

# OPĆI UVJETI I UPUTE ZA TURISTIČKE ARANŽMANE

## I. OPĆE ODREDBE

Ovi opći uvjeti i upute za putovanje sastavni su dio ugovora/vaučera koji sklapa poduzeće STA putovanja (u daljnjem tekstu STA putovanja) ili ovlaštena agencija i putnik koji se prijavio za konkretan turistički aranžman. Putnik je u trenutku potpisa ugovora upoznat s Općim uvjetima i uputama te se neopozivo slaže sa njima. Opći uvjeti vrijede samo za turističke aranžmane koje organizira STA putovanja, ako nije izričito navedeno da vrijede za prodaju aranžmana drugih organizatora. U slučaju prodaje putem telefona i/ili prodaje preko drugog oblika elektroničke komunikacije smatra se da je putnik primio odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja u trenutku kad naruči turistički aranžman putem telefona ili drugog oblika elektroničke komunikacije. Ako se bilo koja točka ovih Općih uvjeta i uputa razlikuje od posebnih uvjeta poslovanja ili individualnoga programa, važi odredba ili točka koja je navedena u programu. Naručitelj ili putnik svaka je osoba koje je obavila važeću rezervaciju ili kupila i plaćala turistički aranžman ili druge STA putovanja usluge i za njega vrijede ovi Opći uvjeti i upute za turističke aranžmane.

## II. PRIJAVA

Putnik se na turistički aranžman kojeg organizira STA putovanja može prijaviti u ovlaštenoj agenciji STA putovanja. STA putovanja i putnik u trenutku prijave sklapaju ugovor koji je istovremeno i potvrda o rezervaciji i sadrži podatke o turističkom aranžmanu putnika ili se poziva na program aranžmana gdje su ti podaci navedeni. Kod prijave je putnik obavezan dati sve podatke ili predočiti dokumente koje zahtjeva program putovanja te platiti sve troškove prijave. Kada se putnik pismenim putem prijavi za putovanje, njegova je prijava potvrđena kada STA putovanja vrati potpisan ugovor i potvrdu o plaćenim troškovima prijave (kopiju potvrde o plaćanju ili uplatnice) u roku koji je naveden u programu. U skladu sa zaključkom i cjenikom udruženja urvatski putničkih agencija, STA putovanja za svoje usluge naručitelju obračuna standardne troškove rezervacije po važećem cjeniku koji je objavljen na vidljivom mjestu. Ako putnik kod prijave ne navede točne podatke, putnik odgovara za sve troškove i posljedice koje mogu nastati zbog pogrešnih podataka. Prijava putnika je obvezujuća. Od nje može odustati samo sukladno s odredbama o otkazu putovanja od strane putnika. Za obvezujuću prijavu osim potpisanog ugovora važi i svaka narudžba u usmenom ili pisanom obliku koja sadrži ime i prezime putnika i ostalih sudionika, broj kreditne kartice ili identifikaciju drugog vrsta plaćanja, djelomično ili cjelokupno plaćanje troškova prijave ili konkludentno djelo koje upućuje na to da je putnik poslao obvezujuću prijavu ili prijavu koja sadrži bilo koji od gore pomenutih podataka. Ugovor je sklopljen na dan pisane potvrde STA putovanja.

## III. USLUGE U CIJENI ARANŽMANA

Ako u programu nije drugačije navedeno, cijena aranžmana uključuje usluge prijevoza, hotelske i ugostiteljske usluge koje su navedene u programu putovanja pod rubrikom „cijena uključuje“ te organizaciju putovanja i jamčevno osiguranje. Isključuje sve usluge koje nisu izričito navedene u rubrici „cijena uključuje“ ili su navedene u rubrici „cijena ne uključuje“. Ako u programu nije drugačije navedeno, cijene individualnoga turističkog aranžmana navedene su za jednu osobu u dvokrevetnoj sobi.

#### **IV. POSEBNE USLUGE**

Posebne usluge obično nisu uključene u cijenu aranžmana (jednokrevetna soba, posebna prehrana, opcijski dodatni izleti itd.) ili su za njih u programu predviđene doplate (vize, naknade zračnih luka itd.), zato ih putnik plaća posebno ako u programu nije definirano drugačije. Ako su za određeni aranžman navedene posebne ili dodatne usluge, putnik prilikom prijave mora izjasniti svoju želju za korištenje tih usluga te doplatiti njihovu cijenu uz cijenu aranžmana. Objavljene cijene dodatnih ili posebnih usluga važe samo u primjeru narudžbe i uplate tih usluga zajedno sa uplatom osnovnog aranžmana na mjestu prijave. Putnik u toku putovanja doplaćuje posebne usluge pratitelju putovanja ili predstavniku STA putovanja na mjestu izvođenja usluge u odgovarajućoj valuti ako je tijekom putovanja još uvijek moguće naručiti tu uslugu. Pri tom vrijedi cijena koja je objavljena na mjestu izvođenja usluge.

#### **V. PLAĆANJE**

Dan plaćanja je dan kad putnik uplati iznos na blagajni STA putovanja ili ovlaštene agencije ili dan kad STA putovanja primi uplatu na svoj transakcijski račun. Troškovi prijave i rezervacije koje putnik plaća kod prijave su 30 % cijene aranžmana ili koliko piše u programu putovanja. Putnik plaća ostali dio najkasnije 14 dana prije početka putovanja ili kako je navedeno u programu. Ako putnik ne plati preostali dio cijene aranžmana u predviđenom roku, to znači da je aranžman otkazan i sukladno tome primjenjuju se odredbe o otkazivanju aranžmana od strane putnika u skladu s ovim Općim uvjetima i uputama za turističke aranžmane. Pravovremeno i pravilno plaćanje putovanja i troškova prijave putniku sukladno s ovim Općim uvjetima i uputama za turističke aranžmane ili posebnim uvjetima poslovanja ili programom jamče sudjelovanje ili slobodno mjesto u individualnom turističkom aranžmanu ili putovanju. Prilikom polaska putnik je obavezan pokazati dokument o plaćenom aranžmanu (ugovor/vaučer ili/i uplatnicu). Ako to ne učini, odgovorna osoba na putovanju može odbiti primiti putnika na putovanje ili aranžman. Putnik može plaćati gotovinom ili drugim predviđenim sredstvom plaćanja. Sukladno s poslovnim uvjetima financijskih institucija u slučaju gotovinskog ili negotovinskog plaćanja (kreditne kartice, Maestro itd.) turističkog aranžmana ili drugih agencijskih usluga, STA putovanja ne može vratiti gotovinu prilikom vraćanja plaćanja. Putnik može zahtijevati kreditno pismo koje agencija preko banke upućuje na transakcijski račun putnika ako ispunjava uvjete za primanje kreditnog pisma. Ako turistički aranžman u ime putnika rezervira ovlaštena putnička agencija, za nju važe sve točke iz ove odredbe.

#### **VI. CIJENE**

Cijene putovanja određene su u programu putovanja ili ljetovanja i važe od dana objave programa. STA putovanja zadržava pravo promjene cijene ako dođe do promjena valutnih tečajeva ili promjena cijena prijevoznika koje utječu na cijenu putovanja sukladno sa zakonima o pravnoj odgovornosti i propisima Republike Slovenije. STA putovanja mora obavijestiti putnika o eventualnoj promjeni cijene putovanja. STA putovanja može u programu odrediti da putnik plati usluge koje će se pružiti na licu mjesta. STA putovanja u tom slučaju ne preuzima ulogu organizatora niti posrednika za usluge nego samo pruža informacije. U tom će slučaju putnik sve reklamacije uputiti izvršitelju usluge na licu mjesta. STA putovanja može u programu navesti cijenu aranžmana te izričito navesti da se cijena može smanjiti ako se prijavi određeni broj putnika ili nastupe drugi točno definirani uvjeti. Ta odredba ni u kojem slučaju ne jamči da će doći do uvjeta za smanjenje cijene aranžmana. Putnik zato ne može prekinuti ugovor u slučaju da ne dođe do sniženja cijene. STA putovanja može u programu navesti cijenu aranžmana te izričito navesti da se cijena može povećati

ako se prijavi određeni broj putnika ili nastupe drugi točno definirani uvjeti. Putnik se prijavi po optimalnoj – povoljnijoj cijeni – ali je upoznat i neopozivo se slaže s doplatom razlike u slučaju optimalnog i minimalnog broja putnika. Ako se za putovanje odluči manji broj putnika, STA putovanja će putnike o promijenjenim uvjetima obavijestiti najkasnije tjedan dana prije polaska. Takva odredba nikako ne tvrdi da će doći do uvjeta za povećanje cijene aranžmana i predviđena je u potvrdi o putovanju ili programu putovanja. Ako je povećanje cijene više od deset posto dogovorene cijene, putnik može prekinuti ugovor bez povratka štete. Organizator će putniku vratiti uplaćeni iznos. Popusti i pogodnosti međusobno se isključuju i nije ih moguće zbrajati. Ako je predviđeno više popusta, putnik može izabrati popust koji mu najviše odgovara. Ako organizator putovanja utvrdi prije polaska da mora značajno promijeniti neku od odredbi ugovora, obavezan je što prije o tome obavijestiti putnika kako bi on mogao donijeti odluku želi li odustati od ugovora bez vraćanja štete ili želi potpisati aneks ugovora. Putnik mora organizatoru ili prodavatelju putovanja bez nepotrebnog odugovlačenja javiti svoju odluku.

## **VII. PUTNE ISPRAVE**

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati važeću putovnicu ili drugu važeću ispravu s kojom može ući u pojedinačnu državu. Ako države uvjetuju ulaz s određenim razdobljem valjanosti putne isprave na dan ulaza, putnik se obavezuje da će o tome sam voditi računa te STA putovanja ne odgovara za potencijalne neugodnosti ili prisilni prekid putovanja zbog navedenoga razloga. Putnik je dužan prije putovanja ili prije roka koji je određen u programu dobiti vizu za državu u koje putuje i obaviti obavezno cijepljenje za te države. Ako putnik ne ispuni te obaveze, STA putovanja će postupiti prema odredbama o otkazu putovanja od strane putnika. Ako putnik STA putovanja u roku koji je naveden u programu ili ponudi ne dostavi dokumente koji su potrebni za pripremu vize, smatra se da će putnik sam pribaviti vizu. Zbog zahtijeva u međunarodnom putničkom prometu (zrakoplovi, brodovi, autobusi...) putnik je kod prijave obavezan pružiti sve potrebne podatke o svim prijavljenim učesnicima putovanja ili ljetovanja. Svi podaci moraju biti identični podacima u važećim ispravama koje učesnici putovanja moraju nositi sa sobom skladno s propisima o prijelazu državne granice i važećim zakonima ili propisima ciljnih država. Ako nepravilni podaci prouzrokuju kašnjenje, dodatne troškove ili prekid putovanja, za sve nastale troškove učesnicima putovanja odgovoran je sam putnik.

## **VIII. OTKAZ ILI PROMJENA PUTOVANJA OD STRANE PUTNIKA**

Putnik ima pravo u svakom trenutku djelomično ili u cjelosti otkazati ugovor. Ako putnik ne može sudjelovati na putovanju, može svoju rezervaciju prenijeti na drugog putnika ako taj putnik ispunjava sve zahtjeve koji su predviđeni za konkretno putovanje. Putnik mora o tome obavijestiti organizatora putovanja ili prodavatelja najkasnije osam dana prije početka putovanja i pri tome mora pravovremeno pripremiti sve isprave koje su potrebne za prijelaz granice i nesmetano putovanje. Otkazivanje putovanja vrši se u poslovnicu u kojoj se putnik prijavio. Ako putnik otkáže aranžman, STA putovanja ima pravo naplatiti nadoknadu troškova koje nastanu zbog otkazanog putovanja. Iznos nadoknade troškova ovisi od vremena u kojem je putnik otkazao uslugu. Ako putnik otkáže aranžman, mora agenciji STA putovanja vratiti administrativne troškove u visini troškova rezervacije koji su navedeni na cjeniku rezervacija. Iznos nadoknade troškova otkaza aranžmana ovisi o razdoblju prije početka obavljanja usluge u kojem je putnik pisano ili na drugi način otkazao putovanje:

do 30 dana prije početka obavljanja usluge – 10 % cijene aranžmana  
29 do 22 dana prije početka obavljanja usluge – 30 % cijene aranžmana  
21 do 15 dana prije početka obavljanja usluge – 50 % cijene aranžmana  
14 do 8 dana prije početka obavljanja usluge – 80 % cijene aranžmana  
7 dana prije uključujući dan odlaska ili početka nuđenja usluge i bez otkaza aranžmana i u slučaju nesudjelovanja – 100 % cijene aranžmana

Iznos troškova otkazivanja aranžmana u slučaju kad STA putovanja nije organizator putovanja naveden je u općim uvjetima ili drugom aktu organizatora. Bez obzira na gore navedeno, troškovi otkazivanja mogu biti i veći ako je to navedeno u uvjetima organizacije putovanja koje agenciji STA putovanja nastanu zbog važećih uvjeta prodaje od strana poslovnih partnera. Ako su uvjeti za nadoknadu troškova za otkazivanje putovanja drugačije definirani u programu putovanja, važe uvjeti koji su navedeni u programu. Kod otkazivanja putovanja putnik mora potpisati dokument o otkazivanju koji mu uruči prodavatelj. Ako putnik odbije potpisivanje tog dokumenta, to znači da nije otkazao putovanje. Putnik može prekinuti putovanje tijekom putovanja na vlastitu želju uz pisanu izjavu o prekidu. Ako putnik prekine putovanjem tijekom putovanja, nema prava na povrat troškova ili iznosa putovanja niti u jednom obliku, nezavisno od iznosa. Ako putnik tijekom putovanja po svojoj želji promijeni program ili ne putuje sukladno s programom koji je sastavni dio ugovora s agencijom STA putovanja, smatra se da je putnik prekinuo ugovor tijekom putovanja. U tom slučaju putnik je odgovoran za troškove i nastalu štetu. Ako putnik promijeni program po svojoj želji ili zbog više sile, a bez razloga na strani STA putovanja (nepravilnog izvođenja usluge) putnik nema pravo zahtijevati odštetu ili smanjenje cijene. Putnik može poslije sklapanja ugovora promijeniti ime ili broj putnika, smještaj ili datum putovanja ako je takva promjena moguća bez otkazivanja aranžmana. U slučaju promjena STA putovanja će putniku obračunati administrativne troškove sukladno važećem cjeniku rezervacija, ako su troškovi veći. To posebno važi u slučajevima kad aranžman uključuje prijevoz sa zrakoplovom i troškove otkazivanja/mijenjanja izvršitelja usluga kada će STA putovanja zahtijevati naknadu nastalih troškova. Ako organizator putovanja značajno promijeni program putovanja prije izvršavanja ugovora, mora putniku koji zbog toga otkaže putovanje vratiti cjelokupni iznos koji je primio od njega.

## **IX. NAKNADA ZA RASKID UGOVORA**

Ako je putnik prilikom prijave previdio da zbog izvjesnih okolnosti (koje nastanu kod njega ili u užem obiteljskom krugu) neće moći sudjelovati na putovanju, može platiti naknadu za raskid ugovora, ali najmanje sedam dana prije polaska. Dogovor o naknadi za raskid ugovora važi u slučaju neočekivanog pogoršanja zdravstvenog stanja ili smrti u užem obiteljskom krugu (supružnik, roditelji, djeca) i može se koristiti samo uz odgovarajuću potvrdu. Iznos naknade za raskid ugovora naveden je u ugovoru o putovanju ili programu putovanja i obračuna se za svakog putnika na rezervaciji ili ugovoru o putovanju. U programu se može posebno definirati druga visina naknade za raskid ugovora ili da naknada za raskid ugovora nije moguća. Bez obzira na plaćenu naknadu za prekid ugovora, STA putovanja ima u slučaju otkazivanja putovanja od strane putnika pravo na nadoknadu administrativnih troškova koji su navedeni u cjeniku rezervacija. Ako putnik ne počne putovanje na dan početka putovanja i ne otkaže putovanje prije početka, nema prava na povrat uplaćenoga iznosa na osnovu plaćene naknade za raskid ugovora. Nadalje, također se smatra da putnik nije započeo putovanje ili da je prekinuo ugovor ako putnika prijevoznik (zrakoplov, brod, autobus i slično) ne primi u prijevozno sredstvo iz bilo

kojeg razloga u vezi sa sigurnošću ili poštivanjem propisa, bez obzira na to je li se to dogodilo na početku putovanja ili tijekom putovanja. Putnik je u tom slučaju odgovoran za svu nastalu štetu i ne može tražiti nadoknadu na osnovu plaćene naknade za raskid ugovora. U drugim slučajevima dokumentirane više sile koji ne spadaju među događaje koje pokriva nadoknada za raskid ugovora i zbog kojih putnik otkáže putovanje ili prekine ugovor, STA putovanja ima pravo na nadoknadu svojih nastalih troškova i troškova koje nastanu zbog otkaza putovanja. Viša sila mora biti dokumentirana službenim dokumentima i njena narav mora biti takva da ju nije bilo moguće predvidjeti ili spriječiti prije sklapanja ovog ugovora. Zahtjev za raskid ugovora nije moguće uložiti poslije datuma početka putovanja ili ljetovanja, niti za neiskorišteno vrijeme tijekom putovanja ili ljetovanja. Ako putnik sklopi osiguranje u slučaju otkaza turističkog putovanja kod bilo koje osiguravajuće kuće, putnikova se naknada za raskid ugovora potražuju kod te osiguravajuće kuće sukladno s njihovim općim uvjetima.

## **X. CARINSKI I DEVIZNI PROPISI**

Putnik se obavezuje da će poštovati sve carinske i devizne propise Republike Hrvatske i svih drugih država u koje i kroz koje putuje. Ako zbog nepoštivanja propisa putnik ne može nastaviti putovanje, sam će snositi sve posljedice i troškove koji zbog toga nastanu njemu i drugim putnicima.

## **XI. OTKAZIVANJE PUTOVANJA ILI PROMJENA PROGRAMA**

STA putovanja sukladno važećim zakonima ima pravo otkazati putovanje ili promijeniti program putovanja. Zadržava pravo otkazati putovanje najkasnije 7 (sedam) dana prije predviđenog odlaska ako se za putovanje ne prijavi potreban broj putnika koji je naveden u programu. Ako u programu nije drugačije navedeno, najmanji broj putnika u određenom prijevoznom sredstvu je slijedeće:

- za putovanje autobusom – najmanje 45 putnika u autobusu,
- za putovanje redovnim letovima u Europi – najmanje 30 putnika u grupi,
- za putovanje na međukontinentalnim letovima – najmanje 15 putnika u grupi,
- za putovanje posebnim zrakoplovima, vlakovima ili brodovima – ispunjeno bar 80 % kapaciteta.

STA putovanja zadržava pravo potpunog ili djelomičnog prekida ugovora ako prije ili tijekom izvođenja programa dođe do vanrednih okolnosti koje nije bilo moguće predvidjeti, ukloniti ili spriječiti i zbog kojih STA putovanja ne bi sklopio ugovor u slučaju da su te okolnosti postojale kod potpisivanja ugovora. STA putovanja može otkazati ili prekinuti ugovor i zahtijevati vraćanje nastale štete od putnika koji je neposredno kršio odredbe ugovora agencije STA putovanja, posebno u slučaju da je putnik namjerno pružio nepravilne podatke o broju putnika ili njihovoj starosti ili ako je tijekom putovanja došlo do promjena o kojima nije obavijestio STA putovanja. STA putovanja zadržava pravo promjene datuma i sata polaska ili otkazivanja putovanja zbog promjene reda letenja ili više sile te pravo promjene smjera putovanja ako se promijene uvjeti za putovanje (na primjer novi vozni red, nesigurna situacija u državi gdje je organiziran program, elementarne nepogode ili drugi nepredvidljivi uzroci na koje STA putovanja ne može utjecati) bez posebne odštete i sukladno važećim propisima u putničkom prometu. STA putovanja ne može preuzeti odgovornosti za promjene programa zbog nastanka bilo kakve više sile tijekom izvođenjem programa. U tom slučaju može putnicima osigurati usluge u promijenjenom obliku sukladno postojećim mogućnostima. Ako STA putovanja otkáže putovanje, putnik ima pravo na povratak cjelokupne cijene aranžmana. U slučaju otkaza putovanja sa strane STA putovanja putnik nema pravo na povrat troškova vize koja je potrebna za ulazak u

državu u koju je bilo predviđeno putovanje ili troškova cijepjenja sukladno s programom putovanja. Ako se program naknadno promijeni, STA putovanja će odmah obavijestiti putnika. STA putovanja ne snosi odgovornost za kašnjenja zrakoplova, brodova ili vlakova niti za promjene programa koje nastanu zbog takvih kašnjenja. Ako stanje na licu mjesta agenciji STA putovanja ne dopušta smještaj putnika u naručenom objektu, STA putovanja će imati pravo smjestiti putnika u drugi objekt jednake kategorije.

Ako organizator putovanja znatno promijeni program putovanja prije izvršavanja ugovora, putniku koji zbog toga otkáže putovanje mora vratiti cjelokupni iznos koji je primio od njega. Ako organizator putovanja značajno promijeni program tijekom ispunjavanja ugovora, putnik koji zbog toga prekine ugovor dužan je plaćati samo nastale troškove iz već obavljenih usluga.

## **XII. REKLAMACIJE ILI PRITUŽBE**

Putnik mora nepravilnosti ili nedostatke javiti na licu mjesta vodiču STA putovanja, izravnom izvršitelju usluge, predstavniku ili ovlaštenoj lokalnoj agenciji. Ako je narav reklamacije takva da bi mogla biti riješena na licu mjesta (na primjer slaba čistoća sobe, oprema, položaj sobe itd.), a putnik nije upozorio na grešku na licu mjesta i o nepravilnostima nije obavijestio navedene osobe, znači da se putnik složio s takvom uslugom čime je izgubio pravo na naknadne reklamacije te zahtjeve na sniženje cijene ili plaćanje štete. Putnik može uložiti pisanu reklamaciju u zakonski određenom roku od dva mjeseca. STA putovanja bez pisane reklamacije neće obrađivati zahtjeve za sniženje cijene niti druge zahtjeve za odštetu. Putnik pisanu reklamaciju šalje na adresu: STA Zagreb d.o.o., Hebrangova 22, 10000 Zagreb. Reklamacija mora biti potpisana, a podnijeti je mora svaki putnik sam u svoje ime ili dati punomoć trećoj osobi. Punomoć mora biti priložena reklamaciji ili STA putovanja neće obrađivati taj zahtjev. Reklamacija mora imati zadovoljavajuću osnovu. Putnik mora za reklamaciju priložiti valjane dokaze i/ili potvrdu hotela, prijevoznika ili druge povezane osobe o stvarnom stanju na osnovu kojega putnik podnosi svoj zahtjev. Ta odredba ne važi u slučaju da STA putovanja ima pravo otkazati aranžman ili promijeniti program sukladno odredbama ovih Općih uvjeta i zakona.

## **XIII. ZDRAVSTVENI PROPISI**

Prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije putnik se mora za putovanje u određene države cijepiti i to dokazati važećim dokumentom. Cijepjenje je isto tako obavezno ako je takav propis uključen u ugovor o putovanju. To nije valjan razlog za prekid ugovora ako ne postoje kontraindikacije za zdravlje putnika. U tom slučaju je putnik obavezan pokazati zdravstvenu potvrdu. Ako su u programu putovanja navedena ili propisana cijepjenja, svaki putnik mora sam dobiti međunarodnu priznatu potvrdu – žutu knjižicu s opisanim cijepljenjima. STA putovanja ne snosi odgovornost za moguće komplikacije ili prekid putovanja zbog putnikovog nepoštivanja zdravstvenih propisa države u koju ulazi ili programa na kog se je prijavio. Isto tako ne snosi odgovornost za troškove koji nastanu s tim u vezi. STA putovanja se obavezuje da će putnika obavijestiti o mogućim obaveznim cijepljenjima za programe za koje je glavni organizator.

## **XIV. PRTLJAGA**

Organizator, agent ili posrednik ne odgovaraju za prijevoz prtljage. Isto tako ne odgovaraju za uništenu ili izgublenu prtljagu niti za krađu prtljage i/ili drugih dragocjenosti u hotelu. Prijavu izgubljene ili oštećene prtljage putnik mora sam uputiti prijevozniku ili hotelu. Za prijevoz posebne prtljage kao što su bicikl, oprema za

surfiranje, oprema za golf, putnik mora obično doplatiti cijenu prije odlaska direktno u zračnoj luci sukladno uvjetima prijevoznika. U svakom slučaju mora prijevoz takve prtljage najaviti već kod prijave, a zračni prijevoznik zbog ograničenog kapaciteta pridržava pravo odbiti prijevoz takve prtljage. Sve troškove ili štetu koja bi mogla nastati zbog toga snosi sam putnik. Cijenu prijevoza prtljage i masu do koje je prijevoz prtljage besplatan određuje prijevoznik. Svaki dodatni kilogram teže prtljage mora putnik doplatiti sam na licu mjesta u odgovarajućoj valuti sukladno odredbama zračnog prijevoznika. Odgovornost za prtljagu kod zračnog prijevoza snosi isključivo avioprijevoznik na osnovu propisa koji važe u međunarodnom zrakoplovnom putničkom prometu. Ako putnik izgubi prtljagu, mora ispuniti formular PIR avioprijevoznika koji je obavio prijevoz i uručiti ga avioprijevozniku te jednu kopiju zadržati za sebe. Na osnovu formulara avioprijevoznik će isplatiti odštetu sukladno važećim propisima u međunarodnom putničkom prometu.

STA putovanja ne snosi odgovornost za krađu ili oštećenje putnikove prtljage ili osobnih stvari, dragocjenosti i dokumenata iz smještaja (hotelskih soba, apartmana itd.) i prijevoznih sredstava (zrakoplova, autobusa, brodova itd.).

#### **XV. TOČNOST PRIJEVOZNIKA I PRIJEVOZNA SREDSTVA**

STA putovanja ne snosi odgovornost za točnost prijevoza u kopnenom, morskom i zračnom prijevozu kad se on vrši javnim prijevozom na redovnim ili izvanrednim putničkim linijama, plovidbama ili letovima. Odgovornost prijevoznika definirana je u ugovoru između putnika i prijevoznika koji važi od početka upotrebe prijevoznoga sredstva. STA putovanja ne preuzima odgovornost za štetu koja nastane zbog kašnjenja, otkazivanja ili promjena prijevoza ili prijevoznoga sredstva. STA putovanja zadržava pravo promjene reda vožnje te vrste autobusa, zrakoplova, prijevoznika i smjerova leta (transferi, vraćanje preko druge zračne luke itd.) do kojeg dođe zbog različitih tehničkih i organizacijskih razloga. Osim toga može doći do kašnjenja koja su:

Najčešće posljedica preopterećenja prijevoznih koridora, štrajkova i lošeg vremena na koje organizator ne može utjecati. Promjene iz prethodne stavke kod paketnih aranžmana ne predstavljaju promjenu programa putovanja jer je prvi i zadnji dan putovanja isključivo namijenjen dolasku i odlasku na cilj i povezanim transportom i nisu namijenjeni odmoru. Kvaliteta prijevoznih sredstava uobičajeno je prosječne kategorije, ako nije drugačije navedeno.

#### **XVI. GUBITAK DOKUMENATA**

Ako putnik tijekom putovanja izgubi dokumente ili mu netko ukrade dokumente koji su potrebni za nastavak putovanja ili vraćanje u domovinu, putnik mora zatražiti nove dokumente na vlastiti trošak. Kod sređivanja formalnosti s tim u vezi, putnik se može za savjete i pomoć obratiti vođi putovanja. Ako putnik zbog gubitka ili krađe dokumenata mora prekinuti putovanje, putnik nema pravo na povrat uplaćenoga iznosa za putovanje ili povrat troškova.

#### **XVII. OBAVIJESTI PRIJE POLASKA/PUTOVANJA**

Putnik za putovanje prima konačnu obavijest najkasnije tjedan dana prije polaska. Putnik je kod prijave dužan javiti točnu adresu za dostavu. Štetu koja nastane zato što je putnik poslao nepotpunu ili nepravilnu adresu za ispunjavanje vaučera ili ugovora snosi sam putnik. STA putovanja po pravilu ne šalje obavijesti prije polaska za jednodnevne izlete.

#### **XVIII. ARANŽMANI KOD KOJIH STA putovanja NIJE ORGANIZATOR PUTOVANJA**

U slučajevima kada nije organizator putovanja STA putovanja nastupa u ulozi posrednika. U tim slučajevima putniku posreduje primljene informacije od organizatora putovanja i pomaže mu kod prijave na putovanje. Uvjeti prijave, plaćanja i potencijalnoga otkazivanja putovanja sukladni su važećim uvjetima drugog organizatora. Na takvim će programima biti označeno da STA putovanja nije glavni organizator nego posrednik. Ta oznaka će biti i na potvrdi o putovanju. Putnik može reklamacije poslati glavnom organizatoru aranžmana, kao i posredniku.

## **XIX. INFORMACIJE**

Informacije koje putnik dobije na mjestu prijave ne obavezuju STA putovanja više od navedenih informacija u programu ili ponudi. Ako dođe do dvojbe, uvijek važe sljedeći dokumenti: pismena ponuda, pismena informacija ili pisano objašnjenje. Prijava na izlet ili putovanje izvršena je kad putnik uplati akontaciju. Redoslijed prijave istovremeno predstavlja broj sjedala u autobusu ili na putovanju. Opcijski, informativni upis ne smatra se prijavom.

## **XX. PROSLJEĐIVANJE OSOBNIH PODATAKA**

STA putovanja prilikom obrade osobnih podataka putnika poštuje osnovna načela u vezi s obradom osobnih podataka. Sklopljeni ugovor o putovanju osnova je za zakonitu obradu osobnih podataka putnika. Obrada osobnih podataka koje je putnik poslao potrebna je za izvođenje ugovora o putovanju ili za izvođenje aktivnosti za organizaciju i putovanje koje je putnik dao prije sklapanja takvog ugovora. Obrada osobnih podataka uključuje prije svega prikupljanje, spremanje, otkrivanje s posredovanjem trećim osobama za potrebe izvođenja putovanja koje je predmet ugovora itd.

Dani osobni podaci bit će upotrebljavani samo u svrhu organizacije konkretnoga putovanja i neće se obrađivati na načine koje nisu sukladni s tim ciljevima.

Prikupljeni osobni podaci ograničeni su na podatke koji su nužno potrebni za organizaciju i izvođenje konkretnog putovanja i po završetku putovanja brišu se iz evidencije STA putovanja osim ako za čuvanje tih podataka ne postoji zakonska osnovica.

STA putovanja kod obrade osobnih podataka putnika jamči odgovarajuću sigurnost koja uključuje zaštitu od nedozvoljene ili nezakonite obrade te od nenamjernog gubljenja, uništenja ili oštećenja.

STA putovanja putnike izričito obavještava da će osobni podaci zbog organizacije i izvođenja putovanja po prethodnoj izričitoj dozvoli putnika i sukladno osnovnim principima zaštite osobnih podataka ovisno o lokaciji individualnog putovanja biti prosljeđeni drugim subjektima ili obrađivačima (avioprijevoznici, hoteli, druge putničke agencije itd.) izvan teritorija Europske unije (treće države) ili međunarodnim organizacijama koji ne osiguravaju osobne podatke na istoj razini koja postoji na teritoriju Europske unije.

Sta Zagreb d.o.o.      Zagreb, 01. 05. 2018