

## OPĆI UVJETI PUTOVANJA TURISTIČKE AGENCIJE JAZZ TRAVEL

**1. Opći uvjeti** putovanja JAZZ TRAVEL turističke agencije sastavni su dio turističkih aranžmana i ugovora o organiziranju putovanja sklopljenom između JAZZ TRAVEL turističke agencije i ugovaratelja/korisnika usluge - putnika. Njima se uređuje međusobni odnos organizatora putovanja – JAZZ TRAVEL vl. JAZZ PUTOVANA d.o.o. (u daljnjem tekstu JAZZ TRAVEL) i korisnika usluge – putnika (u daljnjem tekstu Putnik), odnosno ugovaratelja putovanja u slučaju kad ugovaratelj putovanja sklapa ugovor o organiziranju putovanja (u daljnjem tekstu Ugovor) u korist treće osobe kao putnika. Ugovor se smatra obavezujućim nakon što su ga potpisali djelatnik JAZZ TRAVEL (ili bilo koje druge agencije ovlaštene za prodaju turističkih aranžmana JAZZ TRAVEL) i Putnik ili su na drugi način (putem sredstava daljinske komunikacije, elektronska pošta, faks i sl.) potvrdile svoju suglasnost, a proizvodi pravne učinke kada JAZZ TRAVEL do ugovorenog roka primi odgovarajuću uplatu.

**2. Prijave i Rezervacije.** Putnik se za putovanje može prijaviti kontaktom u JAZZ TRAVEL i drugim ovlaštenim agencijama osobno, telefonom, internetom ili nekim drugim načinom daljinske komunikacije. Prilikom prijave, a u svrhu rezervacije odabrane usluge, odnosno sklapanja Ugovora, Putnik uplaćuje 50% cijene aranžmana (osim ako u programu nije drugačije navedeno), a razliku do pune cijene uplaćuje najkasnije 21 dan prije početka putovanja (uz izuzetak ugovorom dogovorenog obrocnog plaćanja te ukoliko u programu nije drugačije navedeno). Ukoliko Putnik ne ispuni ovu obvezu, smatrat će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti isplate uplaćene akontacije. Rezervaciju "na upit" za programe koji su objavljeni JAZZ TRAVEL se obavezuje obraditi u roku od 2 radna dana (subota se ne smatra radnim danom) i o učinjenom pismeno ili usmeno obavijestiti Putnika. Ukoliko JAZZ TRAVEL u navedenom roku ne obavijesti Putnika o učinjenom ili nije u mogućnosti osigurati rezervaciju za zatraženi aranžman, uplaćeni troškovi rezervacije bit će u cijelosti vraćeni Putniku. Ukoliko Putnik ne prihvati zatraženu, a od strane JAZZ TRAVEL-a potvrđenu rezervaciju, troškovi rezervacije se ne vraćaju. U slučaju prihvaćanja aranžmana od strane Putnika, troškovi rezervacije uračunavaju se u cijenu aranžmana. Isti uvjeti vrijede i ukoliko se radi o upitu izvan objavljenih programa pri čemu cijena nije poznata, no Putnik je u tom slučaju obavezan uplatiti na ime pologa paušalni iznos u visini od 500,00 HRK. Prilikom sklapanja Ugovora Putnik je dužan dati osobne podatke i pravovremeno dostaviti svu dokumentaciju potrebnu za organiziranje putovanja. Putnik jamči da je dao ispravne i važeće podatke potrebne za nesmetanu realizaciju putovanja te prihvaća sve zakonske obveze.

**3. Cijene.** Cijene aranžmana su objavljene u programu putovanja i vrijede od dana objavljivanja programa. Cijene navedene u programima JAZZ TRAVEL turističke agencije bazirane su na osnovi ugovora s našim partnerima i ne moraju odgovarati cijenama objavljenim na licu mjesta, u destinaciji u kojoj putnik boravi te eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet prigovora. Cijena aranžmana uključuje sve što je navedeno u programu, a pojedine posebne ili dodatne usluge (dodatni obroci, fakultativni (neobavezni) izleti, ulaznice, pribavljanje viza, putno osiguranje i sl.) koje nisu uključene u objavljenu cijenu aranžmana, a JAZZ TRAVEL ih može osigurati i uključiti u Ugovor, Putnik posebno plaća i dužan ih je naručiti prilikom prijave putovanja. Ukoliko putnik traži posebnu uslugu za vrijeme putovanja, istu je dužan platiti na licu mjesta u valuti zemlje u kojoj se nalazi te za tu uslugu eventualni prigovor podnosi neposrednom davatelju usluge. JAZZ TRAVEL može, najkasnije 20 dana prije početka putovanja, zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjene valutnih tečajeva u odnosu na dan objavljivanja programa ili do promjene u tarifama prijevoznika, hotelijera i sl., i to isključivo u pismenom obliku. Putnik se obavezuje prihvatiti povećanje ugovorene cijene do 10%. Ukoliko dođe do povećanja ugovorene cijene u iznosu većem od 10%, Putnik ima pravo odustati od aranžmana, s tim da je to dužan pismenim putem javiti JAZZ TRAVEL turističkoj agenciji u roku od 2 radna dana od primljene obavijesti. U slučaju odustanka od aranžmana, putnik nema pravo na naknadu štete. Ako putnik svoj odustanak ne dostavi u JAZZ

TRAVEL u pismenom obliku i u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

**4. Last minute i fortuna putovanja.** Za potvrdu rezervacija po "last minute" sistemu (putovanje u posljednji trenutak) ili rezervacija kod kojih ime objekta u kojem će boraviti Putnik doznaje tek po dolasku u destinaciju (akcije pod nazivima: fortuna, no name, jocker, rulet i sl.), Putnik je dužan odmah uplatiti iznos u cijelosti ili osigurati nespornu naplatu. U slučaju otkazivanja putovanja od strane Putnika po navedenim ponudama, JAZZ TRAVEL ima pravo zadržati kompletan iznos aranžmana. Putnik koji zaključi takav Ugovor u potpunosti prihvaća sve rizike takvog putovanja. Ta putovanja sadrže u sebi neizvjesne činjenice na koje JAZZ TRAVEL ne može utjecati, a Putnik je prvenstveno zbog povoljnije cijene prihvatio takvo putovanje pa zbog toga Putnik nema pravo prigovora prema JAZZ TRAVEL-u.

**5. Kategorizacija, smještaj i opis usluga.** Ponuđeni hoteli, apartmani ili drugi objekti u programima JAZZ TRAVEL turističke agencije opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje važećoj u trenutku izdavanja programa. Ukazujemo da se lokalna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno razlikuje. Udobnost, prehrana i druge usluge u ponudi hotela/apartmana ili drugih objekata pod nadzorom su mjernih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. JAZZ TRAVEL ne preuzima odgovornost za bilo koju usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u programima JAZZ TRAVEL važećim za navedeno putovanje, a koja je dana bilo od strane djelatnika JAZZ TRAVEL-a ili neke treće osobe. Raspored smještaja u sobe/apartmane određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko Putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanom u programu putovanja. Ako je moguće, JAZZ TRAVEL će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen zahtjev Putnika za smještajem (dječji krevetić, orijentacija sobe, kat i sl.) no ne može jamčiti ispunjenje istog. Smještaj najčešće nije moguć prije 16 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluge, ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno. Za kasnije dolaske u smještajne objekte (iza 20 sati) nužno je prethodno, najmanje jedan dan prije polaska na putovanje, o tome obavijestiti JAZZ TRAVEL, ukoliko takav kasniji dolazak nije predviđen programom putovanja.

**5. Putni dokumenti, poštivanje deviznih, carinskih i zdravstvenih propisa.** 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. Ukoliko je za neko putovanje potrebna viza, JAZZ TRAVEL može posredovati u pribavljanju iste uz posebnu doplatu, no ne jamči ishođenje vize, odnosno nije odgovoran za odluke službenih tijela kojima se Putniku odbije izdavanje vize. Neodobravanje vize, odnosno nevaljanje putne isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja ni u kojem pogledu ne obavezuje JAZZ TRAVEL te JAZZ TRAVEL zadržava pravo naplate naknade štete kako je određeno ovim Općim uvjetima. Putnik je dužan poštivati carinske, devizne i druge propise, kao i zakone i druge podzakonske propise Republike Hrvatske i drugih zemalja kroz koje prolaze i u kojima borave. 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. Ukoliko se radi o grupnom putovanju, JAZZ TRAVEL 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 JAZZ TRAVEL. 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 ugostiteljskim i hotelskim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja (pratiteljem ili vodičem) i davateljima usluga u dobroj

namjeri. U slučaju nepoštivanja navedenih obveza, odgovara za načinjenu štetu, a JAZZ TRAVEL otklanja svaku odgovornost za istu. U tom slučaju iznos štete Putnik podmiruje kod vlasnika objekta (hotela, apartmana i sl.) na recepciji. Prilikom potpisivanja ugovora djelatnik JAZZ TRAVEL-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. Svakom Putniku koji nije državljan 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 državljanje pojedinih zemalja. JAZZ TRAVEL može uputiti Putnika na izvor informacija, ali niti na koji način ne preuzima odgovornost za posljedice koje bi uslijed nepoštivanja tih propisa mogle proisteci za samog Putnika. Putovanja u neke zemlje zahtijevaju obvezna cijepljenja protiv nekih bolesti. Prilikom putovanja u te zemlje Putnik je obavezan posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju. Putnik je također dužan obavijestiti JAZZ TRAVEL 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.). Za sva putovanja u inozemstvo JAZZ TRAVEL preporučuje uplatu police za zdravstveno osiguranje.

**6. Prtljaga.** Prijevoz prtljage do određene težine, koju određuje prijevoznik, je besplatan. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam Putnik prema važećim pravilima i cijenama prijevoznika. Djeca do 2. godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Kod putovanja s autobusnim prijevozom Putnik može ponijeti 2 komada osobne prtljage/torbe uobičajene veličine. JAZZ TRAVEL nije odgovoran za prijevoz prtljage te ne preuzima odgovornost i ne odgovara za izgubljeni ili oštećenu prtljagu, ali ni za krađu prtljage ili dragocijnosti u prijevoznom sredstvu ili smještajnom objektu (preporučujemo najam sefa gdje god je to moguće). Prijave za izgubljeni prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili smještajnom objektu. Kod zrakoplovnog prijevoza, za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija, i to na osnovi propisa koji vrijede u zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage Putnik ispunjava obrazac PIR zrakoplovne kompanije koja je izvršila prijevoz te ga predaje predstavniku zrakoplovne kompanije, a jedan primjerak zadržava za sebe. Na osnovi ispunjenog obrasca, zrakoplovna kompanija mu isplaćuje odštetu po propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu. Prijevoz posebne prtljage (glazbeni instrumenti, golf oprema i sl.) Putnik je dužan najaviti prije sklapanja Ugovora. Ukoliko je moguće, JAZZ TRAVEL će pokušati zadovoljiti Putnikov zahtjev za posebnom prtljagom, ali ne može jamčiti ispunjenje istog. Prijevoznik ima pravo zbog ograničenja kapaciteta nosivosti ne zaprimiti posebnu ili dodatnu prtljagu. JAZZ TRAVEL u tom slučaju ne snosi odgovornost za bilo koju štetu ili trošak koji Putnik zbog toga pretrpi. Putnik je sam dužan voditi brigu o svojim stvarima i prtljazi unesenim u putnički kabinu prijevoznog sredstva (zrakoplov, autobus, vlak, brod i sl.) te su ih prilikom svakog napuštanja prijevoznog sredstva dužni ponijeti sa sobom. JAZZ TRAVEL preporučuje uplatu police za osiguranje prtljage.

**7. Putno osiguranje.** Cijena putovanja ne uključuje osiguranje od rizika nesretnog slučaja i bolesti na putovanju (osim ukoliko u program nije drugačije navedeno), osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage te osiguranje od otkaza putovanja. Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, djelatnici JAZZ TRAVEL-a dužni su putniku ponuditi "paket" putnog osiguranja koji se sastoji od: dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme boravka u inozemstvu (ukoliko isto nije uključeno u cijenu aranžmana) ili osiguranje od posljedica nesretnog slučaja za boravak u Republici Hrvatskoj, osiguranje od privatne odgovornosti, osiguranje prtljage te osiguranje od otkaza putovanja. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu izravno ugovoriti kod osiguravajućih društava ili kod JAZZ TRAVEL-a, pri čemu JAZZ TRAVEL sudjeluje samo kao posrednik.

Potpisom Ugovora Putnik potvrđuje da mu je ponuđen i preporučen paket putnih osiguranja.

**8. Osiguranje od rizika otkaza putovanja.** Ukoliko Putnik prilikom prijave za putovanje smatra da bi zbog nepredviđenih zapreka morao otkazati putovanje, a u cilju izbjegavanja troškova odustajanja nevedenih u točki 9 ovih Općih uvjeta, JAZZ TRAVEL preporučuje uplatu police osiguranja od otkaza. Osiguranje od otkaza naplaćuje se prilikom sklapanja Ugovora te ga nije moguće uplatiti naknadno. Premija osiguranja izračunava se ovisno o vrijednosti putovanja, a prema cjeniku osiguravajućeg društva. Nepredviđene zapreke kao razlog za otkaz putovanja određuje svako osiguravajuće društvo sukladno svojim uvjetima (vojni poziv, bolest, smrtni slučaj u užoj obitelji i sl.). U slučaju otkazivanja aranžmana iznos uplaćene premije za osiguranje od otkaza se ne vraća. Pri otkazivanju aranžmana ne isplaćuje se trošak nabavke viza, unatoč tome što Putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Uplatom police osiguranja od otkaza Putnik svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a JAZZ TRAVEL se obvezuje putniku osigurati svu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje potraživanja putnika prema osiguravajućem društvu, 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 otkaza, a mora otkazati putovanje, JAZZ TRAVEL zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u točki 9. ovih Općih uvjeta.

**9. Otkazivanje putovanja od strane putnika.** Ukoliko putnik otkáže uplaćeni aranžman, a nije uzrokovan izvanrednim, sigurnosnim okolnostima na određitu, JAZZ TRAVEL od ukupne cijene aranžmana zadržava (osim ako u programu nije navedeno drugačije):

#### **Europska putovanja, odmori, skijanje**

do 30 dana prije polaska 20% cijene aranžmana, a najmanje 100 kn

29-22 dana prije polaska 70% cijene aranžmana

21-15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana

14-8 dana prije polaska 90% cijene aranžmana

7-0 dana prije polaska i nakon polaska 100% cijene aranžmana

Za zatvorene grupe vrijede posebni uvjeti otkaza putovanja: S datumom opcije potvrde, uplaćeni iznos je nepovratan.

#### **Daleka putovanja**

Do 45 dana prije polaska 30% cijene aranžmana

44-15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana

14-0 dana prije polaska i nakon polaska 100% cijene aranžmana

#### **Krstarenja**

120-91 dan prije polaska 5% cijene aranžmana

90-76 dana prije polaska 15% cijene aranžmana

75-56 dana prije polaska 25% cijene aranžmana

55-41 dana prije polaska 50% cijene aranžmana

40-31 dana prije polaska 75% cijene aranžmana

30-0 dana prije polaska i nakon polaska 100% cijene aranžmana

Navedeni troškovi primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajno/meridien tenbjekta, odnosno tipa sobe/apartmana, kao i na sve druge bitne promjene. JAZZ TRAVEL zaračunava stvarne troškove zamjene ako Putnik/nositelj ugovora otkáže putovanje, a nađe drugog korisnika iste rezervacije koji zadovoljava sve uvjete za korištenje navedenog aranžmana. Kod otkazivanja svih aranžmana ne isplaćuje se trošak nabave vize ni putnih isprava. Usmeni otkaz Putnik je dužan potvrditi u pisanom obliku bilo dopisom, faksom ili elektronskom poštom. Ako putnik ne potvrdi usmeno priopćeni otkaz u pisanom obliku, smatrat će se da nije otkazao putovanje. Ukoliko 21 dan prije polaska na put putnik nije uplatio ostatak iznosa ili osigurao neospornu naplatu aranžmana, JAZZ TRAVEL smatra da je putnik odustao od rezervacije, bez mogućnosti isplate uplaćene akontacije za putovanje.

**10. Otkaz putovanja od strane JAZZ TRAVEL-a ili promjene programa putovanja.** JAZZ TRAVEL zadržava pravo otkaza putovanja ukoliko je putovanje otkazao organizator putovanja za kojeg je JAZZ TRAVEL bio posrednik u prodaji navedenog aranžmana ili ukoliko se za određeno putovanje nije prijavio najmanji broj putnika potreban za realizaciju aranžmana naveden na svakom pojedinačnom programu putovanja ili iz nekog drugog valjanog razloga, a najkasnije 20 dana prije početka putovanja duljih od 6 dana; 7 dana prije početka putovanja u trajanju od 2 do 6 dana te 2 dana prije početka putovanja koja traju kraće od 2 dana. JAZZ TRAVEL zadržava pravo otkaza putovanja ili potpune i djelomične promjene programa putovanja ukoliko nastupe izvanredne

okolnosti koje nije bilo moguće predvidjeti ili se ne mogu izbjeći ili otkloniti (elementarne nepogode, prometne nezgode, kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava, iznenadne promjene voznih redova, štrajk, nemiri i sl.). JAZZ TRAVEL zadržava pravo promjene dana ili sata polaska zbog izmjena voznog reda ili nastupanja spomenutih izvanrednih okolnosti, kao i pravo izmjene pravca putovanja zbog promijenjenih okolnosti, i to bez isplate oštete, a prema važećim propisima u putničkom prometu. Ukoliko JAZZ TRAVEL otkáže putovanje, Putnik ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa u cijelosti, ali ne i na naknadu štete. JAZZ TRAVEL se obvezuje o svakoj promjeni programa, ukoliko ista nastupi prije početka putovanja, neodložno obavijestiti Putnika. Ako okolnosti na samom određitu onemogućuju smještaj Putnika u rezerviranom objektu, JAZZ TRAVEL će putnika smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije od rezerviranog i na vlastiti trošak. Ako JAZZ TRAVEL nakon početka putovanja nije pružio veći dio ugovorenih usluga ili ako ocijeni da neće biti u stanju osigurati ispunjenje većeg dijela ugovorenih usluga, JAZZ TRAVEL može na svoj teret, a uz suglasnost Putnika izvršiti izmjene programa za nastavak putovanja te po potrebi oštetiti putnika za razliku u cijeni između ugovorenih i stvarno pruženih usluga. Uz pismeni pristanak Putnika, JAZZ TRAVEL može neizvršeni dio usluge zamijeniti nekom drugom uslugom, pri čemu se Putnik odriče prava na potraživanja od JAZZ TRAVEL-a za tako međusobno ugovoreni i izmijenjeni dio putovanja u odnosu na sklopljeni Ugovor. JAZZ TRAVEL ne odgovara za eventualne pogreške u tisku programa kao i za pogrešne unose podataka od strane operatera na web-stranicama.

**11. Rješavanje prigovora.** Putnik ima pravo prigovora zbog nepotpuno ili nekvilitetno izvršene usluge iz Ugovora. U interesu je Putnika da prigovor, odnosno neodgovarajuću uslugu reklamira na licu mjesta kod predstavnika JAZZ TRAVEL-a i/ili kod izvršitelja usluga (smještajni objekt, prijevoznik i sl.) koji će nastojati ukloniti uzroke reklamacije. Ako Putnik ne prihvati na licu mjesta ponudeno rješenje koje odgovara ugovorenoj usluzi, JAZZ TRAVEL ne mora uvažiti naknadni prigovor Putnika. Ukoliko uzrok prigovora nije otklonjen, ili Putnik s ponudjenim rješenjem nije zadovoljan, Putnik mora tražiti potvrdu iz koje se vidi da usluga nije pružena, odnosno da nije pružena na način kako je ugovoreno. Potvrdu Putnik mora priložiti pismenom prigovoru JAZZ TRAVEL-u, i to u roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Ukoliko Putnik uloži pismeni prigovor nakon tog roka, JAZZ TRAVEL takav prigovor nije dužan uzeti u obzir. Svaki Putnik/nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno te JAZZ TRAVEL neće uzeti u razmatranje grupe prigovore. JAZZ TRAVEL je dužan donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora i to na način na koji je prigovor zaprimljen (e-mailom, poštom ili osobnom dostavom na koju će biti odgovoreno pismenom pošiljkom s povratnicom), a može odgoditi rok rješenja o pritužbi za dodatnih 14 dana zbog prikupljanja informacija o čemu je dužan, u pismenom obliku, obavijestiti Putnika/podnositelja prigovora. JAZZ TRAVEL će rješavati samo one prigovore za koje Putnik dostavi dokaz da je uputio prigovor davatelju usluge na licu mjesta i da se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta. Najviši iznos naknade po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. U slučaju sklapanja Ugovora po "fortuna" ili "last minute" ponudi, putnik nema pravo prigovora na smještaj. Dok JAZZ TRAVEL ne donese rješenje na prigovor, Putnik se neopozivo odriče posredovanja bilo koje druge osobe ili sudske ustanove, kao i davanja informacija u medije. Putnik i JAZZ TRAVEL će sporove nastojati riješiti sporazumno, a u suprotnom ugovaraju nadležnost suda u Zagrebu. Mjerodavno pravo će biti Hrvatsko pravo.

**12. Obveze putnika.** Putnik je dužan pridržavati se pravila ponašanja u smještajnim i drugim objektima, odnosno prijevoznim sredstvima i svojim postupcima ne smije onemogućavati nesmetano odvijanje programa putovanja kao i ugrožavati prava ostalih putnika u korištenju usluga JAZZ TRAVEL-a. U slučaju da Putnik svojim ponašanjem uzrokuje štetu izvršitelju usluge, odnosno onemogućava redovno i nesmetano odvijanje programa putovanja, dužan je takvu štetu odmah otkloniti, odnosno nadoknaditi oštećenom pri čemu je u obvezi surađivati s izvršiteljem usluge i JAZZ TRAVEL. Ako Putnik ugrožava redovno i nesmetano odvijanje programa putovanja, JAZZ TRAVEL, osim prava na naknadu štete, ima pravo prekinuti putovanje, pri čemu će se smatrati da je putovanje prekinuto na zahtjev Putnika i pri čemu JAZZ TRAVEL nije dužan snositi troškove povratka Putnika na

mjesto polaska. U slučaju da je Putnik maloljetna osoba, odnosno dijete, roditelj/skrbnik je dužan prihvatiti povratak djeteta kući, odnosno doći po dijete o vlastitom trošku.

**12. Obveze JAZZ TRAVEL-a.** JAZZ TRAVEL je dužan brinuti se 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. JAZZ TRAVEL je dužan Putniku pružiti sve ugovorene usluge za pojedini aranžman te dati odgovore zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. JAZZ TRAVEL će sve navedene obaveze iz svojih programa izvesti u potpunosti i na opisani način, osim u slučajevima više sile ili nepredviđenih okolnosti. Ako bude moguće JAZZ TRAVEL će u takvim slučajevima ponuditi zamjensko rješenje. JAZZ TRAVEL nije dužan pružati usluge izvan ovih Općih uvjeta.

**13. Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja.** 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., tel: 0800 1884 ili na email: [info@crosig.hr](mailto:info@crosig.hr) 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 ugovora-police jamčevnog osiguranja: **29862500041**

**14. Osiguranje od odgovornosti.** Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, JAZZ TRAVEL ima kod osiguravajućeg društva CROATIA OSIGURANJE d.d., sklopljenu policu broj police **078620049454** o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnosi na paket-aranžman.

**15. Zaštita osobnih podataka.** Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci Putnika potrebni su u procesu realizacije ugovorenih aranžmana i koriste će se za daljnju međusobnu komunikaciju. JAZZ TRAVEL se obvezuje da osobne podatke putnika neće iznijeti iz zemlje, osim u svrhu realizacije ugovorenih aranžmana. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje police putnog osiguranja, odnosno ukoliko putnik zaključi policu osiguranja, tada će se njegovi osobni podaci prosljediti osiguravajućem društvu. Putnik je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija JAZZ TRAVEL-a.

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

**17. Završne odredbe.** Ovi Opći uvjeti putovanja isključuju sve dosadašnje uvjete i uputstva o putovanju. Opći uvjeti putovanja su sastavni dio Ugovora kojeg putnik sklapa s JAZZ TRAVEL, turističkom agencijom, odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijava za putovanje u organizaciji JAZZ TRAVEL-a. Moguća odstupanja od ovih Općih uvjeta moraju biti navedena u tekstu programa putovanja ili u Ugovoru.

Odgovorni organizator:

**JAZZ TRAVEL** vl. **JAZZ PUTOVANJA d.o.o.**, turistička agencija  
adresa: Miroslava Kraljevića 30, 10360 Sesvete  
sjedište: Stjepana Ljubića Vojvode 14, 10000 Zagreb  
e-mail [vesna@jazztravel.hr](mailto:vesna@jazztravel.hr)  
web <http://www.jazztravel.hr>

telefon +385 1 8894 770, +385 98 417 435

fax +385 1 8894770

Transakcijski račun: IBAN HR5824020061100619475 kod Erste&Steiermärkische Bank d.d., Zagreb

OIB: 2008752949, VAT ID: HR2008752949

ID KOD: HR-AB-01-080788058

u Zagrebu 15.04.2019. godine

