za putovanja u određene države dužan cijepiti te pribaviti odgovarajuću ispravu o obavljenom cijepljenju. Cijepljenje je također obvezno ako je propis te vrste prihvaćen potpisom ugovora o putovanju.

9.7. Za sva putovanja u inozemstvo Azur Tours preporučuje uplatu police zdravstvenog osiguranja.

## 10. ORGANIZATOROVO PRAVO NA OTKAZ PUTOVANJA ILI PROMJENU PROGRAMA

Ukoliko se ne prijavi dovoljan broj putnika, Azur Tours zadržava pravo otkaza putovanja:

- za putovanja duža od 6 dana – 20 dana prije početka putovanja,
- za putovanja 3-6 dana – 7 dana prije početka putovanja te
- za putovanja kraća od 2 dana – 48 sati prije termina putovanja.

Azur Tours je dužan putniku vratiti sav uplaćen iznos aranžmana bez nepotrebno odgađanja u roku od 14 dana od raskida Ugovora o putovanju u paket-aranžmanu pod uvjetom da je putnik Azur Toursu poslao podatke koji su potrebni za povrat novca. Najmanji broj putnika potreban za izvršenje pojedinog putovanja posebno je naznačen kod svakog programa / aranžmana. Ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili ukloniti organizator putovanja ima pravo izmijeniti program. Smještaj koji je ugovoren može se zamijeniti samo sa smještajem u objektu iste ili više kategorije. Azur Tours 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 situacije na koje Azur Tours ne može utjecati) i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu. Azur Tours ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda ili vlaka kao ni za promjene programa i troškove nastale uvjetovane takvim kašnjenjem. U slučaju kašnjenja vezanog leta koji utječe na propuštanje osnovnog leta je isključivo odgovorna avio kompanija. Za bilo kakvu nepravilnost u avio prometu, Azur Tours 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, a ne Azur Tours. Ako okolnosti na samom određeni smještaj putnika u rezerviranom objektu, Organizator će putnika smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije od rezerviranoga i na vlastiti trošak. Azur Tours 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.

## 11. PUTNIKOV OTKAZ PUTOVANJA

Putnik ima pravo na otkaz putovanja prije početka putovanja no to svakako mora napraviti u pisanom obliku. Azur Tours u tom slučaju ima pravo na naknadu troškova zbog otkazanog putovanja, a visina troškova određuje se prema danu putnikova otkazivanja i vrsti putovanja. 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 Azur Tours predlaže uplatu putnog osiguranja.

U slučaju da putnik otkáže ili skрати putovanje zbog nedostatka snijega na određitu odnosno vremenskih uvjeta općenito, Azur Tours će primijeniti dolje navedenu skalu, a naknadne reklamacije neće uvažiti.

Ukoliko putnik otkáže uplaćeni aranžman, Azur Tours od ukupne cijene aranžmana zadržava:

### Europska putovanja, odmori, skijanje

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

### Velike europske ture (trajanje od 7 ili više dana)

- otkaz do 61 dan prije polaska 25% cijene aranžmana
- 60 – 46 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- 45 – 32 dana prije polaska 50% cijene aranžmana
- 31 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
- nakon polaska, odnosno "no-show" ili za prekid putovanja koji je nastao od strane putnika, organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana.

### Daleka putovanja, tečajevi stranih jezika

- do 45 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- 44 – 15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- 14 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
- nakon polaska, odnosno za "no-show", organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana.

### Krstarenja

#### a) za individualne polaske

- više od 60 dana prije polaska fiksna naknada štete u iznosu od 335 kuna
- 60 – 46 dana prije polaska 15% cijene aranžmana
- 45 – 31 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- 30 – 16 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- 15 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
- nakon polaska, odnosno za "no show" 100% cijene aranžmana; nepotpune i/ili nevažeće putne isprave 100 % cijene aranžmana

#### b) za grupne polaske

- 120 – 91 dana prije polaska 5% cijene aranžmana
- 90 – 76 dana prije polaska 15% cijene aranžmana
- 75 – 56 dana prije polaska 25% cijene aranžmana
- 55 – 41 dan prije polaska 50% cijene aranžmana
- 40 – 31 dan prije polaska 75% cijene aranžmana
- 30 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
- nakon polaska, odnosno za "no show" 100% cijene aranžmana; nepotpune i/ili nevažeće putne isprave 100 % cijene aranžmana

### Transferi

- 120 – 91 dana prije polaska 10% cijene transfera
- 90 – 61 dana prije polaska 20% cijene transfera
- 60 – 45 dana prije polaska 30% cijene transfera
- 44 – 31 dana prije polaska 50% cijene transfera
- 30 – 21 dana prije polaska 70% cijene transfera
- 20 – 0 dana prije polaska 100% cijene transfera
- nakon polaska, odnosno za "no show" 100 % cijene transfera

Navedeni troškovi primjenjuju se i na promjene datuma polaska i/ili smještajnog objekta kao i na sve druge bitne promjene.

Ukoliko 30 dana prije polaska na put putnik ne izvrši uplatu ostatka do ukupne cijene aranžmana ili ne osigura dokumentaciju za neospornu naplatu ukupne cijene aranžmana, smatrat će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti povrata uplaćene akontacije.

### 11.1. Putovanje na niskotarifnim avio kompanijama (npr. Easy Jet, Vueling, Volotea, Ryan Air, Norwegian Air, ...)

Za putovanje na nekim niskotarifnim avio kompanijama, putnik je dužan do 15 dana prije početka putovanja dati točne podatke potrebne za izdavanje boarding karte: točno ime i prezime, datum rođenja, broj putovnice, datum do kada vrijedi putovnica te nacionalnost. Za putnikov otkaz putovanja na niskotarifnoj avio kompaniji, putnik snosi trošak avio karte u cijelosti ili trošak promjene imena, prema uvjetima niskotarifnih avio kompanija. Trošak hotela i ostatka aranžmana obračunava se prema Općim uvjetima za otkaz putnika za europska putovanja.

### 11.2. Avio karte i individualna putovanja

U slučaju putnikova otkaza avio karte, putnik snosi trošak otkazivanja avio karte koji je 100%. Kod individualnih putovanja, ukoliko su izdani voucheri za smještaj i ostale usluge, troškovi otkaza ovise o uvjetima spomenutih dobavljača. Iz ovih razloga predlažemo uplaćivanje police osiguranja od otkaza.

## 12. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni hoteli, apartmani ili drugi objekti u programima opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje važećoj u trenutku izdavanja programa. Ukazujemo da se lokalna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno razlikuje. Udobnost, prehrana, sadržaj smještajne jedinice kao i druge usluge pod nadzorom su mjesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. Organizator ne preuzima odgovornost za bilo kakvu pisano ili usmenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim programima a koja je dana bilo od strane djelatnika Azur Tours-a ili neke treće osobe. Ukoliko putnik koristi trokrevetnu ili višekrevetnu sobu u hotelu, hotelijer najčešće daje dvokrevetnu sobu s pomoćnim ležajem. Kvaliteta pomoćnog (dodatnog) ležaja u potpunosti ovisi o hotelu. Azur Tours ni u kom slučaju ne snosi odgovornost po bilo kojem pitanju kvalitete pomoćnog ležaja, te

eventualno nezadovoljstvo putnika proizašlo iz ovih razloga, ne može biti predmetom prigovora.

### 13. SMJEŠTAJ U SOBE/APARTMANE

Raspored smještaja u sobe/apartmane određuje recepcija smještajnog objekta u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatiti će bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu u pojedinom objektu ili destinaciji opisanu u programu putovanja, katalogu i cjeniku. Ako je moguće, Azur Tours će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen zahtjev putnika za smještajem (dječji krevetići, orijentacija sobe, kat i sl.) no ne može jamčiti ispunjenje istog. Smještaj najčešće nije moguć prije 15 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluge. Dolaske iza 19 sati nužno je najaviti unaprijed, osim ako nije drugačije naznačeno. Odluku o ranijem ulasku i/ili kasnijem izlasku iz smještajne jedinice donosi samostalno smještajni objekt i Azur Tours nema utjecaja na istu.

### 14. PUTNO OSIGURANJE

Potpisivanjem Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio ovi Opći uvjeti, smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena putna osiguranja: dragovoljno zdravstveno osiguranje, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje oštećenja i/ili gubitka prtljage, osiguranje za slučaj otkaza putovanja te osiguranje od odgovornosti prema trećim osobama, kao i da su putniku stavljene na raspolaganje informacije o sadržaju tih osiguranja i Opći uvjeti Ugovora o osiguranju. U slučaju da putnik želi ugovoriti navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod osiguravatelja ili kod Azur Tours-a, pri čemu Azur Tours djeluje tek kao posrednik osiguravajućeg društva. Osiguranje od otkaza putovanja, prema uvjetima osiguravajućeg društva, ugovara se prilikom sklapanja Ugovora o putovanju te ga nije moguće ugovoriti naknadno u agenciji Azur Tours. Ukoliko putnik ne dostavi podatke za izradu police osiguranja u roku koji će biti naveden na ponudi, smatra se da putnik ne želi ugovoriti putno osiguranje ili da će ga ugovoriti samostalno. Premija osiguranja izračunava se ovisno o dužini trajanja i cijeni putovanja prema cjeniku osiguravajućeg društva. Valjane razloge za otkaz putovanja određuje osiguravajuće društvo sukladno uvjetima osiguranja. Uplaćene premije osiguranja nisu predmet osiguranja od otkaza, niti dio paket-aranžmana i neće biti vraćeni kao niti troškovi nabavke viza/e i usluge rezervacije, unatoč tome što putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Ukoliko putnik mora otkazati putovanje, Azur Tours zadržava pravo naplate primjerene naknade prema pravilima navedenim u točki 11. ovih Općih uvjeta. Ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja koji će putniku biti poslani ili uručeni.

### 15. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI 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 uplatili akontacije za putovanje, trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja CROATIA OSIGURANJE d.d., Vatroslava Jagića 33, Zagreb, e-mail: [obradasteta.krediti@crosig.hr](mailto:obradasteta.krediti@crosig.hr), tel: 0800 1884 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: 298625000123.

### 16. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Azur Tours ima kod osiguravajućeg društva UNIQA osiguranje d.d., sklopljenu policu broj 11-7002777476 o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžmane.

### 17. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Putnik ima pravo prigovora za nepotpuno ili nekvalitetno izvršene usluge iz Ugovora. Putnik može zahtijevati srazmjernu odštetu pisanim putem. Svaki putnik/nositelj Ugovora prigovor podnosi zasebno te Azur Tours neće uzeti u razmatranje grupne prigovore.

**VAŽNA NAPOMENA:** organizator ne prihvaća reklamacije na LAST MINUTE aranžmane – ponude u zadnji čas kao ni na skraćenje boravka na određitim uvjetovano nepovoljnim vremenima leta charter zrakoplova (kod charter letova prvi i zadnji dan putovanja namijenjeni su isključivo dolasku na destinaciju i odlasku sa nje, a ne odmoru).

Pritužbeni postupak:

– Odmah na samome mjestu putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika organizatora i/ili kod izvršitelja usluga (smještajni objekt, prijevoznik i sl.). Putnik je dužan surađivati s predstavnikom ili izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ukoliko putnik ne prihvati na samome mjestu ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti.

– Ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik o tome sastavlja s predstavnikom pisani zapisnik - izjavu.

– Najkasnije 8 dana od dana završetka putovanja, putnik predaje pisani prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilaže pisanu izjavu potpisanu od predstavnika i eventualne račune za dodatne troškove.

Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Ukoliko putnik uloži pisani

prigovor nakon tog roka, Azur Tours takav prigovor nije dužan uzeti u obzir.

– Organizator je dužan donijeti pisano rješenje na ovaj prigovor u roku od 15 dana po primitku prigovora na prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe za dodatnih 15 dana zbog prikupljanja informacija o čemu je dužan, u pisanoj obliku, obavijestiti putnika/podnosiocem prigovora. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja. Dok organizator ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove i davanja informacija u medije. Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovim se isključuje pravo kupaca na naknadu idealne štete.

Putnik i Azur Tours će moguće sporne slučajeve pokušati riješiti sporazumno sukladno uvjetima. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu, a primjenjuje se hrvatsko pravo.

Prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu, putnik može podnijeti prijedlog za rješavanje spora pred notificiranim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova sukladno zakonu kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Podatci o trenutno notificiranim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova dostupni su na internetskim stranicama Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta <http://potrosac.mingo.hr/hr/potrosac/clanak.php?id=12645>

Platforma za mrežno rješavanje potrošačkih sporova dostupna je na poveznici <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>

### 18. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podatci putnika koriste se u procesu realizacije tražene usluge, uključivo i prosljeđivanje osobnih podataka trećim osobama u zemlji i inozemstvu, te osiguravateljima ukoliko putnik ugovara izabrana osiguranja preko Azur Tours-a.

Svi se podaci o putnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici Azur Tours-a i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti. Ovi se podaci mogu, uz privolu putnika, koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju i za dostavu marketinških poruka Azur Tours-a, a putnik se uvijek može samostalno isključiti iz marketinških aktivnosti. Azur Tours se obvezuje osobne podatke čuvati u bazi podataka, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, odnosno općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (GDPR).

### 19. UVJETI PUTOVANJA ZA POVEZANE PUTNE ARANŽMANE

Opći uvjeti putovanja za paket-aranžmane ne vrijede za putovanja u povezanom putnom aranžmanu, osim u dijelu zaštite putnika u slučaju nesolventnosti organizatora. Povezani putni aranžman podrazumijeva najmanje dvije različite vrste usluga putovanja kupljene za potrebe istog putovanja ili odmora koje ne predstavljaju paket-aranžman (npr. individualna rezervacija hotela, avio karte, transfera i slične dodatne usluge). Kod putovanja u povezanim putnim aranžmanima, Azur Tours djeluje u ime i za račun pružatelja usluga, odnosno kao ovlašten prodajni agent raznih pružatelja usluga (zrakoplovnih tvrtki, hotela, transfera, agencija za rezervaciju turističkih usluga i slično) te je svaki od pružatelja usluga isključivo odgovoran za pravilno izvršenje svojih usluga u skladu s ugovorom. U završnim putnim dokumentima, putnik će biti informiran o kontaktu pružatelja usluge.

### 20. PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA/TUOPERATORA

Za svaki pojedini program primjenjuju se uvjeti odgovornog organizatora koji je naveden za to putovanje. Svi programi u kojima Azur Tours nastupa kao posrednik, Azur Tours ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji. Svi turistički aranžmani koje Azur Tours 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.

### 21. ZAVRŠNE ODREDBE

Opći uvjeti putovanja su sastavni dio Ugovora kojeg ugovaratelj/putnik sklapa s Azur Tours-om, odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji Azur Tours-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.azurtours.hr](http://www.azurtours.hr) i stupaju na snagu 4.7.2019. godine i isključuju sva ranija izdanja.

U Zagrebu, 15.6.2020.

#### Voditelj poslova

Alojzije Pavlović  
Trg bana J. Jelačića 4, 10 000 Zagreb  
e-pošta: [azurtours@azurtours.hr](mailto:azurtours@azurtours.hr)  
Tel: +385 1 481 13 89