

OPĆI UVJETI PUTOVANJA MAGNUM TRAVEL STUDIO d.o.o.

1. OPĆE ODREDBE I DEFINICIJE

Opće odredbe i uvodne napomene

1.1. Opći uvjeti poslovanja (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) sastavni su dio programa putovanja, paket-aranžmana, pojedinačnih turističkih usluga te Ugovora o putovanju u paket-aranžmanu (u daljnjem tekstu: Ugovor) sklopljenog između društva Magnum travel studio d.o.o., Svetice 36, 10000 Zagreb (u daljnjem tekstu: Magnum travel studio d.o.o., Organizator ili Agencija) i putnika odnosno ugovaratelja putovanja (u daljnjem tekstu: Putnik).

1.2. Izrazi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju značenje određeno važećim propisima Republike Hrvatske, osobito Zakonom o pružanju usluga u turizmu, osim ako ovim Općim uvjetima nije drugačije određeno. Izrazi koji imaju rodno značenje koriste se neutralno i odnose se jednako na osobe ženskog i muškog spola.

1.3. Potpisivanjem Ugovora, uplatom rezervacije ili cjelokupnog iznosa putovanja, kao i prihvatom ponude putem sredstava daljinske komunikacije (interneta, elektroničke pošte ili telefona), Putnik potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima, da ih razumije te da ih u cijelosti prihvaća. U slučaju sklapanja ugovora putem interneta ili drugih sredstava daljinske komunikacije smatra se da je Putnik bio upoznat s ovim Općim uvjetima u trenutku potvrde rezervacije odnosno kupnje turističke usluge.

1.4. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se isključivo na turističke usluge i paket-aranžmane kod kojih je Magnum travel studio d.o.o. organizator putovanja. U slučajevima kada Magnum travel studio djeluje isključivo kao posrednik pri prodaji turističkih usluga ili aranžmana drugih organizatora putovanja, u ugovoru ili drugoj dokumentaciji bit će jasno naznačen odgovorni organizator putovanja. Na takve usluge primjenjuju se opći uvjeti poslovanja organizatora putovanja koji pruža predmetnu uslugu, a koji će Putniku biti dostupni prije sklapanja ugovora. Ako pojedini program putovanja, ponuda ili Ugovor sadrži odredbe koje se razlikuju od odredbi ovih Općih uvjeta, prednost imaju odredbe sadržane u programu putovanja, ponudi ili Ugovoru. Kada Magnum travel studio d.o.o. nastupa isključivo kao posrednik u prodaji turističkih usluga ili aranžmana drugih organizatora putovanja, primjenjuje se poglavlje „Posebni uvjeti kada Magnum travel studio d.o.o. nije organizator putovanja" ovih Općih uvjeta.

1.5. Putnikom se smatra svaka osoba koja je izvršila rezervaciju, sklopila Ugovor ili koristila turističke usluge koje organizira ili posreduje Magnum travel studio d.o.o., te se na nju primjenjuju prava i obveze propisane ovim Općim uvjetima.

1.6. Ovi Opći uvjeti dostupni su Putniku prije sklapanja ugovora te čine njegov sastavni dio.

Definicije pojmova

1.8. Radi lakšeg tumačenja pojedini izrazi imaju sljedeće značenje:

1.9. Organizator – Magnum travel studio d.o.o.

1.10. Putnik – svaka osoba koja koristi turističku uslugu ili putovanje.

1.11. Ugovaratelj putovanja – osoba koja sklapa ugovor o putovanju u svoje ime i za račun svih prijavljenih putnika.

1.12. Paket-aranžman – kombinacija najmanje dviju različitih vrsta turističkih usluga za isto putovanje ili odmor sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu.

1.13. FIT rezervacija – individualna rezervacija jedne ili više turističkih usluga (hotel, avionska karta, transfer, trajekt, rent-a-car, ulaznica i slično) koje se prodaju prema posebnim uvjetima dobavljača.

1.14. Program putovanja – opis putovanja, sadržaja i usluga koje Organizator pruža.

1.15. Neizbježne i izvanredne okolnosti – situacija izvan kontrole Organizatora čije se posljedice nisu mogle izbjeći ni poduzimanjem svih razumnih mjera, sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu.

1.16. Trajni medij – svako sredstvo koje Putniku omogućuje pohranu informacija upućenih njemu osobno na način da su dostupne za buduću uporabu tijekom razdoblja primjerenog svrsi informacije te omogućuje neizmijenjenu reprodukciju pohranjenih informacija.

1.17. Povezani putni aranžman – najmanje dvije različite vrste turističkih usluga kupljene za isto putovanje ili odmor, koje ne čine paket-aranžman, ali su kupljene putem povezanih postupaka rezervacije u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu.

2. SKLAPANJE UGOVORA

Prijave i rezervacije

2.1. Putnik se za putovanje u organizaciji Magnum travel studio d.o.o. može prijaviti u poslovnici Organizatora, putem ovlaštenih agenata, telefonom, elektroničkom poštom, internetskim putem ili drugim sredstvima daljinske komunikacije, te osobno u poslovnici.

2.2. Prilikom prijave odnosno rezervacije sklapa se Ugovor o putovanju, koji ujedno predstavlja potvrdu rezervacije te sadrži podatke o odabranom turističkom aranžmanu ili upućuje na program putovanja u kojem su navedeni svi bitni elementi aranžmana.

2.3. Potpisivanjem Ugovora, prihvatom ponude elektroničkim putem, uplatom akontacije ili cjelokupnog iznosa putovanja, odnosno stavljanjem na raspolaganje podataka o platnom instrumentu radi izvršenja rezervacije, Putnik potvrđuje da je upoznat s programom putovanja i ovim Općim uvjetima te ih u cijelosti prihvaća.

2.4. Prilikom prijave Putnik je dužan dati točne i potpune podatke te dostaviti dokumentaciju predviđenu programom putovanja. Putnik snosi svu odgovornost za troškove, posljedice ili štetu nastalu zbog netočnih, nepotpunih ili pogrešno dostavljenih podataka.

2.5. Obvezujućom prijavom smatra se svaka pisana ili usmena rezervacija koja sadrži podatke potrebne za realizaciju putovanja, uključujući, ali ne ograničavajući se na, potpisani ugovor, elektroničku potvrdu rezervacije, uplatu akontacije ili dijela cijene putovanja, dostavu podataka o platnom instrumentu ili bilo koju drugu radnju iz koje je vidljivo da Putnik želi sklopiti ugovor o putovanju.

2.6. Prilikom rezervacije Putnik uplaćuje akontaciju u iznosu navedenom u programu putovanja ili ponudi, dok je preostali iznos dužan podmiriti u rokovima navedenim u programu putovanja, ponudi ili Ugovoru.

2.7. Magnum travel studio d.o.o. zadržava pravo uskratiti pružanje ugovorenih usluga ako Putnik ne izvrši ugovorena plaćanja u predviđenim rokovima.

2.8. Za rezervacije označene kao „na upit“ Putnik je dužan uplatiti akontaciju u iznosu određenom ponudom ili programom putovanja. Rezervacija postaje obvezujuća tek nakon potvrde pružatelja usluge ili Organizatora. Ukoliko Putnik nakon potvrde rezervacije odustane od rezervacije izvršene na njegov zahtjev, Organizator ima pravo zadržati uplaćenu akontaciju radi pokrića nastalih troškova, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.

2.9. U slučaju rezervacije s opcijom, vrijede uvjeti navedeni u dokumentu o opcijskoj rezervaciji. Opcijska rezervacija prestaje važiti istekom roka navedenog u opciji te ne obvezuje Organizatora u slučaju više sile, popunjenosti kapaciteta ili drugih okolnosti koje onemogućuju potvrdu rezervacije. Opcija ne vrijedi i nije obvezujuća u slučaju više sile ili „stop bookinga“ (stop prodaje).

2.10. Odustanak od rezervacije moguć je isključivo u skladu s odredbama o otkazu putovanja navedenima u ovim Općim uvjetima.

2.11. Promotivni poklon-bonovi, kuponi, vaučeri i posebne pogodnosti koje izdaje Magnum travel studio d.o.o. mogu se koristiti isključivo za nove rezervacije, osim ako nije izričito drugačije navedeno.

Predugovorne informacije

2.12. Magnum travel studio d.o.o. nastoji osigurati točnost i ažurnost svih informacija objavljenih na svojim internetskim stranicama, u programima putovanja, brošurama, katalozima, letcima i drugim promidžbenim materijalima. Unatoč tome, moguće su nenamjerne pogreške, tehničke nepravilnosti ili naknadne izmjene podataka.

2.13. Podaci sadržani u promidžbenim materijalima ne smatraju se obvezujućom ponudom te se mogu mijenjati prije sklapanja Ugovora o putovanju. U slučaju neslaganja između podataka objavljenih u promidžbenim materijalima i podataka sadržanih u Ugovoru o putovanju, mjerodavni su podaci navedeni u Ugovoru i dokumentaciji dostavljenoj Putniku prije njegova sklapanja.

2.14. Prije sklapanja Ugovora o putovanju, Putniku će biti dostavljene sve predugovorne informacije propisane Zakonom o pružanju usluga u turizmu, uključujući informacije o glavnim obilježjima turističke usluge ili paket-aranžmana, ukupnoj cijeni, uvjetima plaćanja, uvjetima otkaza, minimalnom broju putnika kada je primjenjivo te drugim zakonom propisanim informacijama.

2.15. U slučaju da je organizator putovanja Magnum travel studio d.o.o., Putnik ima sva prava koja proizlaze iz odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koje se odnose na paket-aranžmane. Magnum travel studio d.o.o. odgovoran je za pravilno izvršenje paket-aranžmana kao cjeline te ima osiguranu zakonom propisanu jamčevinu za zaštitu Putnikovih uplata i, kada je uključena usluga prijevoza, za repatrijaciju Putnika u slučaju insolventnosti.

2.16. Prije sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu Organizator će Putniku, sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, dostaviti propisani Obrazac sa standardnim informacijama iz Priloga I. Zakona te sve ostale predugovorne informacije koje su relevantne za ugovoreno putovanje. Predugovorne informacije čine sastavni dio ugovora o putovanju, osim ako se ugovorne strane izričito ne dogovore drukčije u slučajevima dopuštenima zakonom.

3. CIJENE I PLAĆANJE

Cijene

3.1. Magnum travel studio d.o.o. može povećati cijenu paket-aranžmana samo ako je povećanje cijene izravna posljedica:

- a) promjene cijene prijevoza putnika nastale zbog promjene cijene goriva ili drugih izvora energije;
- b) promjene visine poreza, pristojbi ili naknada za usluge putovanja koje određuju treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje paket-aranžmana, uključujući turističke pristojbe, pristojbe za slijetanje, ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama;

c) promjene tečaja valuta relevantnih za paket-aranžman.

3.2. Svako povećanje cijene mora biti izračunato na temelju stvarne promjene troškova te proporcionalno utjecaju tih troškova na cijenu paket-aranžmana.

3.3. Magnum travel studio d.o.o. može jednostrano povećati cijenu paket-aranžmana za najviše 8 % ugovorene cijene putovanja, pod uvjetom da o tome Putnika obavijesti na jasan i razumljiv način, uz obrazloženje i izračun povećanja cijene, najkasnije 20 dana prije početka putovanja.

3.4. Ako povećanje cijene prelazi 8 % ukupne cijene paket-aranžmana, Putnik ima pravo raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za raskid te ostvariti povrat svih izvršenih uplata u skladu sa zakonom.

3.5. Putnik nema pravo na raskid Ugovora ako su nastupile okolnosti koje omogućuju povećanje cijene, a do samog povećanja nije došlo ili povećanje ne prelazi zakonski dopušteni prag od 8 %.

3.6. Ako nakon sklapanja Ugovora, a prije početka paket-aranžmana, dođe do sniženja troškova iz točaka a), b) ili c) ovoga poglavlja (troškovi goriva ili drugih izvora energije, visina poreza, pristojbi ili naknada trećih osoba, odnosno promjena deviznih tečajeva relevantnih za paket-aranžman), Putnik ima pravo na sniženje cijene paket-aranžmana koje odgovara tom sniženju troškova.

3.7. Povećanje odnosno sniženje cijene izračunava se tako da se promjena predmetnog troška primijeni razmjerno udjelu toga troška u ukupnoj cijeni paket-aranžmana. U slučaju sniženja cijene Organizator ima pravo od iznosa povrata koji duguje Putniku odbiti stvarno nastale administrativne troškove te je dužan na zahtjev Putnika dostaviti dokaze o tim troškovima.

3.8. Ako program putovanja predviđa određene usluge koje Putnik plaća izravno pružatelju usluge na destinaciji, takve usluge nisu uključene u ugovorenu cijenu paket-aranžmana. Za kvalitetu i izvršenje takvih usluga odgovoran je njihov neposredni pružatelj, osim ako nije drukčije navedeno u programu putovanja.

3.9. Kada je u programu putovanja posebno naznačeno da cijena vrijedi uz ostvarenje minimalnog broja sudionika ili drugih unaprijed određenih uvjeta, Putnik prihvaća takve uvjete sklapanjem Ugovora. O eventualnoj promjeni cijene ili drugih uvjeta Putnik će biti obaviješten u rokovima propisanim zakonom i programom putovanja.

3.10. Svi objavljeni popusti, pogodnosti, promotivne akcije i posebne ponude međusobno se isključuju, osim ako nije izričito drugačije navedeno. Putnik može koristiti samo jedan popust ili pogodnost za isto putovanje.

Plaćanje

3.11. Prilikom sklapanja ugovora o putovanju Putnik je dužan uplatiti akontaciju u iznosu od 30 % ukupne cijene putovanja, odnosno 40 % ukupne cijene za daleka putovanja, osim ako je programom putovanja, ponudom ili ugovorom o putovanju određena drugačija visina akontacije.

3.12. Preostali dio ugovorene cijene Putnik je dužan podmiriti najkasnije:

- 30 dana prije početka putovanja za putovanja u Republici Hrvatskoj,
- 30 dana prije početka europskih putovanja u trajanju do 5 dana / 4 noćenja,
- 45 dana prije početka velikih europskih tura u trajanju od 6 dana / 5 noćenja i više,
- 60 dana prije početka dalekih putovanja.

3.13. Za rezervacije izvršene nakon isteka navedenih rokova Putnik je dužan prilikom rezervacije uplatiti 100 % ugovorene cijene putovanja, osim ako Organizator u programu putovanja, ponudi ili ugovoru odredi drugačije uvjete.

3.14. Kod pojedinih turističkih usluga, kao što su zrakoplovne karte, posebne ili promotivne tarife, individualna putovanja (FIT), kružna putovanja, putovanja s posebnim uvjetima dobavljača, događanja, koncerti, sportske manifestacije ili druge usluge za koje poslovni partneri Organizatora određuju posebne uvjete plaćanja, mogu vrijediti drugačiji rokovi, dinamika i način plaćanja. Takvi uvjeti bit će jasno navedeni u programu putovanja, ponudi ili ugovoru o putovanju te imaju prednost u odnosu na odredbe ovih Općih uvjeta.

3.15. Putnik ugovorenu cijenu može platiti gotovinom u poslovnici Organizatora, uplatnicom ili internetskim bankarstvom na poslovni račun Organizatora, te kartično u poslovnici Organizatora. Kada je ta usluga dostupna, Organizator omogućuje i plaćanje karticom na daljinu putem poveznice za plaćanje ovlaštenog pružatelja platnih usluga. Popis prihvaćenih kartica te mogućnost i uvjeti obročnog plaćanja istaknuti su u poslovnici i navedeni u ponudi ili programu putovanja. Kod kartičnog plaćanja povrat sredstava, kada Putnik na njega ima pravo prema odredbama ovih Općih uvjeta, izvršava se isključivo na istu karticu kojom je plaćanje izvršeno, u iznosu i valuti u kojoj je plaćanje provedeno, u rokovima utvrđenima ovim Općim uvjetima.

3.16. Plaćanje se smatra izvršenim danom kada su sredstva evidentirana na poslovnom računu Magnum travel studio d.o.o., osim ako nije drugačije ugovoreno. Kod kartičnog plaćanja plaćanje se smatra izvršenim u trenutku uspješne autorizacije transakcije.

3.17. Ako Putnik ne izvrši uplatu u rokovima navedenima u programu putovanja, ponudi ili ugovoru o putovanju, Organizator ima pravo raskinuti ugovor o putovanju te obračunati troškove otkaza odnosno raskida ugovora sukladno odredbama 4. ovih Općih uvjeta.

3.18. Sve cijene iskazane su u eurima (EUR) i uključuju porez na dodanu vrijednost (PDV), osim ako je u programu putovanja ili ponudi izričito navedeno drugačije.

3.19. Organizator zadržava pravo, kada to zahtijevaju uvjeti poslovnih partnera ili posebnosti pojedinog putovanja, odrediti viši iznos akontacije ili drugačiju dinamiku plaćanja, o čemu će Putnik biti jasno i nedvojbeno obaviješten prije sklapanja ugovora o putovanju.

Posebne ponude i promotivne akcije

3.19. Magnum travel studio d.o.o. može za pojedina putovanja, termine ili ograničene kapacitete odobravati posebne promotivne cijene, last minute ponude, popuste za rane rezervacije (early booking), akcijske cijene ili druge marketinške pogodnosti.

3.20. Takve ponude vrijede isključivo pod uvjetima, u razdoblju i za kapacitete navedene u trenutku objave te se mogu razlikovati od redovnih cijena istog putovanja.

3.21. Putnik koji je sklopio Ugovor o putovanju po redovnoj cijeni nema pravo na naknadno ostvarivanje popusta, povrat razlike u cijeni ili druge pogodnosti koje su objavljene nakon sklapanja Ugovora.

3.22. Posebne promotivne akcije, last minute ponude i druge pogodnosti vrijede isključivo za nove rezervacije izvršene tijekom trajanja pojedine akcije, osim ako nije izričito drugačije navedeno.

3.23. Magnum travel studio d.o.o. zadržava pravo određivanja uvjeta i trajanja pojedinih promotivnih akcija te pravo njihovog povlačenja ili izmjene prije isteka predviđenog roka, osim za već potvrđene rezervacije.

Poklon bonovi

3.24. Magnum travel studio d.o.o. može izdavati poklon-bonove, vaučere, promotivne kupone i druge vrijednosne potvrde za korištenje turističkih usluga iz svoje ponude.

3.25. Poklon-bon, vaučer ili kupon može se koristiti isključivo u razdoblju važenja naznačenom na samom dokumentu. Ako nije drugačije navedeno, rok važenja počinje teći od datuma izdavanja.

3.26. Poklon-bonovi, vaučeri i kuponi mogu se iskoristiti za kupnju turističkih usluga i paket-aranžmana čiji je organizator Magnum travel studio d.o.o., osim ako na pojedinom bonu, vaučeru ili promotivnoj akciji nije izričito navedeno drugačije.

3.27. Poklon-bonovi, vaučeri i kuponi nisu zamjenjivi za gotovinu te se ne mogu isplatiti u novčanom iznosu, osim ako je to propisano prisilnim odredbama važećih propisa.

3.28. Ako vrijednost odabrane usluge premašuje vrijednost poklon-bona, vaučera ili kupona, korisnik je dužan podmiriti razliku do pune cijene usluge.

3.29. Ako vrijednost odabrane usluge iznosi manje od vrijednosti poklon-bona, vaučera ili kupona, neiskorišteni dio vrijednosti ne vraća se u novcu, osim ako nije drugačije navedeno na samom bonu ili vaučeru.

3.30. Magnum travel studio d.o.o. zadržava pravo odrediti posebne uvjete korištenja za pojedine promotivne akcije, poklon-bonove, vaučere ili kupone, o čemu će korisnici biti unaprijed obaviješteni.

Last minute i posebne ponude

3.31. Last minute, posebne promotivne ponude i drugi turistički aranžmani po sniženim cijenama mogu imati posebne uvjete rezervacije, plaćanja, izmjene i otkaza, o čemu će Putnik biti upoznat prije sklapanja ugovora.

3.32. Kod pojedinih posebnih ponuda naziv smještajnog objekta može biti poznat tek neposredno prije početka putovanja ili po dolasku na odredište. U tom slučaju Organizator jamči ugovorenu destinaciju, kategoriju smještaja prema službenoj kategorizaciji države domaćina, vrstu smještajne jedinice i ugovorenu vrstu usluge (noćenje, noćenje s doručkom, polupansion, puni pansion, all inclusive ili drugu ugovorenu uslugu), dok se naziv smještajnog objekta određuje naknadno u skladu s uvjetima ponude.

4. OTKAZ, RASKID I IZMJENE UGOVORA

Otkaz ili raskid ugovora o putovanju od strane Putnika

4.1. Putnik ima pravo u bilo kojem trenutku prije početka putovanja otkazati ili raskinuti ugovor o putovanju. Otkaz ili raskid ugovora mora se dostaviti Magnum travel studio d.o.o. isključivo u pisanom obliku (e-mailom ili drugim pisanim putem). Usmeno priopćen otkaz ili raskid ugovora proizvodi pravni učinak tek nakon što ga putnik potvrdi u pisanom obliku. Danom otkaza odnosno raskida ugovora smatra se dan kada je Magnum travel studio d.o.o. zaprimio pisanu obavijest putnika.

4.2. Ako putnik ne podmiri preostali iznos ugovorene cijene putovanja u rokovima navedenima u ugovoru ili ponudi, smatrat će se da je raskinuo ugovor o putovanju te Organizator ima pravo obračunati troškove otkaza sukladno ovim Općim uvjetima.

4.3. U slučaju otkaza ili raskida ugovora o putovanju od strane putnika, Organizator od ukupne cijene aranžmana zadržava sljedeće iznose:

Putovanja u Hrvatskoj

- do 30 dana prije početka putovanja – 30 % cijene aranžmana
- od 29 do 22 dana prije početka putovanja – 40 % cijene aranžmana
- od 21 do 15 dana prije početka putovanja – 80 % cijene aranžmana
- od 14 dana prije početka putovanja do dana polaska – 100 % cijene aranžmana

- nakon početka putovanja ili u slučaju nedolaska bez prethodnog otkaza – 100 % cijene aranžmana.

Europska putovanja (do 5 dana / 4 noćenja)

- do 30 dana prije početka putovanja – 30 % cijene aranžmana
- od 29 do 22 dana prije početka putovanja – 80 % cijene aranžmana
- od 21 dan prije početka putovanja do dana polaska – 100 % cijene aranžmana
- nakon početka putovanja ili u slučaju nedolaska bez prethodnog otkaza – 100 % cijene aranžmana.

Velike europske ture (6 dana / 5 noćenja i više)

- do 45 dana prije početka putovanja – 30 % cijene aranžmana
- od 44 do 30 dana prije početka putovanja – 60 % cijene aranžmana
- od 29 do 22 dana prije početka putovanja – 80 % cijene aranžmana
- 21 dan prije početka putovanja, uključujući dan polaska – 100 % cijene aranžmana
- nakon početka putovanja ili u slučaju nedolaska bez prethodnog otkaza – 100 % cijene aranžmana.

Daleka putovanja

- do 60 dana prije početka putovanja – 40 % ukupne cijene aranžmana
- od 59 do 45 dana prije početka putovanja – 70 % ukupne cijene aranžmana
- od 44 dana prije početka putovanja do dana polaska – 100 % ukupne cijene aranžmana
- nakon početka putovanja ili u slučaju nedolaska bez prethodnog otkaza – 100 % ukupne cijene aranžmana

4.4. Kod individualnih rezervacija i povezanih putnih aranžmana (FIT – Free Independent Traveller) navedena ljestvica otkaznih troškova ne primjenjuje se na zrakoplovne karte, hotelski smještaj, transfere, najam vozila, trajektne karte, ulaznice, vize i druge pojedinačne usluge rezervirane putem rezervacijskih sustava koji imaju posebne uvjete prodaje. Za takve usluge trošak otkaza može iznositi do 100 % vrijednosti usluge već od trenutka potvrde ili kupnje, ovisno o uvjetima pružatelja usluge. Posebni uvjeti bit će navedeni u ponudi ili ugovoru o putovanju te imaju prednost u odnosu na ove Opće uvjete.

4.5. Putnik nema pravo na povrat uplaćenih sredstava ako zbog vlastitih razloga nije mogao započeti ili nastaviti putovanje, osobito ako nije pravodobno stigao na mjesto polaska, nema valjane putne isprave ili potrebne vize, ako mu je odbijen ulazak u pojedinu državu ili ako iz bilo kojeg razloga svojevóljno prekine putovanje nakon njegova početka. U slučaju da putnik tijekom putovanja svojevóljno prekine putovanje ili odustane od korištenja pojedine ugovorene usluge, nema pravo na povrat cijene neiskorištenih usluga niti na bilo kakvu naknadu.

4.6. Neovisno o prethodno navedenim naknadama za raskid, Putnik ima pravo raskinuti Ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini i koje znatno utječu na ispunjenje paket-aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na odredište. U tom slučaju Putnik ima pravo na puni povrat svih plaćanja izvršenih za paket-aranžman, ali nema pravo na dodatnu odštetu. Na zahtjev Putnika Organizator će obrazložiti iznos naknade za raskid Ugovora. U svim slučajevima raskida Ugovora o putovanju u paket-aranžmanu Organizator će Putniku vratiti sva plaćanja izvršena u korist Putnika, umanjena za primjerenu naknadu za raskid kada Organizator na nju ima pravo, bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida Ugovora.

4.7. Navedene standardne naknade za raskid temelje se na razdoblju između trenutka raskida Ugovora i početka paket-aranžmana, očekivanim uštedama troškova Organizatora te očekivanom prihodu od pružanja usluga putovanja drugom korisniku. Kod pojedinačnih usluga i paket-aranžmana koji uključuju usluge s posebnim uvjetima dobavljača (zrakoplovne karte, posebne tarife, kružna putovanja, ulaznice i slično) primjenjuju se posebni uvjeti otkaza navedeni u ponudi, programu putovanja ili Ugovoru, koji imaju prednost pred ovom ljestvicom.

4.8. U slučaju otkaza putovanja, bez obzira na to otkazuje li putnik ili Organizator, putnik nema pravo na povrat troškova izdavanja viza, cijepljenja, putnog osiguranja niti drugih usluga koje su već izvršene ili nepovratno plaćene trećim osobama.

4.9. Kod kupnje samostalnih zrakoplovnih karata, osim otkaznih troškova prijevoznika, Magnum travel studio d.o.o. ima pravo zadržati i naplaćenu uslužnu odnosno rezervacijsku pristojbu (TSC), osim ako posebnim uvjetima nije drukčije određeno.

Pravo Organizatora na otkaz putovanja i izmjenu programa

4.10. Magnum travel studio d.o.o. može raskinuti Ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka putovanja i Putniku vratiti sve izvršene uplate, bez obveze plaćanja dodatne naknade, ako se ne prijavi najmanji broj putnika predviđen za pojedino putovanje, pod uvjetom da Putnika o tome obavijesti u zakonskim rokovima:

- a) najkasnije 20 dana prije početka putovanja za putovanja koja traju više od 6 dana;
- b) najkasnije 7 dana prije početka putovanja za putovanja koja traju između 2 i 6 dana;
- c) najkasnije 48 sati prije početka putovanja za putovanja koja traju kraće od 2 dana.

4.11. Minimalan broj putnika potreban za realizaciju pojedinog putovanja naveden je u programu putovanja.

4.12. U slučaju raskida Ugovora iz razloga nedovoljnog broja prijavljenih putnika, Magnum travel studio d.o.o. vratit će Putniku sva izvršena plaćanja bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida Ugovora.

4.13. Magnum travel studio d.o.o. zadržava pravo izmjene programa putovanja prije i tijekom putovanja ako su takve izmjene posljedica izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, predvidjeti ili otkloniti, uključujući, ali ne ograničavajući se na sigurnosne rizike, prirodne nepogode, izvanredne vremenske uvjete, štrajkove, prometne poremećaje, promjene reda letenja, odluke nadležnih tijela ili druge okolnosti izvan kontrole Organizatora.

4.14. Ako je zbog takvih okolnosti potrebno izmijeniti redoslijed izvođenja programa, vrijeme polaska, prijevozno sredstvo, rutu putovanja ili pojedine ugovorene usluge, Magnum travel studio d.o.o. će nastojati osigurati zamjensko rješenje usporedive kvalitete uz najmanje moguće odstupanje od ugovorenog programa.

4.15. Ako ugovoreni smještaj nije moguće osigurati zbog razloga koji nisu pod kontrolom Organizatora, Putniku će biti osiguran smještaj iste ili više kategorije bez dodatnih troškova za Putnika.

4.16. Magnum travel studio d.o.o. ne odgovara za kašnjenja, promjene ili otkazivanja usluga koje su posljedica postupanja prijevoznika, zračnih luka, luka, željezničkih prijevoznika ili drugih trećih osoba na koje Organizator nema utjecaj. U takvim situacijama Organizator će, u okviru svojih mogućnosti, pružiti Putniku potrebne informacije i pomoć radi nastavka putovanja ili ostvarivanja njegovih prava prema odgovornom pružatelju usluge.

4.17. Prava Putnika vezana uz kašnjenja, otkazivanja letova, uskraćeni ukrcaj (overbooking) i druge nepravilnosti u zračnom prijevozu ostvaruju se prema pravilima i propisima koji uređuju zračni promet te prema uvjetima odgovornog zračnog prijevoznika.

4.18. U slučaju nastupa izvanrednih okolnosti tijekom putovanja, Magnum travel studio d.o.o. poduzet će sve razumne mjere radi zaštite interesa Putnika i nastavka izvršenja ugovorenih usluga u mjeri u kojoj je to objektivno moguće.

Prijenos Ugovora na drugog putnika

4.19. Prije početka paket-aranžmana Putnik može prenijeti Ugovor o putovanju u paket-aranžmanu na osobu koja ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj Ugovor, pod uvjetom da o tome obavijesti Organizatora na trajnom mediju u razumnom roku prije početka paket-aranžmana. Obavijest zaprimljena najkasnije sedam dana prije početka paket-aranžmana u svakom se slučaju smatra pravodobnom.

4.20. Prenositelj i primatelj Ugovora solidarno odgovaraju za plaćanje cijene paket-aranžmana te svih dodatnih naknada, pristojbi i drugih troškova koji proizlaze iz prijenosa Ugovora.

4.21. Za obradu prijenosa Ugovora Organizator naplaćuje administrativni trošak u iznosu od 20 EUR za autobusna putovanja, odnosno 50 EUR za putovanja koja uključuju zrakoplovni prijevoz, koji odgovara stvarnom trošku Organizatora povezanom s obradom prijenosa (storniranje i ponovno izdavanje ugovora, računa i putne dokumentacije te izmjene rezervacija kod pružatelja usluga). Uz administrativni trošak, prenositelj i primatelj dužni su podmiriti i sve stvarne troškove promjene imena putnika koje zaračunaju zrakoplovni prijevoznici, hoteli ili drugi pružatelji usluga. Ukupni troškovi prijenosa ne smiju biti nerazumni niti prijeći stvarne troškove Organizatora uzrokovane prijenosom, a Organizator će prenositelju na zahtjev dostaviti dokaze o tim troškovima.

4.22. Prijenos Ugovora može biti ograničen ili nemoguć kod usluga kod kojih pravila pružatelja usluge ne dopuštaju promjenu imena putnika (primjerice pojedine zrakoplovne tarife), o čemu će Organizator obavijestiti Putnika. U tom se slučaju na zahtjev Putnika primjenjuju odredbe o otkazu odnosno raskidu Ugovora.

5. SMJEŠTAJ I SADRŽAJ USLUGA

Sadržaj i standard usluga

5.1. Ako u programu putovanja nije drugačije navedeno, cijena paket-aranžmana uključuje usluge navedene u programu putovanja, kao što su prijevoz, smještaj, prehrana i druge ugovorene usluge, kao i troškove organizacije putovanja.

5.2. Ako nije drugačije naznačeno, objavljene cijene vrijede po osobi smještenoj u standardnoj dvokrevetnoj sobi. Posebne kategorije soba, pogled na more, balkon, terasa, međusobno povezane sobe, viši katovi ili druge posebne pogodnosti dostupne su isključivo ako su izričito navedene u programu putovanja, ponudi ili potvrđene od strane pružatelja usluge.

5.3. Kod smještaja tri ili više osoba u istoj smještajnoj jedinici, dodatni ležajevi mogu se razlikovati po veličini, udobnosti i kvaliteti od osnovnih ležajeva te mogu biti pomoćni ili rasklopni ležajevi, ovisno o standardima pojedinog objekta.

5.4. Prehrana uključena u program putovanja prilagođena je lokalnim običajima, gastronomiji i organizaciji pružatelja usluge.

5.5. Podaci o sadržajima smještajnih objekata, uključujući pristup internetu, sportske, wellness ili druge dodatne sadržaje, temelje se na informacijama dobivenim od pružatelja usluge. Magnum travel studio d.o.o. ne odgovara za privremenu nedostupnost pojedinih sadržaja, tehničke poteškoće, prekide internetske veze, radove na održavanju ili druge okolnosti na koje nema utjecaj, a koje nastanu nakon objave programa putovanja ili tijekom boravka Putnika.

5.6. Magnum travel studio d.o.o. odgovara za točnost informacija sadržanih u programu putovanja, ponudi i ugovornoj dokumentaciji dostavljenoj Putniku prije sklapanja Ugovora.

Kategorizacija smještajnih objekata i kućni red

5.7. Smještajni objekti navedeni u programu putovanja označeni su prema službenoj kategorizaciji države u kojoj se nalaze, važećoj u trenutku objave programa ili sklapanja ugovora. Standardi kategorizacije razlikuju se od države do države te ne moraju odgovarati standardima koji vrijede u Republici Hrvatskoj ili drugim europskim državama. Iz tog razloga međusobna usporedba smještajnih objekata iste kategorije u različitim državama nije uvijek moguća.

5.8. Opisi smještajnih objekata, fotografije, sadržaji i ostale informacije temelje se na podacima koje dostavljaju pružatelji usluga te su informativnog karaktera. Magnum travel studio d.o.o. ne odgovara za naknadne promjene sadržaja, usluga ili opreme smještajnog objekta koje nastanu nakon objave programa putovanja, a na koje Organizator nije mogao utjecati.

5.9. Kućni red, radno vrijeme pojedinih sadržaja, prehrana, način pružanja usluge, korištenje bazena, wellnesa, plaža, sportskih sadržaja i ostalih sadržaja određuje isključivo pružatelj usluge smještaja te je Putnik dužan pridržavati se njegovih pravila. Organizator ne može utjecati na njihovu primjenu niti odgovara za njihove eventualne izmjene.

5.10. Putnik odgovara za svaku štetu koju svojim ponašanjem prouzroči u smještajnom objektu, prijevoznom sredstvu ili tijekom korištenja bilo koje ugovorene usluge te je eventualne troškove dužan podmiriti izravno pružatelju usluge.

5.11. Kod aranžmana koji uključuju all inclusive ili druge posebne vrste usluge, sadržaj i opseg uključenih usluga razlikuju se od objekta do objekta te su detaljno navedeni u programu putovanja ili ponudi. Putniku se preporučuje da prije rezervacije pažljivo prouči opis ugovorene usluge.

5.12. Ako Putnik prilikom rezervacije nije ugovorio i platio smještaj s posebnim obilježjima (pogled na more, balkon, terasa, određena orijentacija sobe, kat, međusobno povezane sobe i slično), Organizator ne može jamčiti dodjelu takvog smještaja.

5.13. Raspored soba, broj sobe, kat, pogled, položaj sobe, udaljenost od pojedinih sadržaja te druge posebnosti određuje isključivo smještajni objekt prilikom prijave gostiju. Organizator može posebne želje Putnika proslijediti pružatelju usluge, ali njihovo ispunjenje ne može jamčiti.

5.14. Jednokrevetne sobe u pravilu su manje površine i mogu imati drugačiji raspored ili položaj od dvokrevetnih soba. Trokrevetne sobe u većini slučajeva predstavljaju dvokrevetnu sobu s pomoćnim ležajem, pri čemu pomoćni ležaj može biti manjih dimenzija ili niže razine udobnosti od osnovnih kreveta te je najčešće namijenjen djeci ili kraćem boravku odraslih osoba.

5.15. Ako zbog razloga na koje Organizator nije mogao utjecati nije moguće pružiti ugovoreni smještaj, Organizator ima pravo osigurati smještaj u objektu iste ili više kategorije, uz zadržavanje ugovorene razine usluge, bez dodatnih troškova za Putnika. Ako to nije moguće, Organizator će ponuditi odgovarajuće zamjensko rješenje u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu.

5.16. Organizator ne odgovara za radove, buku, privremeno zatvaranje pojedinih sadržaja ili druge aktivnosti koje provode hoteli, smještajni objekti ili treće osobe, a koje Organizator nije mogao predvidjeti niti na njih utjecati.

Promo i economy sobe

5.17. Kod rezervacije smještaja označenog kao Promo, Economy ili drugim nazivom koji upućuje na posebnu tarifnu kategoriju, Putnik ostvaruje pravo na ugovorenu kategoriju smještajnog objekta i ugovorenu vrstu usluge, ali ne i na određeni položaj sobe, pogled, kat, veličinu sobe, vrstu kreveta ili druge posebne karakteristike smještaja.

5.18. Takve sobe mogu biti smještene na manje atraktivnim lokacijama unutar objekta te mogu imati skromniju opremu ili nepovoljniji položaj u odnosu na standardne sobe iste kategorije.

5.19. Kod rezervacije više soba Organizator ne može jamčiti da će sve sobe biti smještene jedna uz drugu ili u istom dijelu objekta.

Posebne želje Putnika

5.20. Posebne želje Putnika, kao što su određeni broj sobe, kat, pogled, međusobno povezane sobe, blizina soba, vrsta kreveta, rana prijava, kasna odjava ili druge posebnosti smještaja, Organizator će na zahtjev Putnika proslijediti pružatelju usluge.

5.21. Ispunjenje posebnih želja ovisi isključivo o raspoloživosti i odluci pružatelja usluge te Magnum travel studio d.o.o. ne može jamčiti njihovo ostvarenje, osim ako je određena usluga izričito ugovorena i dodatno plaćena.

Dodatne usluge i fakultativni izleti

5.22. Dodatnim uslugama smatraju se sve usluge koje nisu uključene u osnovnu cijenu paket-aranžmana ili turističke usluge, osim ako programom putovanja nije drugačije određeno. To mogu biti, primjerice, fakultativni izleti, ulaznice, posebni oblici prehrane, jednokrevetne sobe, vize, dodatna osiguranja, transferi, najam opreme, najam vozila i druge usluge koje se posebno naplaćuju.

5.23. Ako su dodatne usluge dostupne za rezervaciju prije početka putovanja, Putnik ih može naručiti prilikom sklapanja Ugovora ili naknadno, ovisno o raspoloživosti i uvjetima pojedine usluge. Cijene dodatnih usluga vrijede prema važećem cjeniku u trenutku njihove rezervacije.

5.24. Pojedine dodatne usluge moguće je ugovoriti i tijekom putovanja, ako to dopuštaju raspoloživost i organizacijski uvjeti na destinaciji. U tom slučaju cijena usluge utvrđuje se prema cjeniku koji vrijedi na mjestu pružanja usluge.

5.25. Fakultativni izleti, aktivnosti i druge usluge koje Putnik ugovara i plaća na odredištu neposredno kod lokalnih pružatelja usluga ili drugih trećih osoba nisu sastavni dio ugovora o putovanju sklopljenog s Organizatorom. Magnum travel studio d.o.o. u odnosu na takve usluge nastupa isključivo kao informator ili posrednik te ne odgovara za njihovu organizaciju, sadržaj, kvalitetu, sigurnost ni izvršenje, kao ni za eventualnu štetu nastalu njihovim korištenjem, osim ako je izričito navedeno da ih organizira ili prodaje Magnum travel studio d.o.o. Posredovanje pri rezervaciji ili pružanje informacija o takvim uslugama ne znači preuzimanje odgovornosti za njihovo izvršenje.

5.26. U slučaju iz prethodnog stavka Putnik sklapa ugovorni odnos izravno s pružateljem usluge te je eventualne prigovore, zahtjeve za naknadu štete ili druge reklamacije dužan uputiti neposredno tom pružatelju usluge.

6. PRIJEVOZ

Prijevoz i odgovornost prijevoznika

6.1. Magnum travel studio d.o.o. ne odgovara za točnost reda vožnje, reda plovidbe ni reda letenja prijevoznika koji pružaju usluge cestovnog, željezničkog, pomorskog ili zračnog prijevoza. Prava i obveze iz prijevoza uređuju se uvjetima prijevoza pojedinog prijevoznika, s kojim Putnik stupa u zaseban ugovorni odnos.

6.2. Organizator ne odgovara za kašnjenja, promjene vremena polaska ili dolaska, promjene prijevoznog sredstva, otkazivanja polazaka, izmjene ruta, presjedanja, promjene zračnih luka ili luka, kao ni za druge izmjene koje su posljedica odluka prijevoznika, tehničkih razloga, sigurnosnih zahtjeva, nepovoljnih vremenskih uvjeta, štrajkova, prometnih ograničenja, više sile ili drugih okolnosti na koje Organizator nema utjecaja.

6.3. Prvi i posljednji dan putovanja namijenjeni su prijevozu i transferima te eventualne promjene vremena polaska ili dolaska ne predstavljaju izmjenu programa putovanja niti daju pravo na raskid ugovora ili naknadu štete, osim u slučajevima propisanim važećim propisima.

6.4. Podaci o prijevozniku, vremenu polaska i dolaska, tipu prijevoznog sredstva, broju leta, ruti i drugim elementima prijevoza navedeni u programu putovanja ili promotivnim materijalima informativnog su karaktera i mogu se promijeniti do početka ili tijekom putovanja. Konačne informacije Putnik zaprima u završnoj obavijesti prije putovanja ili neposredno od prijevoznika.

6.5. Zrakoplovni prijevoznik ima pravo, u skladu sa svojim uvjetima poslovanja i važećim propisima, izmijeniti vrijeme i broj leta, zrakoplovnu liniju, vrstu zrakoplova, zračnu luku polaska ili dolaska te broj i mjesto presjedanja. Sigurnost putnika uvijek ima prednost pred planiranim rasporedom letenja.

6.6. Uvjeti prijevoza, dopuštena količina i dimenzije ručne i predane prtljage, mogućnost izmjene ili otkaza prijevoznih karata, visina naknada i svi ostali uvjeti određuju se isključivo prema pravilima i tarifama pojedinog prijevoznika te ovise o kupljenoj tarifi.

6.7. U slučaju otkazivanja leta, značajnog kašnjenja ili uskraćenog ukrcaja, prava Putnika uređena su važećim propisima Europske unije, osobito Uredbom (EZ) br. 261/2004 kada je primjenjiva, te uvjetima poslovanja zrakoplovnog prijevoznika. Za ostvarivanje prava na povrat novca, preusmjeravanje, skrb ili novčanu naknadu odgovoran je zrakoplovni prijevoznik. Magnum travel studio d.o.o. će Putniku, u okviru svojih mogućnosti, pružiti potrebnu pomoć i informacije, ali ne odgovara za odluke, postupke ni obveze prijevoznika.

6.8. Ako zbog otkazivanja ili značajne promjene leta nastane potreba za izmjenom programa putovanja, vremena polaska ili dolaska, smještaja, transfera ili drugih ugovorenih usluga, Magnum travel studio d.o.o. zadržava pravo izvršiti nužne izmjene programa radi nastavka realizacije putovanja, uz obvezu da Putniku osigura odgovarajuće zamjenske usluge kada je to moguće i u skladu s važećim propisima.

6.9. Za izgublenu, oštećenu ili zakašniju prtljagu odgovara prijevoznik, sukladno međunarodnim konvencijama i vlastitim uvjetima prijevoza. Putnik je dužan svaku nepravilnost odmah po uočavanju prijaviti neposredno prijevozniku ili nadležnoj službi u zračnoj luci, luci ili drugom mjestu dolaska te ishoditi odgovarajući zapisnik ili potvrdu. Zahtjevi koji nisu prijavljeni u propisanim rokovima mogu biti odbijeni od strane prijevoznika.

Posebni uvjeti za rezervaciju i kupovinu zrakoplovnih karata

6.10. Kada Magnum travel studio d.o.o. prodaje samostalne zrakoplovne karte ili posreduje pri njihovoj rezervaciji, nastupa isključivo kao ovlaštenu posrednik u prodaji usluga zračnog prijevoza. Ugovor o prijevozu sklapa se izravno između Putnika i zrakoplovnog prijevoznika, a na njega se primjenjuju uvjeti prijevoza, tarifna pravila i opći uvjeti poslovanja pojedinog prijevoznika.

6.11. Prilikom rezervacije Putnik je dužan dostaviti točne osobne podatke (ime, prezime, datum rođenja, spol i ostale podatke ako su potrebni) koji u cijelosti odgovaraju podacima iz putne isprave kojom će se koristiti tijekom putovanja. Putnik je obavezan odmah po primitku ponude, rezervacije ili elektroničke karte provjeriti točnost svih podataka te bez odgađanja obavijestiti Magnum travel studio d.o.o. o eventualnim pogreškama. Sve troškove naknadnih izmjena koji proizlaze iz netočnih ili nepotpunih podataka snosi Putnik.

6.12. Ako u ponudi nije drukčije navedeno, rezervacija vrijedi do isteka roka naznačenog u ponudi ili rezervaciji. Nakon isteka tog roka, ako nije izvršena uplata ili druga potvrda kupnje, rezervacija se može automatski otkazati bez prethodne obavijesti. Cijene zrakoplovnih karata i raspoloživost mjesta određuje isključivo zrakoplovni prijevoznik te se mogu promijeniti u bilo kojem trenutku prije izdavanja karte.

6.13. Nakon izdavanja elektroničke karte (e-ticket) izmjene, otkaz ili povrat sredstava mogući su isključivo u skladu s pravilima tarife po kojoj je karta kupljena. Pojedine tarife ne dopuštaju nikakve izmjene ni povrat sredstava, dok druge dopuštaju izmjene uz plaćanje naknade i eventualne razlike u cijeni prema važećoj tarifi u trenutku promjene.

6.14. Kod niskotarifnih zrakoplovnih prijevoznika vrijede posebni uvjeti prijevoza koji često ne dopuštaju povrat sredstava, promjene rezervacije ili uključenu predanu prtljagu. Putnik je prije kupnje upoznat s osnovnim obilježjima odabrane tarife, dok se detaljni uvjeti primjenjuju prema pravilima pojedinog prijevoznika.

6.15. Putnik je dužan samostalno obaviti prijavu za let (check-in) na način i u rokovima koje propisuje zrakoplovni prijevoznik, koji za pojedine načine prijave može naplatiti dodatnu naknadu. Putnik je dužan pridržavati se i svih pravila prijevoznika koja se odnose na prijevoz ručne i predane prtljage, sigurnosne postupke te rokove dolaska u zračnu luku.

6.16. Ako se Putnik ne prijavi na let u propisanom roku ili se ne pojavi na izlazu za ukrcaj, smatra se da nije iskoristio rezervirani let (no-show). Posljedice se određuju prema pravilima zrakoplovnog prijevoznika i mogu uključivati gubitak prava na korištenje preostalih letova iz iste rezervacije te gubitak prava na povrat sredstava.

6.17. Kod karata koje uključuju više letova Putnik je dužan koristiti letove redoslijedom kojim su navedeni na elektroničkoj karti. Nekorištenje pojedinog leta može, sukladno pravilima prijevoznika, dovesti do automatskog otkazivanja svih preostalih letova na istoj karti.

6.18. Ako Putnik otkazuje samostalno kupljenu zrakoplovnu kartu, povrat sredstava, mogućnost izmjene rezervacije i visina eventualnih naknada određuju se isključivo prema pravilima tarife zrakoplovnog prijevoznika. Administrativna naknada Magnum travel studio d.o.o. za izdavanje zrakoplovne karte (TSC), ako je naplaćena, nije povratna, osim ako je drukčije izričito ugovoreno.

6.19. Za izgubljenu, oštećenu ili zakašnjelu prtljagu, uskraćeni ukrcaj, kašnjenje ili otkazivanje leta i druge nepravilnosti tijekom zračnog prijevoza odgovoran je zrakoplovni prijevoznik u skladu s primjenjivim međunarodnim propisima i uvjetima prijevoza. Zahtjeve Putnik podnosi izravno prijevozniku, a Magnum travel studio d.o.o. će mu, u okviru svojih mogućnosti, pružiti potrebne informacije i razumnu pomoć.

6.20. Kod individualnih putovanja koja uz zrakoplovnu kartu uključuju i druge zasebno rezervirane usluge (smještaj, transfere, najam vozila, izlete i sl.), uvjeti otkaza svake pojedine usluge određuju se prema pravilima odgovarajućeg pružatelja usluge. Putnicima se preporučuje ugovaranje osiguranja od otkaza putovanja.

Prtljaga

6.21. Pravo na prijevoz prtljage i dopuštena količina prtljage ovise o pravilima pojedinog prijevoznika te će Putnik o tome biti obaviješten prije početka putovanja.

6.22. Višak prtljage, posebna prtljaga (bicikli, sportska oprema, glazbeni instrumenti i slično) te sve dodatne usluge povezane s prijevozom prtljage naplaćuju se prema pravilima i cjenicima prijevoznika.

6.23. Putnik je dužan prilikom rezervacije pravodobno prijaviti potrebu za prijevozom posebne prtljage. Prijevoznik zbog ograničenih kapaciteta može odbiti prijevoz takve prtljage, za što Magnum travel studio d.o.o. ne snosi odgovornost.

6.24. U slučaju gubitka, oštećenja ili zakašnjenja predane prtljage Putnik je dužan nepravilnost odmah po dolasku prijaviti prijevozniku odnosno nadležnoj službi (Lost & Found ili drugoj odgovarajućoj službi) te ishoditi pisanu potvrdu ili zapisnik o prijavi nepravilnosti. Organizator ne može prihvatiti zahtjeve za naknadu štete koje Putnik nije pravodobno prijavio odgovornom prijevozniku u skladu s njegovim pravilima i važećim propisima.

6.25. Za gubitak, krađu ili oštećenje prtljage u smještajnim objektima odgovoran je pružatelj smještajne usluge u skladu s važećim propisima države u kojoj se usluga pruža.

6.26. Putnik je dužan osobno brinuti o svojoj ručnoj prtljazi, novcu, putnim ispravama, elektroničkoj opremi i drugim vrijednim predmetima. Magnum travel studio d.o.o. ne odgovara za njihov gubitak, krađu ili oštećenje, osim u slučajevima kada odgovornost Organizatora proizlazi iz prisilnih propisa.

6.27. Putnicima se preporučuje sklapanje police osiguranja prtljage prije početka putovanja.

7. PUTNE ISPRAVE I PROPISI

Putne isprave, vize i zdravstveni uvjeti

7.1. Putnik je dužan posjedovati valjane osobne i putne isprave potrebne za ulazak, boravak i tranzit kroz države obuhvaćene putovanjem te odgovara za njihovu valjanost tijekom cijelog putovanja. Prilikom sklapanja Ugovora Putnik je dužan dati točne osobne podatke i pravodobno dostaviti svu dokumentaciju potrebnu za organizaciju i realizaciju putovanja.

7.2. Putnik je dužan prije početka putovanja provjeriti vizne, carinske, zdravstvene, epidemiološke, devizne, granične, sigurnosne i druge propise država odredišta i tranzita koji vrijede u trenutku putovanja te ih se tijekom putovanja pridržavati. Također je dužan pravodobno provjeriti zahtijeva li država odredišta ili tranzita vizu, elektroničko odobrenje putovanja (npr. ETA, ESTA, eVisa) ili drugu dozvolu za ulazak te ih pravodobno ishoditi, osim ako je izričito ugovoreno da tu uslugu posreduje Magnum travel studio d.o.o.

7.3. Ako Magnum travel studio d.o.o. na zahtjev Putnika posreduje u ishođenju vize, elektroničkog odobrenja putovanja ili druge dozvole, čini to uz posebnu naknadu te ne jamči njihovo odobrenje niti odgovara za rokove i odluke nadležnih tijela. Odbijanje ili zakašnjenje izdavanje vize, elektroničkog odobrenja ili druge dozvole ne smatra se razlogom za besplatni otkaz ili raskid Ugovora. Troškovi viza, elektroničkih odobrenja, konzularnih pristojbi i posredovanja, ako nisu izričito uključeni u cijenu aranžmana, plaćaju se zasebno i ne vraćaju se u slučaju otkaza putovanja ili odbijanja zahtjeva.

7.4. Ako je za ulazak u pojedinu državu obvezno cijepljenje ili ispunjenje drugih zdravstvenih uvjeta, Putnik ih je dužan pravodobno ispuniti i posjedovati odgovarajuću dokumentaciju, uključujući međunarodnu potvrdu o cijepljenju kada je to propisano. Ispunjenje novih zdravstvenih ili epidemioloških uvjeta uvedenih nakon sklapanja Ugovora obveza je Putnika i samo po sebi ne predstavlja opravdan razlog za besplatni otkaz ili raskid Ugovora, osim ako drukčije proizlazi iz prisilnih propisa ili ako Putnik zdravstvene kontraindikacije dokaže odgovarajućom liječničkom dokumentacijom.

7.5. Nemogućnost realizacije putovanja zbog nevaljanih putnih isprava, neodobravanja vize ili druge dozvole, zabrane ulaska ili neispunjavanja zdravstvenih i drugih službenih uvjeta smatra se razlogom na strani Putnika te se primjenjuju odredbe ovih Općih uvjeta o otkazu putovanja. Magnum travel studio d.o.o. ne odgovara za posljedice nepridržavanja propisa države odredišta ili tranzita, uključujući odbijanje ulaska, određivanje karantene, prekid putovanja te druge troškove ili štetu koji iz toga proizlaze.

Gubitak ili krađa putnih isprava

7.6. Ako Putnik tijekom putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o vlastitom trošku ishoditi nove isprave ili druge potrebne dokumente za nastavak putovanja ili povratak u Republiku Hrvatsku.

7.7. Radi ostvarivanja potrebnih formalnosti Putnik se može obratiti voditelju putovanja, predstavniku Magnum travel studio d.o.o. ili drugom predstavniku Organizatora radi pružanja informacija i razumne pomoći. Organizator će, u okviru svojih mogućnosti, Putniku pružiti potrebne informacije, ali ne snosi troškove izdavanja novih putnih isprava niti odgovara za posljedice koje zbog njihova gubitka ili krađe mogu nastati.

7.8. Ako Putnik zbog izgubljenih ili ukradenih putnih isprava nije u mogućnosti nastaviti putovanje ili se zbog toga mora prijevremeno vratiti, nema pravo na povrat cijene neiskorištenih usluga niti na naknadu drugih troškova koji su iz toga proizašli.

Carinski, sigurnosni i drugi propisi

7.9. Putnik je dužan poštovati carinske, devizne, sigurnosne, zdravstvene i druge propise država kroz koje putuje ili u kojima boravi, kao i lokalne zakone, običaje, kulturu i pravila ponašanja.

7.10. Putnik sam snosi sve posljedice i troškove koji nastanu zbog nepridržavanja propisa države odredišta ili tranzita, uključujući odbijanje ulaska u državu, novčane kazne, oduzimanje predmeta, pritvaranje, prijevremeni prekid putovanja ili druge mjere koje poduzmu nadležna tijela.

7.11. Magnum travel studio d.o.o. ne odgovara za odluke graničnih, carinskih, policijskih, sigurnosnih ili drugih nadležnih tijela koja mogu ograničiti ili onemogućiti ulazak Putnika u pojedinu državu ili nastavak putovanja.

8. OBVEZE I PONAŠANJE PUTNIKA

Ponašanje Putnika, lokalni propisi i izmjene programa

8.1. Putnik je dužan tijekom putovanja poštovati zakone, propise, običaje, kulturu, vjerske i druge društvene norme države u kojoj boravi, kao i kućni red smještajnih objekata, pravila prijevoznika i drugih pružatelja usluga te upute pratitelja putovanja, vodiča i predstavnika Organizatora.

8.2. Putnik odgovara za svaku štetu koju svojim ponašanjem prouzroči trećim osobama, pružateljima usluga ili drugim putnicima. Ako svojim ponašanjem ugrožava sigurnost osoba ili imovine, ometa provedbu programa putovanja, krši zakone ili ozbiljno krši pravila ponašanja pružatelja usluga, Magnum travel studio d.o.o. ima pravo isključiti Putnika iz daljnjeg tijeka putovanja. U tom slučaju Putnik nema pravo na povrat cijene neiskorištenih usluga niti na naknadu štete te sam snosi sve dodatne troškove koji zbog toga nastanu.

8.3. Putnicima se preporučuje da se prije putovanja upoznaju s klimatskim, zdravstvenim, sigurnosnim i drugim posebnostima države odredišta te da odjeću, obuću i osobnu opremu prilagode vremenskim uvjetima, planiranim aktivnostima i lokalnim običajima. Organizator će,

kada je to potrebno, na takve posebnosti upozoriti u programu putovanja ili završnoj obavijesti prije polaska.

8.4. Putnik je dužan obavijestiti Magnum travel studio d.o.o. o svim okolnostima koje mogu utjecati na realizaciju putovanja ili korištenje ugovorenih usluga, uključujući posebne prehrambene potrebe, alergije, zdravstvena ograničenja i druge posebne zahtjeve.

8.5. Putnik je dužan bez nepotrebnog odgađanja obavijestiti Magnum travel studio d.o.o., pratitelja putovanja ili drugu ovlaštenu osobu o svakoj nesukladnosti koju uoči tijekom izvršenja ugovorenih usluga te surađivati s Organizatorom, voditeljem putovanja i pružateljima usluga radi njezina otklanjanja. Ako Putnik bez opravdanog razloga odbije ponuđeno primjereno rješenje nesukladnosti, gubi pravo zahtijevati naknadno sniženje cijene ili naknadu štete u dijelu u kojem je nesukladnost mogla biti otklonjena tijekom putovanja.

Isključenje Putnika s putovanja

8.6. Organizator odnosno voditelj putovanja ima pravo udaljiti Putnika s putovanja ili uskratiti daljnje korištenje ugovorenih usluga ako svojim ponašanjem ugrožava sigurnost, zdravlje ili dostojanstvo drugih putnika ili članova osoblja, ometa normalno odvijanje programa putovanja, ne poštuje upute voditelja putovanja ili predstavnika Organizatora, grubo krši kućni red prijevoznika ili smještajnog objekta, svojim ponašanjem uzrokuje ili prijeti uzrokovanjem materijalne štete ili na drugi način onemogućava uredno izvršenje ugovorenih usluga.

8.7. Organizator može isključiti Putnika s putovanja osobito u slučaju nasilnog, agresivnog ili prijetjećeg ponašanja, vrijeđanja ili uznemiravanja drugih putnika ili osoblja, namjernog oštećenja imovine, konzumacije alkohola ili drugih sredstava koja dovode do ponašanja kojim se ugrožava sigurnost ili normalno odvijanje putovanja, odbijanja postupanja po opravdanim uputama voditelja putovanja ili predstavnika Organizatora te u drugim slučajevima ozbiljnog kršenja pravila ponašanja.

8.8. U slučaju isključenja s putovanja iz razloga za koje je odgovoran Putnik, Organizator nema obvezu osigurati nastavak putovanja, povratak Putnika u mjesto polaska niti povrat uplaćenog iznosa za neiskorištene usluge. Sve dodatne troškove koji nastanu zbog takvog postupanja, uključujući troškove prijevoza, smještaja, povratka, naknade štete ili troškove koje Organizator bude obavezan podmiriti trećim osobama, snosi Putnik.

8.9. Ako ponašanjem Putnika nastane šteta Organizatoru, drugim putnicima ili trećim osobama, Putnik je odgovoran za njezinu naknadu u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske.

Točnost osobnih podataka i elektronički dokumenti

8.10. Putnik je odgovoran za točnost svih osobnih podataka dostavljenih Organizatoru prilikom rezervacije putovanja, osobito imena i prezimena, datuma rođenja, državljanstva, broja putne isprave, kontaktnih podataka te svih ostalih podataka potrebnih za realizaciju ugovorenih usluga.

8.11. Podaci moraju u potpunosti odgovarati podacima iz važeće putne isprave. Organizator ne odgovara za posljedice nastale zbog netočnih ili nepotpunih podataka koje je dostavio Putnik, uključujući troškove izmjene rezervacije, izdavanja novih putnih dokumenata, odbijanja ukrcanja ili ulaska u pojedinu državu te druge troškove koje zbog toga zaračunaju prijevoznici, hoteli ili drugi pružatelji usluga.

8.12. Ako zbog netočnih podataka bude potrebno izvršiti izmjene rezervacije, Putnik snosi sve administrativne troškove Organizatora te stvarne troškove koje zaračunaju poslovni partneri Organizatora.

8.13. Elektronički izdani ugovori, računi, putna dokumentacija, voucheri, potvrde rezervacija, zrakoplovne karte i ostali dokumenti imaju jednaku pravnu valjanost kao i dokumenti izdani u papirnatom obliku.

9. KOMUNIKACIJA I OBAVIJESTI

Obavijesti prije polaska na putovanje

9.1. Magnum travel studio d.o.o. će Putniku prije početka putovanja dostaviti završnu obavijest o putovanju, odnosno svu dokumentaciju i informacije potrebne za realizaciju ugovorenih usluga, uključujući podatke o vremenu i mjestu polaska, prijevozu, smještaju, kontaktima na odredištu te druge informacije važne za nesmetano korištenje ugovorenih usluga. Završna obavijest u pravilu se dostavlja najkasnije 3 dana prije početka putovanja, osim ako zbog prirode putovanja, posebnih okolnosti ili kada je Organizator druga osoba nije određen drukčiji rok.

9.2. Dokumentacija i obavijesti u pravilu se dostavljaju elektroničkom poštom na adresu koju je Putnik naveo prilikom rezervacije. Ako Putnik nije dostavio adresu elektroničke pošte ili elektronička dostava nije moguća, dokumentacija će biti dostavljena na drugi prethodno ugovoreni način.

9.3. Putnik je dužan prilikom rezervacije dati točne i potpune kontaktne podatke te redovito pratiti komunikaciju vezanu uz putovanje. Magnum travel studio d.o.o. ne odgovara za posljedice koje nastanu zbog netočnih, nepotpunih ili neažuriranih podataka koje je dostavio Putnik.

9.4. Ako Putnik ne zaprimi završnu obavijest o putovanju najkasnije jedan dan prije početka putovanja, dužan je bez odgađanja kontaktirati Magnum travel studio d.o.o. radi provjere podataka i ponovne dostave dokumentacije.

9.5. Informacije koje Putnik zaprimi od neovlaštenih osoba ili iz izvora koji nisu službeni komunikacijski kanali Magnum travel studio d.o.o. ne obvezuju Organizatora.

9.6. Fotografije, ilustracije, opisi i drugi promidžbeni materijali objavljeni na internetskim stranicama, društvenim mrežama, katalogima ili drugim promotivnim materijalima informativnog su karaktera te mogu odstupati od stvarnog izgleda pojedinih objekata, usluga ili sadržaja na odredištu.

Komunikacija i dostava obavijesti

9.7. Putnik je dužan prilikom sklapanja ugovora Organizatoru dostaviti točne i potpune kontaktne podatke, uključujući adresu elektroničke pošte i broj mobilnog telefona, putem kojih će se odvijati komunikacija vezana uz putovanje.

9.8. Organizator će sve obavijesti, potvrde, izmjene, putnu dokumentaciju, račune, vouchere i druge dokumente dostavljati Putniku elektroničkom poštom ili drugim trajnim medijem, osim ako je drukčije ugovoreno.

9.9. Smatra se da je Organizator uredno izvršio svoju obvezu dostave slanjem dokumentacije na adresu elektroničke pošte koju je Putnik naveo prilikom rezervacije. Putnik je dužan redovito provjeravati svoju elektroničku poštu, uključujući mapu neželjene pošte (spam), te bez odgode obavijestiti Organizatora ako nije zaprimio očekivanu dokumentaciju.

9.10. Organizator ne odgovara za posljedice nastale zbog netočnih kontaktnih podataka koje je dostavio Putnik ili zbog toga što Putnik nije pravodobno pregledao zaprimljenu elektroničku poštu.

10. ODGOVORNOST ORGANIZATORA I PRIGOVORI

Odgovornost Organizatora putovanja

10.1. Magnum travel studio d.o.o. dužan je organizirati i izvršavati ugovorene turističke usluge s pažnjom dobrog stručnjaka, vodeći računa o pravima, interesima i sigurnosti Putnika, u skladu s važećim propisima i dobrim poslovnim običajima u turizmu.

10.2. Magnum travel studio d.o.o. odgovoran je za izvršenje turističkih usluga obuhvaćenih Ugovorom o putovanju te će Putniku pružiti sve ugovorene usluge sadržane u programu putovanja, osim u slučajevima nastupa izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, otkloniti ili predvidjeti.

10.3. Ako zbog izvanrednih okolnosti, više sile ili drugih okolnosti na koje Magnum travel studio d.o.o. ne može utjecati nije moguće izvršiti pojedinu ugovorenu uslugu na ugovoreni način, Organizator će, kada je to moguće, Putniku ponuditi odgovarajuću zamjensku uslugu ili drugo primjereno rješenje u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu.

10.4. Magnum travel studio d.o.o. nije obvezan pružati usluge koje nisu izričito navedene u programu putovanja, ponudi ili Ugovoru o putovanju.

10.5. Organizator zadržava pravo izmjene redoslijeda razgledavanja, vremena obilaska ili zamjene pojedine atrakcije drugom odgovarajućom atrakcijom jednake ili slične vrijednosti ako je to potrebno zbog radnog vremena, vremenskih uvjeta, sigurnosnih razloga, odluka nadležnih tijela ili drugih okolnosti na koje Organizator nije mogao utjecati.

10.6. Vremenske prilike, prirodne pojave, temperatura mora, količina snijega, cvjetanje algi, pojava meduza, komaraca ili drugih prirodnih pojava ne predstavljaju nedostatak ugovorene usluge niti mogu biti razlog za raskid ugovora ili zahtjev za sniženje cijene.

10.7. Kašnjenja uzrokovana prometnim gužvama, radovima na cestama, čekanjem na graničnim prijelazima, sigurnosnim pregledima, vremenskim uvjetima ili drugim okolnostima izvan kontrole Organizatora ne smatraju se neurednim ispunjenjem ugovora.

10.8. Voditelj putovanja ovlašten je donositi odluke potrebne za sigurnu i nesmetanu provedbu programa putovanja. Putnik je dužan pridržavati se njegovih uputa koje se odnose na organizaciju, sigurnost i provedbu programa.

10.9. Vremena navedena u programu putovanja okvirna su i mogu biti izmijenjena ovisno o prometnim, vremenskim, sigurnosnim ili drugim okolnostima tijekom putovanja.

Prigovori, nesukladnosti i odgovornost Organizatora

10.10. Ako tijekom izvršavanja ugovora o putovanju Putnik utvrdi nesukladnost ili drugi nedostatak u pružanju ugovorenih usluga, dužan je o tome bez nepotrebnog odgađanja obavijestiti voditelja putovanja, predstavnika Magnum travel studio d.o.o., lokalnog predstavnika Organizatora ili neposrednog pružatelja usluge kako bi se nesukladnost mogla otkloniti u primjerenom roku tijekom putovanja.

10.11. Putnik je dužan surađivati s Organizatorom i pružateljima usluga radi otklanjanja prijavljene nesukladnosti. Ako Organizator ponudi odgovarajuće rješenje kojim se nesukladnost otklanja ili se pruža zamjenska usluga jednake ili više vrijednosti, a Putnik takvo rješenje neopravdano odbije, nema pravo zahtijevati sniženje cijene ili naknadu štete za dio usluge koji je mogao biti uredno izvršen.

10.12. Ako nesukladnost nije moguće otkloniti tijekom putovanja ili je nije moguće otkloniti u primjerenom roku, Putnik može nakon završetka putovanja podnijeti pisani prigovor Magnum travel studio d.o.o. poštom na adresu sjedišta Društva ili elektroničkom poštom na službenu adresu za zaprimanje prigovora objavljenu na mrežnim stranicama Organizatora.

10.13. Putniku se preporučuje da pisani prigovor podnese bez nepotrebnog odgađanja, a po mogućnosti u roku od 15 dana od završetka putovanja, kako bi se sve okolnosti mogle pravodobno utvrditi i provjeriti. Uz prigovor je poželjno priložiti svu raspoloživu dokumentaciju kojom se potkrepljuju navodi iz prigovora, kao što su fotografije, zapisnici, potvrde pružatelja usluga, računi ili druga relevantna dokumentacija.

10.14. Magnum travel studio d.o.o. potvrdit će primitak pisanog prigovora bez odgađanja te na prigovor odgovoriti u pisanom obliku u roku od 15 dana od dana njegova zaprimanja. Ako je za potpuno utvrđivanje svih okolnosti potrebno pribaviti očitovanja ili dokumentaciju trećih osoba (hotela, prijevoznika, lokalnih partnera), Organizator će u istom roku Putniku dostaviti odgovor s do tada utvrđenim činjenicama te ga obavijestiti o daljnjem tijeku postupka, a konačno očitovanje dostaviti bez nepotrebnog odgađanja po zaprimanju potrebne dokumentacije.

10.15. Magnum travel studio d.o.o. odgovara za izvršenje usluga obuhvaćenih ugovorom o putovanju u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu, neovisno o tome izvršava li ugovorene usluge sam ili ih izvršavaju drugi pružatelji usluga.

10.16. Putnik ima pravo na primjereno sniženje cijene za razdoblje tijekom kojeg je postojala nesukladnost, osim ako Organizator dokaže da se nesukladnost može pripisati Putniku. Putnik također ima pravo na naknadu svake štete koju pretrpi zbog nesukladnosti, osim ako Organizator dokaže da je nesukladnost nastala radnjom ili propustom Putnika, radnjom ili propustom treće osobe koja nije povezana s izvršenjem ugovorenih usluga i koja se nije mogla predvidjeti ili izbjeći, ili zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći.

10.17. Ako međunarodnim ugovorima, međunarodnim konvencijama ili propisima Europske unije koji obvezuju Republiku Hrvatsku postoji ograničenje odgovornosti pojedinog pružatelja usluge uključene u paket-aranžman ili su propisani uvjeti pod kojima je pružatelj usluge dužan naknaditi štetu, ista ograničenja i uvjeti primjenjuju se i na Magnum travel studio d.o.o., u opsegu dopuštenom važećim propisima.

10.18. Sniženje cijene putovanja i naknada štete na koje Putnik eventualno ostvari pravo međusobno se uračunavaju, u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu.

10.19. Podnošenje pisanog prigovora ne utječe na pravo Putnika da svoja prava ostvaruje drugim zakonom propisanim putem.

Neizbježne i izvanredne okolnosti

10.20. Neizbježnim i izvanrednim okolnostima smatraju se događaji koji su izvan kontrole Organizatora, čije se posljedice nisu mogle izbjeći ni poduzimanjem svih razumnih mjera, a koji utječu ili mogu utjecati na izvršenje ugovora o putovanju.

10.21. Takvim okolnostima smatraju se osobito rat, ratne operacije, teroristički napadi ili prijetnje, građanski nemiri, epidemije i pandemije, ozbiljni zdravstveni rizici, prirodne katastrofe (potresi, poplave, požari, oluje, vulkanske erupcije i druge elementarne nepogode), zatvaranje granica, zabrane ili ograničenja putovanja, zabrane ili ograničenja zračnog, pomorskog, željezničkog ili cestovnog prometa, štrajkovi koji značajno utječu na izvršenje putovanja, odluke državnih ili lokalnih tijela, sigurnosni incidenti, kibernetički napadi na ključnu infrastrukturu, dugotrajni prekidi opskrbe električnom energijom, komunikacijskih ili informatičkih sustava te druge izvanredne okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti niti izbjeći.

10.22. U slučaju nastupa neizbježnih i izvanrednih okolnosti Organizator ima pravo, ako je to nužno radi sigurnosti Putnika ili urednog izvršenja putovanja, izmijeniti program putovanja, redoslijed izvođenja pojedinih usluga, vrijeme polaska ili povratka, prijevoznika, smještajni objekt iste ili više kategorije, rutu putovanja ili druge elemente putovanja, pri čemu će nastojati umanjiti posljedice takvih okolnosti i osigurati nastavak putovanja u najvećoj mogućoj mjeri.

10.23. Ako zbog neizbježnih i izvanrednih okolnosti izvršenje ugovora postane nemoguće ili znatno otežano, prava i obveze Organizatora i Putnika određuju se sukladno odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu i drugim važećim propisima Republike Hrvatske.

10.24. Organizator ne odgovara za kašnjenja, izmjene programa, djelomično ili potpuno neizvršenje pojedinih usluga kada su ista izravna posljedica neizbježnih i izvanrednih okolnosti, pod uvjetom da je postupao s dužnom pažnjom te poduzeo sve razumne mjere radi zaštite interesa Putnika i izvršenja ugovorenih usluga u najvećoj mogućoj mjeri.

11. POSEBNI SLUČAJEVI

Posebni uvjeti kada Magnum travel studio d.o.o. nije organizator putovanja

11.1. Kada Magnum travel studio d.o.o. nije organizator putovanja, već nastupa isključivo kao posrednik (prodavatelj) u prodaji paket-aranžmana ili pojedinačnih turističkih usluga drugog organizatora putovanja, Putniku će prije sklapanja ugovora na jasan i nedvojben način biti naznačen identitet odgovornog organizatora putovanja.

11.2. U tom slučaju Magnum travel studio d.o.o. prodaje aranžman u ime i za račun odgovornog organizatora putovanja te se na predmetni aranžman primjenjuju opći uvjeti poslovanja, program putovanja, posebni uvjeti i uvjeti otkaza tog organizatora, koji će Putniku biti stavljeni na raspolaganje prije sklapanja ugovora. Sklapanjem ugovora Putnik potvrđuje da je s tim uvjetima upoznat i da ih prihvaća. Ako organizator putovanja nema sjedište u Republici Hrvatskoj, Magnum travel studio d.o.o. objavit će na svojim mrežnim stranicama i u promidžbenim materijalima u kojem svojstvu nastupa te opće uvjete poslovanja tog organizatora na hrvatskom jeziku.

11.3. Magnum travel studio d.o.o. u svojstvu posrednika pruža Putniku informacije o programu putovanja, posreduje pri rezervaciji i izdavanju putne dokumentacije te proslijeđuje komunikaciju između Putnika i organizatora putovanja.

11.4. Za izvršenje paket-aranžmana, izmjene programa, otkaz putovanja od strane organizatora te odlučivanje o zahtjevima za sniženje cijene ili naknadu štete odgovoran je organizator putovanja, osim u dijelu usluga koje neposredno pruža Magnum travel studio d.o.o. Na otkaz ili raskid ugovora od strane Putnika primjenjuju se uvjeti otkaza odgovornog organizatora putovanja.

11.5. Poruke, zahtjeve i prigovore u vezi s paket-aranžmanom Putnik može uputiti i Magnum travel studio d.o.o. kao posredniku, koji će ih bez nepotrebnog odgađanja proslijediti odgovornom organizatoru putovanja i o tome obavijestiti Putnika. U svrhu poštovanja rokova, primitak poruke, zahtjeva ili prigovora od strane Magnum travel studio d.o.o. smatra se primitkom od strane organizatora putovanja.

Grupna i individualna putovanja

11.6. Grupna putovanja organiziraju se uz pratnju voditelja putovanja ili turističkog vodiča, kada je to navedeno u programu putovanja. Voditelj putovanja koordinira provedbu programa, pruža organizacijsku podršku Putnicima te posreduje u komunikaciji s lokalnim partnerima i pružateljima usluga. Za realizaciju grupnog putovanja može biti potreban minimalan broj prijavljenih Putnika, o čemu će Putnik biti obaviješten prije sklapanja ugovora ili u programu putovanja.

11.7. Individualna putovanja organiziraju se bez pratnje voditelja putovanja Magnum travel studio d.o.o., osim ako nije drugačije ugovoreno. Takva se putovanja provode u suradnji s lokalnim partnerima, a usluge lokalnih vodiča, transfera ili drugih pružatelja usluga pružaju se u skladu s programom putovanja. Putnik će prije polaska zaprimiti svu potrebnu putnu dokumentaciju,

uključujući vouchere, prijevozne dokumente, kontakte lokalnih partnera i druge informacije potrebne za realizaciju putovanja.

11.8. Ako tijekom individualnog putovanja dođe do nesukladnosti u pružanju ugovorenih usluga, Putnik je dužan o tome bez nepotrebnog odgađanja obavijestiti lokalnog pružatelja usluge ili predstavnika Organizatora kako bi se nepravilnosti pokušale otkloniti tijekom putovanja.

Primjena Općih uvjeta na poslovne korisnike (B2B)

11.9. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na odgovarajući način i na poslovne odnose koje Magnum travel studio d.o.o. sklapa s pravnim osobama, obrtnicima, samostalnim djelatnostima i drugim poslovnim korisnicima (B2B), uključujući organizaciju poslovnih putovanja, službenih putovanja, stručnih putovanja, kongresa, seminara, team buildinga, incentive putovanja, grupnih putovanja te drugih turističkih i povezanih usluga.

11.10. Poslovni korisnik potvrdom ponude, sklapanjem ugovora, izdavanjem narudžbenice, uplatom ili korištenjem ugovorene usluge potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima, da ih je razumio te da ih prihvaća.

11.11. Na poslovne korisnike primjenjuju se odredbe ovih Općih uvjeta koje se odnose na ugovaranje i plaćanje, cijene, izmjene i otkaz ugovorenih usluga, administrativne troškove, putne isprave i podatke putnika, prijevoz, smještaj, prtljagu, dodatne usluge, osiguranja, odgovornost, reklamacije, izvanredne okolnosti i višu silu te ostala prava i obveze ugovornih strana, osim ako je pojedinačnom ponudom, ugovorom, narudžbenicom ili drugim pisanim dogovorom određeno drukčije.

11.12. Ako su pojedinačnom ponudom, ugovorom ili drugim pisanim dogovorom utvrđeni posebni uvjeti poslovanja, rokovi plaćanja, uvjeti otkaza, naknade ili druge posebne odredbe, takve odredbe imaju prednost pred odgovarajućim odredbama ovih Općih uvjeta.

11.13. Poslovni korisnik odgovoran je za pravodobnu dostavu potpunih i točnih podataka svih osoba koje koriste ugovorene usluge te za pravodobno upoznavanje putnika odnosno krajnjih korisnika s programom putovanja, uvjetima ugovorenih usluga, potrebnim putnim ispravama i svim drugim informacijama koje mu je dostavio Magnum travel studio d.o.o.

11.14. Ako poslovni korisnik ugovara putovanje ili pojedinu uslugu u korist svojih zaposlenika, članova, suradnika, klijenata ili drugih osoba, poslovni korisnik ostaje odgovoran za izvršenje svojih ugovornih obveza, uključujući obvezu plaćanja, neovisno o tome tko je krajnji korisnik ugovorene usluge.

12. OSIGURANJA

Osiguranje od rizika otkaza putovanja

12.1. Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Magnum travel studio d.o.o. svim putnicima prilikom sklapanja ugovora o putovanju nudi mogućnost ugovaranja putnog osiguranja koje može uključivati zdravstveno osiguranje za vrijeme boravka u inozemstvu, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje prtljage te osiguranje od otkaza putovanja. Putnik može prilikom prijave ili u trenutku sklapanja ugovora o putovanju ugovoriti pojedinačnu policu osiguranja ili cjelokupni paket putnog osiguranja, ovisno o vlastitim potrebama. Magnum travel studio d.o.o. preporučuje ugovaranje paketa putnog osiguranja kako bi putovanje bilo što sigurnije i bezbrižnije.

12.2. Police osiguranja mogu se ugovoriti do trenutka polaska na putovanje, osim police osiguranja od otkaza putovanja, koja se može ugovoriti najkasnije u trenutku sklapanja ugovora o putovanju. Isto vrijedi i za paket putnog osiguranja koji uključuje osiguranje od otkaza putovanja.

12.3. Premija osiguranja obračunava se prema vrijednosti ugovorenog putovanja i važećem cjeniku osiguravajućeg društva s kojim Magnum travel studio d.o.o. ima sklopljen ugovor o posredovanju. Magnum travel studio d.o.o. nastupa kao sporedni posrednik u prodaji polica putnog osiguranja.

12.4. Ako putnik ugovori osiguranje od rizika otkaza putovanja, sva prava koja proizlaze iz ugovorene police ostvaruje izravno kod osiguravajućeg društva kod kojeg je polica sklopljena, pri čemu se primjenjuju opći uvjeti poslovanja tog osiguravajućeg društva. Postupak obrade i rješavanja odštetnih zahtjeva te rokovi za njihovo rješavanje u isključivoj su nadležnosti osiguravajućeg društva kod kojeg je polica ugovorena.

Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja (jamčevina)

12.5. Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Magnum travel studio d.o.o., kao organizator paket-aranžmana, ima sklopljeno osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja koje Putnicima osigurava povrat svih izvršenih uplata za neizvršene usluge te, kada je prijevoz sastavni dio paket-aranžmana, osigurava povratak Putnika u mjesto polaska. Osiguravatelj: CROATIA osiguranje d.d.; Broj police jamčevine: 298625000388

12.6. U slučaju nastupa osiguranog slučaja Putnik svoja prava ostvaruje izravno kod osiguravatelja, u skladu s uvjetima police osiguranja. Podaci o osiguravatelju i broju police navedeni su i na ugovoru o putovanju te drugim dokumentima koje Putnik zaprimi prije početka putovanja.

Osiguranje od odgovornosti za štetu

12.7. Magnum travel studio d.o.o., kao organizator paket-aranžmana, ima sklopljeno osiguranje od odgovornosti za štetu koju bi Putnik mogao pretrpjeti zbog neispunjenja, djelomičnog ispunjenja ili neurednog ispunjenja obveza koje proizlaze iz ugovora o paket-aranžmanu, sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu. Osiguravatelj: CROATIA osiguranje d.d.; Broj police osiguranja od odgovornosti: 078620139302

13. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

13.1. Uvodne odredbe

Magnum travel studio d.o.o. posebnu pažnju posvećuje zaštiti osobnih podataka svojih klijenata, putnika, korisnika usluga, poslovnih partnera i drugih osoba čije osobne podatke obrađuje u okviru svojeg poslovanja.

Ova Politika zaštite osobnih podataka objašnjava koje osobne podatke prikupljamo, u koje svrhe ih obrađujemo, po kojoj pravnoj osnovi, kome ih možemo proslijediti, koliko ih dugo čuvamo te koja prava ispitanici imaju u vezi s obradom svojih osobnih podataka.

Osobni podaci obrađuju se u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka, odnosno Uredbom (EU) 2016/679, Zakonom o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka te drugim primjenjivim propisima Republike Hrvatske i Europske unije.

13.2. Voditelj obrade

Voditelj obrade osobnih podataka je:

Magnum travel studio d.o.o.

Svetice 36, 10000 Zagreb

OIB: 44422849162

E-mail: planiraj@magnumtravel.hr

Web: www.magnumtravel.hr

Za sva pitanja povezana s obradom osobnih podataka ili ostvarivanjem prava ispitanika možete nam se obratiti putem navedene e-mail adrese ili pisanim putem na adresu sjedišta društva.

13.3. Područje primjene

Ova Politika primjenjuje se na obradu osobnih podataka osoba koje zatraže ponudu, rezerviraju ili kupe putovanje, zrakoplovnu kartu, smještaj, transfer, izlet, putno osiguranje ili drugu turističku uslugu putem Magnum travel studio d.o.o., kao i na osobe koje s nama komuniciraju putem internetske stranice, elektroničke pošte, telefona, društvenih mreža ili drugih komunikacijskih kanala.

Klijentom, odnosno Putnikom, u smislu ove Politike smatra se svaka fizička osoba čiji se osobni podaci obrađuju radi pripreme ponude, sklapanja ili izvršenja ugovora, pružanja turističke usluge, komunikacije, ispunjenja zakonskih obveza ili zaštite legitimnih interesa društva.

13.4. Načela obrade osobnih podataka

Osobne podatke obrađujemo zakonito, pošteno i transparentno. Prikupljamo ih samo u određene, izričite i zakonite svrhe te ih ne obrađujemo na način koji nije u skladu s tim svrhama.

Obrađujemo samo one osobne podatke koji su primjereni, relevantni i nužni za ostvarenje svrhe zbog koje se prikupljaju. Vodimo računa o točnosti podataka i, kada je to potrebno, poduzimamo razumne mjere za njihovo ažuriranje.

Osobne podatke čuvamo samo onoliko dugo koliko je potrebno za svrhe zbog kojih su prikupljeni, odnosno onoliko dugo koliko to nalažu primjenjivi propisi. Podatke štitimo odgovarajućim tehničkim i organizacijskim mjerama od neovlaštenog pristupa, gubitka, zlouporabe, izmjene ili neovlaštenog otkrivanja.

13.5. Koje osobne podatke prikupljamo

Ovisno o vrsti usluge, možemo prikupljati i obrađivati sljedeće kategorije osobnih podataka: ime i prezime, datum rođenja, spol, državljanstvo, adresu, broj telefona, adresu elektroničke pošte, podatke o putnoj ispravi, podatke potrebne za izdavanje zrakoplovnih karata, rezervaciju smještaja, transfera, ulaznica, putnog osiguranja, vize ili drugih putnih usluga.

Kod putovanja djece možemo obrađivati podatke o datumu rođenja, dobi i drugim podacima potrebnima za ostvarivanje popusta, izdavanje prijevoznih dokumenata, smještaj ili izvršenje drugih ugovorenih usluga.

Možemo obrađivati i podatke o posebnim zahtjevima Putnika, primjerice zahtjevima vezanima uz prehranu, pristupačnost, zdravstvena ograničenja ili druge okolnosti relevantne za sigurnu i urednu realizaciju putovanja, ako nam ih Putnik sam dostavi i ako su potrebni za izvršenje ugovorene usluge.

Podatke o plaćanju obrađujemo samo u opsegu potrebnom za provedbu naplate i evidentiranje plaćanja. Magnum travel studio d.o.o. ne pohranjuje cjelovite podatke o karticama ako se plaćanje provodi putem ovlaštenih pružatelja platnih usluga.

13.6. Posebne kategorije osobnih podataka

Zbog prirode turističkih usluga u pojedinim slučajevima može biti potrebno obraditi posebne kategorije osobnih podataka, primjerice podatke koji se odnose na zdravlje, prehrambena ograničenja, invaliditet, smanjenu pokretljivost ili druge posebne potrebe Putnika.

Takvi podaci obrađuju se samo kada je to nužno za pripremu ili izvršenje ugovorene usluge, za zaštitu ključnih interesa Putnika, za ispunjenje zakonskih obveza ili na temelju izričite privole Putnika, kada je privola potrebna prema važećim propisima.

Putnik nije dužan dostaviti posebne kategorije osobnih podataka, ali u slučaju da ih ne dostavi, Magnum travel studio d.o.o. možda neće moći osigurati određene posebne zahtjeve, prilagodbe ili usluge.

13.7. Svrhe i pravne osnove obrade

Osobne podatke obrađujemo radi pripreme ponude, komunikacije s klijentom, rezervacije i prodaje turističkih usluga, sklapanja i izvršenja ugovora o putovanju, izdavanja putne dokumentacije, zrakoplovnih karata, vouchera, polica osiguranja, viza i drugih dokumenata potrebnih za realizaciju putovanja.

Pravna osnova za takvu obradu je izvršenje ugovora ili poduzimanje radnji na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora.

Osobne podatke obrađujemo i radi ispunjenja zakonskih obveza, primjerice računovodstvenih, poreznih, administrativnih, turističkih, sigurnosnih i drugih obveza propisanih važećim zakonima.

Određene podatke možemo obrađivati radi zaštite naših legitimnih interesa, primjerice radi rješavanja prigovora, dokazivanja izvršenih usluga, zaštite pravnih zahtjeva, sprječavanja zlouporaba, sigurnosti poslovanja, interne evidencije, unaprjeđenja korisničke podrške i kvalitete usluga.

Kada je za određenu obradu potrebna privola, primjerice za slanje newslettera ili marketinških poruka kada za to ne postoji druga zakonita osnova, podatke obrađujemo samo na temelju prethodno dane privole. Putnik može privolu povući u bilo kojem trenutku, pri čemu povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade provedene prije povlačenja.

13.8. Izravni marketing i obavijesti

Kontaktne podatke klijenata možemo koristiti za slanje obavijesti povezanih s ugovorenim uslugom, rezervacijom, putovanjem ili korisničkom podrškom.

Promotivne obavijesti, newslettere i posebne ponude šaljemo samo kada za to postoji odgovarajuća pravna osnova, primjerice privola ispitanika ili legitimni interes u slučajevima dopuštenima važećim propisima. Primatelj se u svakom trenutku može odjaviti od primanja promotivnih obavijesti putem poveznice za odjavu, odgovora na poruku ili kontaktom na našu službeni e-mail adresu.

Podatke klijenata ne prodajemo trećim osobama. Promotivne obavijesti poslovnih partnera možemo slati samo ako je ispitanik za to dao privolu ili ako postoji druga valjana pravna osnova.

13.9. Način prikupljanja osobnih podataka

Osobne podatke prikupljamo izravno od Putnika ili osobe koja u ime Putnika traži ponudu, vrši rezervaciju ili sklapa ugovor. Podaci se mogu prikupiti osobno, telefonom, elektroničkom poštom, putem internetske stranice, kontakt obrasca, društvenih mreža ili drugim sredstvima komunikacije.

Ako osoba koja vrši rezervaciju dostavlja osobne podatke drugih putnika, dužna je osigurati da je ovlaštena dostaviti te podatke te da su drugi putnici upoznati s ovom Politikom zaštite osobnih podataka.

13.10. Kome se osobni podaci mogu proslijediti

Osobne podatke prosljeđujemo samo kada je to potrebno za ostvarenje određene svrhe obrade ili kada za to postoji zakonska obveza ili druga valjana pravna osnova.

Podaci se mogu prosljeđiti zrakoplovnim prijevoznicima, hotelima, prijevoznicima, lokalnim partnerima, turističkim vodičima, osiguravajućim društvima, viznim centrima, konzularnim predstavništvima, rezervacijskim sustavima, pružateljima IT usluga, računovodstvenim i pravnim savjetnicima, pružateljima platnih usluga te drugim subjektima kada je to potrebno za izvršenje ugovorene usluge ili ispunjenje zakonskih obveza.

Podaci se mogu dostaviti i nadležnim tijelima, primjerice sudovima, policiji, poreznim tijelima, turističkoj inspekciji, carinskim ili drugim državnim tijelima, kada je takva obveza propisana zakonom ili kada je dostava nužna radi zaštite pravnih interesa.

13.11. Prijenos podataka izvan Europskog gospodarskog prostora

S obzirom na prirodu turističkih usluga, osobni podaci Putnika mogu se prosljeđiti primateljima u državama izvan Europskog gospodarskog prostora, primjerice hotelima, lokalnim partnerima, zrakoplovnim prijevoznicima, viznim ili drugim nadležnim tijelima u državi odredišta ili tranzita.

Takav prijenos provodi se samo kada je potreban za izvršenje ugovora o putovanju, provedbu rezervacije, ispunjenje zahtjeva Putnika, ostvarivanje putovanja ili ispunjenje zakonskih obveza, odnosno na drugoj odgovarajućoj pravnoj osnovi prema važećim propisima o zaštiti osobnih podataka.

13.12. Rokovi čuvanja osobnih podataka

Osobne podatke čuvamo onoliko dugo koliko je potrebno za ostvarenje svrhe zbog koje su prikupljeni, odnosno u skladu s propisanim rokovima čuvanja dokumentacije.

Podatke povezane s ponudama i upitima koji ne rezultiraju sklapanjem ugovora čuvamo razumno vrijeme potrebno za komunikaciju i eventualnu naknadnu obradu upita, osim ako postoji druga zakonita osnova za dulje čuvanje.

Podatke povezane sa sklopljenim ugovorima, računima, putnom dokumentacijom i izvršenim uslugama čuvamo u rokovima propisanim računovodstvenim, poreznim, turističkim i drugim primjenjivim propisima, odnosno dok postoji mogućnost ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva.

Podatke koji se obrađuju na temelju privole čuvamo do povlačenja privole, osim ako postoji druga zakonita osnova za njihovo daljnje čuvanje.

13.13. Zaštita osobnih podataka

Magnum travel studio d.o.o. primjenjuje odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere radi zaštite osobnih podataka od neovlaštenog pristupa, slučajnog ili nezakonitog gubitka, uništenja, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili druge zlouporabe.

Pristup osobnim podacima imaju samo osobe kojima su ti podaci potrebni za obavljanje poslova i pružanje ugovorenih usluga. Kada angažiramo izvršitelje obrade, nastojimo koristiti pružatelje usluga koji primjenjuju odgovarajuće mjere zaštite osobnih podataka i koji podatke obrađuju prema našim uputama i u skladu s važećim propisima.

13.14. Prava ispitanika

Ispitanik ima pravo zatražiti pristup svojim osobnim podacima, ispravak netočnih ili nepotpunih podataka, brisanje podataka, ograničenje obrade, prenosivost podataka, prigovor na obradu te povlačenje privole kada se obrada temelji na privoli.

Ispitanik ima pravo u svakom trenutku prigovoriti obradi osobnih podataka koja se temelji na legitimnom interesu, uključujući obradu u svrhu izravnog marketinga. U slučaju prigovora na izravni marketing, osobni podaci više se neće obrađivati u tu svrhu.

Zahtjev za ostvarivanje prava može se podnijeti putem e-mail adrese navedene u ovoj Politici ili pisanim putem na adresu sjedišta društva.

Magnum travel studio d.o.o. će na zahtjev odgovoriti bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od jednog mjeseca od zaprimanja zahtjeva. Taj se rok može produljiti kada je to dopušteno važećim propisima, osobito ako je zahtjev složen ili ako je zaprimljen veći broj zahtjeva.

Ako ispitanik smatra da je obrada njegovih osobnih podataka protivna važećim propisima, ima pravo podnijeti pritužbu Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

13.15. Automatizirano donošenje odluka

Magnum travel studio d.o.o. ne donosi odluke koje bi se temeljile isključivo na automatiziranoj obradi osobnih podataka, uključujući izradu profila, a koje bi proizvodile pravne učinke za ispitanika ili na sličan način značajno utjecale na njega.

13.16. Kolačići i internetska stranica

Internetska stranica Magnum travel studio d.o.o. može koristiti kolačiće i slične tehnologije radi ispravnog funkcioniranja stranice, analitike, poboljšanja korisničkog iskustva i, ako je primjenjivo, marketinških aktivnosti.

Detaljnije informacije o vrstama kolačića, svrsi njihove uporabe i mogućnostima upravljanja postavkama bit će navedene u posebnoj Politici kolačića dostupnoj na internetskoj stranici.

13.17. Kontakt

Za sva pitanja u vezi s obradom osobnih podataka, ostvarivanjem prava ili prijavom moguće povrede osobnih podataka, ispitanik se može obratiti na:

Magnum travel studio d.o.o.

E-mail: planiraj@magnumtravel.hr

Adresa: Svetice 36, 10000 Zagreb

13.18. Izmjene Politike

Magnum travel studio d.o.o. zadržava pravo izmjene i dopune ove Politike zaštite osobnih podataka u skladu s promjenama propisa, poslovnih procesa ili načina obrade osobnih podataka.

Važeća verzija Politike bit će dostupna na internetskoj stranici Magnum travel studio d.o.o. i, prema potrebi, u poslovnim prostorijama društva.

14. MJERODAVNO PRAVO I ZAVRŠNE ODREDBE

Mjerodavno pravo i nadležnost suda

14.1. Na sve ugovore između Putnika i Magnum travel studio d.o.o. primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

14.2. Ugovorne strane nastojat će sve eventualne sporove riješiti mirnim putem.

14.3. Ako mirno rješenje spora nije moguće, za rješavanje sporova mjesno je nadležan stvarno nadležni sud u Zagrebu, osim ako prisilnim propisima Republike Hrvatske nije drugačije određeno.

14.4. Putnik koji je potrošač ima pravo koristiti mehanizme alternativnog rješavanja potrošačkih sporova sukladno Zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova. Prijedlog za pokretanje postupka alternativnog rješavanja spora iz ugovora sklopljenih s Magnum travel studio d.o.o. Putnik može podnijeti sljedećim notificiranim tijelima:

- Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, e-mail: mirenje@hgk.hr, web: www.hgk.hr/centar-za-mirenje
- Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, web: www.hgk.hr

14.5. Prije pokretanja postupka pred tijelom za alternativno rješavanje sporova Putnik je dužan pokušati riješiti spor izravno s Organizatorom podnošenjem pisanog prigovora. Podnošenje prijedloga za alternativno rješavanje spora ne utječe na pravo Putnika da zaštitu svojih prava ostvaruje pred nadležnim sudom.

Nadležno tijelo

14.6. Nadležno tijelo za inspekcijski nadzor nad poslovanjem Magnum travel studio d.o.o. u području pružanja usluga u turizmu je: Državni inspektorat Republike Hrvatske, Turistička inspekcija, Šubićeva 29, 10000 Zagreb.

Završne odredbe

14.7. Ovi Opći uvjeti putovanja stupaju na snagu dana _ 2026. godine te se primjenjuju na sve ugovore o putovanju sklopljene od dana njihova stupanja na snagu. Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti svi prethodno objavljeni opći uvjeti putovanja Magnum travel studio d.o.o.

14.8. Ovi Opći uvjeti sastavljeni su u skladu s odredbama Direktive (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, Zakona o pružanju usluga u turizmu, Zakona o obveznim odnosima, Zakona o zaštiti potrošača, Opće uredbe o zaštiti podataka (Uredba (EU) 2016/679 – GDPR) te drugih važećih propisa Republike Hrvatske i Europske unije koji uređuju pružanje turističkih usluga.

14.9. Na sva pitanja koja nisu posebno uređena ovim Općim uvjetima primjenjuju se važeći propisi Republike Hrvatske i izravno primjenjivi propisi Europske unije.

14.10. U slučaju izmjene zakonskih ili podzakonskih propisa koji uređuju pružanje turističkih usluga, zaštitu potrošača ili druga pitanja obuhvaćena ovim Općim uvjetima, primjenjivat će se važeći propisi Republike Hrvatske i Europske unije.

Magnum travel studio d.o.o.

Sjedište: Svetice 36, Zagreb

OIB: 44422849162

Datum stupanja na snagu: 13.08.2026.