

## **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 organiziranju putovanja (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 potpisivanja 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](http://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](http://www.suncaniodmor.com), elektronskom poštom te u poslovnicama ovlaštenih putničkih agencija posrednika. Kod prijave Ugovaratelj/Putnik dužan je navesti ispravne podatke (kao u putnim dokumentnima) 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 će Ugovaratelju/Putniku ponuditi Ugovor, koji se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale obje ugovorne strane i nakon što Ugovaratelj/Putnik do ugovorenog roka izvrši odgovarajuću uplatu, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta i Ugovora. Ugovor sadrži sve podatke o izabranom aranžmanu i programu putovanja, te potpisom istog 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](http://www.suncaniodmor.com).

### **3. PLAĆANJE CIJENE ARANŽMANA**

Prilikom neposredne prijave u poslovnici Organizatora putovanja ili u poslovnici ovlaštena putničke agencije posrednika, te prijave putem elektroničke pošte 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 sve rezervacije uključivo i rezervacije “na upit” (kada za pojedini aranžman u trenutku prijave putnika za određeno putovanje nema mjesta, ali ih je Organizator u mogućnosti osigurati dodatno) Organizator naplaćuje naknadu za troškove rezervacije u iznosu od 10 eura (po ugovoru), a u slučaju kada je do polaska na put preostalo manje od 21 dan za takvu rezervaciju “na upit” uplaćuje se odgovarajući dio cijene aranžmana prema uvjetima iz članka 11. ovog ugovora. U slučaju da Ugovaratelj/Putnik ne uplati puni iznos cijene aranžmana u za to predviđenom roku, rezervacija aranžmana se smatra otkazanom te se primjenjuje odredba iz članka 11. ovih Općih uvjeta o raskidu Ugovora. Organizator putovanja je dužan Ugovaratelju/Putniku po zaključenju Ugovora i uplati odgovarajućeg iznosa izdati potvrdu o putovanju i uplaćenom iznosu. Mogućnosti plaćanja navedene su na internet stranici Organizatora putovanja [www.suncaniodmor.com](http://www.suncaniodmor.com). Plaćanje aranžmana online - Unos i prijenos osobnih podataka i podataka o broju kreditne kartice zaštićen je SSL protokolom 256-bitne enkripcije koju osigurava WSpay™ sustav za on line autorizaciju kreditnih karica. Autorizacija i naplata kreditnih kartica radi se korištenjem sustava WSpay™ za autorizaciju i naplatu kartica u realnom vremenu. Napomena o cijenama u eurima: Sva plaćanja će biti izvršena u eurima. Naplaćeni iznos na kreditnoj kartici se pretvara u lokalnu valutu prema tečaju kartičnih kuća. Za plaćanje aranžmana kod ovlaštenih putničkih agencija posrednika vrijede uvjeti plaćanja agencije posrednika.

#### **4. CIJENA ARANŽMANA**

Cijena aranžmana, ukoliko nije drugačije navedeno u programu, u pravilu uključuje usluge prijevoza, hotelske i ugostiteljske usluge i organizaciju putovanja. Cijene paket aranžmana ne uključuju naknadu za troškove rezervacije koje se naplaćuju dodatno u iznosu od 10 eura (po ugovoru) prilikom rezervacije. 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, cijepjenja, 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. U tom slučaju Organizator putovanja u funkciji je informatora. U slučaju prigovora na takvu dodatnu uslugu, Ugovaratelj/Putnik sve zahtjeve za pritužbu upućuje isključivo pružatelju odnosno davatelju usluge na licu mjesta. 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. 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, cijeni, kao i o eventualnim promjenama u načinu naplate navedenih naknada pravovremeno obavijestiti Ugovaratelja/Putnika.

#### **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 može biti predmet prigovora. Organizator putovanja ima pravo na povećanje cijene aranžmana ako je došlo do: • promjena u tečaju ugovorene valute u odnosu na dan objavljivanja programa, te • povećanja troškova prijevoza, uključujući povećanje troškova goriva ili povećanje pristojbi za određene usluge kao npr. u zračnim i ostalim lukama, povećanje cestarina i sl., a koje povećanje troškova utječe na ukupnu cijenu aranžmana. Povećanje cijene se izračunava u istom postotku u kojem je došlo do promjene navedenih kalkulativnih elemenata. 20 dana prije početka putovanja ugovorena cijena aranžmana se ne može povećati. Organizator putovanja o povećanju cijene dužan je obavijestiti Ugovaratelja/Putnika pisanim putem na jasan i razumljiv način, uz izračun i obrazloženje tog povećanja. Ako povećanje cijene iznosi više od 8% od ukupne cijene aranžmana, Ugovaratelj/Putnik ima pravo na raskid Ugovora i pravo na povrat uplaćene cijene, pri čemu Ugovaratelj/Putnik ne odgovara

Organizatoru putovanja za naknadu štete. Ugovaratelj/Putnik je dužan o raskidu Ugovora zbog povećanja cijene više od 8% od ukupne cijene aranžmana pisanim putem obavijestiti Organizatora putovanja najkasnije u roku od 2 radna dana od primitka obavijesti o povećanju cijene. Ako Ugovaratelj/Putnik ne obavijesti Organizatora putovanja o raskidu Ugovora u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene. U slučaju raskida Ugovora zbog povećanja cijene više od 8% od ukupne cijene aranžmana, Ugovaratelj/Putnik zadržava pravo povrata uplaćenog novca no nema pravo na naknadu štete. U slučaju da Ugovaratelj/Putnik raskine Ugovor zbog povećanja cijene manje od 8% od ukupne cijene aranžmana, tada se primjenjuje odredba 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**

Ponudeni 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.

## **7. SMJEŠTAJ**

Raspored soba odgovornost je hotela, te Organizator putovanja na isti nema utjecaja. 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 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. Prilikom smještaja u trokrevetnoj/višekrevetnoj sobi, Ugovaratelj/Putnik mora uzeti u obzir da u većini slučajeva hotelijer dodjeljuje dvokrevetnu sobu s pomoćnim ležajem. Kvaliteta dodatnog/pomoćnog ležaja u potpunosti ovisi o hotelu te je moguće da smještaj treće odnosno četvrte osobe ne odgovara standardu smještaja druge dvije osobe. Organizator putovanja ni u kom slučaju ne snosi odgovornost po pitanju kvalitete pomoćnog ležaja i eventualno nezadovoljstvo proizašlo iz ovih razloga ne može biti predmetom prigovora.

## **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. U slučaju da pojedine države uvjetuju da putni dokument ima određenu vremensku valjanost prije isteka na dan ulaska, Putnik je dužan paziti na te odredbe. Putnik se sam mora informirati o važećim propisima o putnim dokumentima, vizama, deviznim, carinskim i zdravstvenim propisima. 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, Organizator putovanja ima pravo na naknadu štete sukladno ovim Općim uvjetima. 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 može pružiti 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.

## **9. PRTLJAGA**

Prijevoz prtljage zrakoplovom je besplatan do mase koju određuje zrakoplovni prijevoznik. Višak prtljage Putnik plaća prema važećim cijenama zračnog prijevoznika. Djeca do 2. godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Organizator putovanja nije odgovoran za prijevoz prtljage, te ne odgovara za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u prijevoznom sredstvu ili u smještajnom objektu. Odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari određuje se prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu. Prijave za izgubljenu prtljagu, Putnik upućuje prijevozniku 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. Organizator stoga ne snosi odgovornost za trošak odnosno štetu bilo koje vrste koju Putnik zbog toga pretrpi. Imajte u vidu da dozvoljena težina prtljage ovisi o samom zrakoplovnom prijevozniku te ćete o tome biti obaviješteni putem Završnog pisma koje, osim toga, sadrži sve potrebne informacije o Vašem putovanju. Već prilikom rezervacije putovanja upozorite na nestandardnu prtljagu kao što je golf oprema, daska za jedrenje, bicikl itd. Prijevoz spomenute prtljage naplaćuje se u zračnoj luci prije odlaska. Strogo je zabranjeno nositi predmete kojima se može ugroziti sigurnost zrakoplova ili putnika. U ručnoj prtljazi ne smije se nositi nikakva tekućina koja ima više od 100 ml. Baterije i laptop, ukoliko se nose, moraju se staviti u ručnu prtljagu. Skupocjene stvari (npr. fotoaparati i sl.) moraju se prijaviti na carini kako bi vrijedilo osiguranje. Prtljaga mora biti prikladnih dimenzija i odgovarajuće zatvorena. Neophodne stvari, kao što su npr. putovnica, zdravstvena iskaznica, novčanik, putni dokumenti, lijekovi itd. uvijek nosite u ručnoj prtljazi. Dopuštena težina prtljage u charter letovima obično iznosi do 15 kg ili do 20 kg te ručnoj prtljazi (do 5 kg).

## **10. PROMJENE PROGRAMA I RASKID UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA PUTOVANJA**

Ako Organizator putovanja izvrši promjene programa do početka putovanja, dužan je pisanim putem o tome obavijestiti Ugovaratelja/Putnika, te mu može ponuditi zaključenje izmijenjenog Ugovora. Ugovaratelj/Putnik je dužan u roku od 2 radna dana od primitka prijedloga za zaključenje izmijenjenog Ugovora obavijestiti Organizatora putovanja prihvaća li izmijenjeni Ugovor ili ne. Ukoliko Ugovaratelj/Putnik prihvati izmjene Ugovora, smatra se da su Organizator putovanja i Ugovaratelj/Putnik zaključili novi Ugovor sa izmijenjenim sadržajem, ukoliko Ugovaratelj/Putnik ne prihvati izmijenjeni Ugovor u propisanom roku, Ugovor se smatra raskinutim, te će mu Organizator putovanja bez odgađanja vratiti uplaćeni iznos cijene aranžmana. Organizator putovanja ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda ili vlaka kao ni za promjene programa i nastale troškove uvjetovane takvim kašnjenjem. Organizator putovanja ima pravo promijeniti program, potpuno ili djelomično, bez obveze na naknadu štete, ako prije ili za vrijeme trajanja aranžmana nastupe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći niti otkloniti (rat, nemiri, štrajk, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, prometne nezgode, iznenadni i neuobičajeni zastoji u prometu, intervencije nadležnih vlasti, iznenadne promjene voznih redova, kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava, vremenske neprilike i sl.), a koje bi, da su nastupile u vrijeme zaključenja Ugovora, za Organizatora putovanja bile opravdanim razlogom da ne zaključi Ugovor. Organizator putovanja ima pravo

na promjenu dana i sata polaska na putovanje zbog promjene voznog reda zrakoplova ili nastupa drugih ranije navedenih okolnosti, kao i pravo na promjenu smjera putovanja zbog promijenjenih okolnosti, bez naknade štete Putniku i po važećim propisima u putničkom prometu. Prvi i zadnji dan programa namijenjeni su dolasku i odlasku sa destinacije (zračni prijevoz, transferi). Uz pismeni pristanak Ugovaratelja/Putnika, Organizator može neizvršeni dio usluge zamijeniti nekom drugom uslugom, pri čemu se Ugovaratelj/Putnik odriče prava na potraživanja od Organizatora za tako međusobno ugovoreni i izmijenjeni dio putovanja u odnosu na sklopljeni ugovor o putovanju. Ako okolnosti na samom odredištu onemogućuju smještaj Putnika u rezerviranom objektu, Organizator putovanja će Putnika smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije od rezerviranoga. Organizator putovanja ima pravo raskinuti Ugovor, potpuno ili djelomično, bez obveze na naknadu štete, ako prije ili za vrijeme trajanja aranžmana nastupe gore navedene izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći niti otkloniti, a koje bi, da su nastupile u vrijeme zaključenja Ugovora, za Organizatora putovanja bile opravdanim razlogom da ne zaključi Ugovor. 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 3-6 dana te 48 sati prije termina za putovanja kraća od 2 dana. Najmanji broj putnika potreban za izvršenje pojedinog putovanja posebno je naznačen kod svakog programa Organizatora putovanja. Organizator ne odgovara za eventualne pogreške u tisku programa u sklopu brošura / kataloga kao i za pogrešne unose podataka od strane operatera na web-stranicama Organizatora.

## **11. RASKID UGOVORA OD STRANE UGOVARATELJA/PUTNIKA**

Ukoliko Ugovaratelj/Putnik otkáže aranžman, Organizator putovanja ima pravo na naknadu od ukupne cijene aranžmana razmjerno vremenu preostalom do početka putovanja i to:

Odmori (Mediteran/Tunis)

- do 30 dana – 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 - 100% cijene aranžmana
- nakon početka putovanja - 100% cijene aranžmana

Ostala putovanja za koja Sunčani odmor nije organizator, prema storno uvjetima organizatora. Navedeni troškovi raskida Ugovora primjenjuju se i na promjene datuma polaska i smještajnog objekta, odnosno tipa smještajne jedinice kao i na sve druge bitne promjene, osim ako u programu putovanja nije izričito navedeno drugačije. 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 pismeno obavijestiti prodajno mjesto gdje je izvršio rezervaciju najkasnije 8 dana prije početka putovanja te Organizatoru putovanja ili prodavatelju podmiriti troškove koji su izravno povezani s prijenosom rezervacije. Ugovaratelj/Putnik može nakon sklapanja ugovora na prodajnom mjestu promijeniti ime, broj putnika, smještaj, datum putovanja, ali samo pod uvjetom da je takva promjena moguća bez otkazivanja aranžmana. Promjena hotela ili datuma polaska moguća je najkasnije 21 dan prije polaska. Promjena broja putnika moguća je najkasnije 8 dana prije polaska odnosno do popunjenja kapaciteta. Promjena imena moguća je najkasnije 8 dana prije polaska. Trošak promjene ovisi o vrsti promjene. Minimalni trošak promjene iznosi 20 eura. 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. Ukoliko Ugovaratelj/Putnik ne nađe odgovarajuću zamjenu za putovanje, tada će se na otkaz putovanja, odnosno raskid ugovora primijeniti odredba 11. ovih Općih uvjeta o raskidu Ugovora. Ugovaratelj/Putnik aranžman može otkazati na prodajnom mjestu na kojem je aranžman ugovoren. Otkaz aranžmana moguće je isključivo u pisanom obliku. 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 smatra da je Putnik odustao od rezervacije, bez mogućnosti isplate uplaćene akontacije za putovanje.

## **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 od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja ili gubitka prtljage te osiguranje od otkaza putovanja (raskida Ugovora) uz koje se može zaključiti dopunsko osiguranje od nezgode a prema uvjetima osiguratelja. 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. Potpisom 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 sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a Organizator putovanja 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 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 obavezan posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju.

## **15. DRUGE OBVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA**

Organizator putovanja dužan je brinuti se o izvršenju usluga, kao i o izboru drugih davatelja usluga, pažnjom dobrog gospodarstvenika te skrbiti o pravima i interesima Putnika sukladno dobrim običajima u turizmu. Organizator putovanja je dužan Putniku pružiti sve ugovorene usluge za pojedini aranžman u potpunosti, osim u slučaju "više" sile (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i sl.). Obavijesti koje putnik dobije na prijavnome mjestu ne obavezuju Organizatora putovanja u većoj mjeri nego što su to obavijesti i informacije navedene u samom programu putovanja.

## **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. Potpisivanjem ugovora Ugovaratelj/Putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

## **17. PRAVO PRIGOVORA**

U slučaju nepotpuno ili nekvalitetno izvršene usluge iz ugovorenog aranžmana, Putnik je dužan, odmah po uočenom propustu na samome mjestu pružanja usluge podnijeti pismeni prigovor neposrednom davatelju usluge, te bez odgode o istom pismenim putem obavijestiti Organizatora putovanja, a najkasnije u roku od 8 dana od završetka putovanja (uključujući neradne dane i praznike). Svaki Putnik - nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno. Organizator neće uzeti u razmatranje grupne prigovore. Putnik je dužan surađivati s predstavnikom Organizatora putovanja i davatelja usluge u cilju otklanjanja uzroka prigovora. Ako uzrok prigovora nije otklonjen, ili Putnik s ponuđenim rješenjem nije zadovoljan, isti s predstavnikom Organizatora putovanja i/ili s davateljem usluge o tome sastavlja pisanu potvrdu koju potpisuju sve prisutne stranke i zadržavaju za sebe po jedan primjerak. Ukoliko predstavnik Organizatora putovanja i/ili davatelj usluge odbije sastaviti ili potpisati takvu potvrdu, Putnik može sam sastaviti odgovarajuću izjavu koju moraju potpisati vjerodostojni svjedoci koji će kasnije biti dostupni Organizatoru putovanja i/ili davatelju usluge. Ugovaratelj/Putnik ima pravo u roku od 8 dana (uključujući neradne dane i praznike) od završetka putovanja podnijeti Organizatoru putovanja prigovor pisanim putem i to u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman. Uz prigovor, Ugovaratelj/Putnik prilaže gore navedenu pisanu potvrdu i eventualne račune za dodatne troškove. Ugovaratelj/Putnik je dužan navode prigovora obrazložiti i predočiti odgovarajuće dokaze. Ugovaratelj/Putnik koji podnese prigovor protekom roka od 8 dana od završetka putovanja ili uz pisani prigovor poslan unutar roka ne priloži pismenu potvrdu potpisanu od strane predstavnika ili svjedoka, gubi pravo na prigovor. Organizator putovanja je dužan pisanom odlukom odlučiti o prigovoru u roku od 15 radnih dana od dana primitka prigovora. Organizator putovanja može odgoditi rok rješavanja prigovora za još 15 radnih dana, a iz razloga prikupljanja informacija i provjere navoda prigovora kod davatelja usluge. Pri rješavanju prigovora, Organizator putovanja će uzeti u obzir okolnost da je Putnik za vrijeme putovanja odbio prihvatiti ponuđeno rješenje prigovora, a koje je bilo razmjerno ugovorenoj usluzi, te na taj način spriječio otklanjanje uzroka prigovora. Razmjerno sniženje cijene po prigovoru može doseći: iznos neiskorištenog dijela usluga, razliku u cijeni zbog niže kategorije smještajnih i drugih kapaciteta od ugovorenih, dok je naknada štete nastala neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza ograničena na iznos cijene aranžmana. Ovime se isključuje pravo Ugovaratelja/Putnika na naknadu idealne štete, osim u slučaju da je ista osigurana kod osiguravatelja koji istu štetu i pokriva. Dok Organizator ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u medije.

## **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, tel. 01 / 4091900, zaključene police osiguranja od odgovornosti. Broj police osiguranja od profesionalne odgovornosti: 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, tel. 01 /4091900, zaključen Ugovor o osiguranju jamčevine za turistički paket aranžman broj P15-1020001403 koji osigurava slučaj platne nemogućnosti ili stečaja Organizatora putovanja. 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 se obvezuje osobne podatke prikupljati, bilježiti, čuvati i prenositi sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka i internim aktima donesenim temeljem zakona te će omogućiti odgovarajuću organizacijsku i tehničku zaštitu.

Podatke koje je dobio od korisnika, Organizator će koristiti u sljedeće svrhe:

- komunikacija s Ugovarateljem/Putnicima
- obavještavanje i slanje e-obavijesti vezano za posebne informacije i ponude Organizatora putovanja
- izravni marketing i slanje ponuda putem e-maila, internetske stranice i telefonskih poziva
- segmentiranje, profiliranje i automatska obrada podataka kako bi se stvorile prilagođene poruke i ponude koje će biti relevantne za korisnika
- statističke i tržišne analize – praćenje primanja i otvaranja e-pošte te praćenje posjećenosti i prilagodbe dijelova web stranice Organizatora putovanja
- prikazivanje prilagođenih oglasa na oglašivačkim platformama (Google i Facebook)

Pri slanju e-obavijesti, prate se podaci o otvaranju poruke te klikovi na linkove u e-obavijestima sa svrhom prilagodbe interesima korisnika. Ovi podaci se bilježe i analiziraju automatski te se ocjenjuje aktivnost i mjere interesi korisnika. Sve osobne podatke prikupljamo uz izričitu suglasnost pojedinaca.

Organizator putovanja sve prikupljene podatke koristi u cilju zaštite interesa Ugovaratelja/Putnika u svim poslovima vezanim uz ugovoreno putovanje/uslugu, a što uključuje i prosljeđivanje nužnih podataka (ime i prezime, datum rođenja i spol) trećim osobama u zemlji i inozemstvu koje je neophodno za realizaciju ovog putovanja/usluge (smještaj, avionske karte, lokalni transferi, najam automobila idr.) te posebice uključuje ugovaranje posebnih vrsta osiguranja navedenih u odredbama 12. i 13. ovih Općih uvjeta. Organizator putovanja obavezuje se pružati zaštitu osobnim podacima korisnika, na način da prikuplja samo osnovne podatke koji su nužni za ispunjenje naših obveza; informira kupce o načinu korištenja prikupljenih podataka, redovito daje kupcima mogućnost izbora o upotrebi njihovih podataka, uključujući mogućnost odluke žele li ili ne da se njihovo ime ukloni s lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi se podaci o korisnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici Organizatora putovanja i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti. Žviše o korištenju osobnih podataka možete pročitati na web stranici Organizatora putovanja [www.suncaniodmor.com](http://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, ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu, primjenjuje se hrvatsko pravo.

U Zagrebu, 17.06.2026.

### 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 ZPUT koje se odnose na paket-aranžman. Turistička agencija Sunčani odmor u cijelosti je odgovorna za pravilno izvođenje 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 repartacije putnika u slučaju da postane nedolventna.

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 putovanja pridržava pravo na povećanje cijene, putnik ima pravo na sniženje cijene ako dođe do sniženja relativnih troškova. Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora i dobiti puni povrat svih plaćanja ako se znatno izmijeni bilo koji od bitnih elemenata paket-aranžmana osim cijene. Ako prije početka paket-aranžmana trgovac odgovoran za paket-aranžman otkáže paket-aranžman, putnici imaju pravo na povrat i, prema potrebi, odštetu. Putnici imaju pravo 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 mogu 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 koje 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 značajno 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 nakon početka paket-aranžmana, 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 repartacija putnika. Organizator putovanja Sunčani odmor ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod Generali osiguranje d.d. sa sjedištem u Zagrebu, Slavenska 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](mailto:info.hr@generali.com), telefonski na broj: +385 1 4091900 ili, prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti Ministarstvo turizma, Prisavlje 14, 10 000 Zagreb, e-mail: [pravni@mint.hr](mailto:pravni@mint.hr), tel. +385 1 6169 243.

Ovi uvjeti i upute za putovanja vrijede od 17.06.2026. 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 130/2017) koji je u primjeni od 1. srpnja 2018. (dostupan na poveznici: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017\\_12\\_130\\_2982.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982.html)).