

Opći uvjeti poslovanja sastavni su dio ugovora o putovanju u paket-aranžmanu između putnika i organizatora

1. Organizator

M travel d. o. o. turistička agencija, Petrovaradinska ulica 11, 10000 Zagreb
E-adresa: info@mtravel.hr Mrežna stranica: www.mtravel.hr
Telefonski brojevi: (01) 4665 732, 099 5251 033, 099 2992 111

2. Zakonske odredbe i usklađenost s propisima Europske unije

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o pružanju usluga u turizmu, NN 42/2020, 7. 4. 2020. https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2020_04_42_887.html
Zakon o pružanju usluga u turizmu, NN 130/2017, 27. 12. 2017. https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982.html
Zakon o zaštiti potrošača, NN 41/2014, 110/2015 i 14/2019
Zakon o obveznim odnosima, NN 35/2005, 41/2008 i 125/2011
Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?qid=1524660800341&uri=CELEX%3A32015L2302>

3. Prijava poslovanja

Organizator je prije početka pružanja usluga obavijestio Ministarstvo turizma Republike Hrvatske o početku pružanja usluga, prijavio poslovanje turističke agencije i dostavio sve podatke i dokaze za upis u Središnji registar kojeg vodi Ministarstvo kao javan i jedinstven elektronički sustav. Ministarstvo turizma podatke iz Središnjeg registra objavljuje na svojim mrežnim stranicama <https://appl.mint.hr/upisnik-turistickih-agencija/popis-turistickih-agencija-od-1-1-2018/8>

4. Način poslovanja

Organizator posluje jedino na način da svoje usluge pruža i ugovore sklapa putem internetskih stranica ili sličnog online sustava za prodaju, uključujući telefonsku službu, bez istodobne fizičke prisutnosti korisnika usluge u poslovnom prostoru u kojem turistička agencija obavlja svoju djelatnost.

Navedeni način poslovanja reguliran je člankom 14. stavkom 3. Zakona o pružanju usluga u turizmu, NN 130/2017, 27. 12. 2017.

5. Standardne informacije za ugovor o putovanju u paket-aranžmanu

Ponudena kombinacija usluga putovanja jest paket-aranžman u smislu Zakona o pružanju usluga u turizmu. Putnik stoga ima sva prava koja proizlaze iz odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koje se odnose na paket-aranžman. Organizator je odgovoran za pravilno izvršenje paket-aranžmana. Organizator ima zakonom propisanu osiguranu jamčevinu za naknadu putnikovih plaćanja i, ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osiguravanje repatrijacije putnika u slučaju da postane nesolventan. Putnici će dobiti sve bitne informacije o paket-aranžmanu prije sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu. Sve bitne informacije o paket-aranžmanu nalaze na programu putovanja koji se može uzeti s mrežne stranice i na samoj mrežnoj stranici organizatora.

6. Dosljednost pri realizaciji

Organizator će realizirati program putovanja kako je to predviđeno, u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, epidemije, pandemije, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i sl.).

7. Prijave i uplate

Prijave za putovanje zaprima organizator ili ovlaštene turističke agencije – subagenti. Organizator zaprima prijave telefonski, putem e-pošte ili obrasca za prijavu na svojim mrežnim stranicama. Organizator sklapa s putnikom ugovor o putovanju u paket-aranžmanu koji proizvodi pravne učinke tek kada organizator zaprimi odgovarajući predujam ili ukupni iznos cijene paket-aranžmana. Prilikom prijave putnik uplaćuje minimalno 50 % iznosa cijene paket-aranžmana dok se ostatak iznosa uplaćuje najkasnije 60 dana prije datuma polaska na putovanje, osim u slučaju kad su na programu putovanja ponuđeni drugačiji načini plaćanja i rokovi dospeljeća. Ukoliko putnik najkasnije 60 dana prije datuma polaska na putovanje ne uplati ostatak do ukupnog iznosa cijene paket-aranžmana, smatrat će se da je odustao od putovanja bez mogućnosti povrata uplaćenog predujma, odnosno organizator ima pravo na naknadu troškova nastalih raskidom ugovora o putovanju kako je navedeno u članku 15. Putnici mogu prenijeti paket-aranžman na drugu osobu uz obavijest o tome organizatoru u razumnom roku. U slučaju zamjene putnika i promjene imena plaćaju se dodatni troškovi.

8. Što uključuje i što ne uključuje cijena paket-aranžmana

Cijena paket-aranžmana uključuje samo ono što je organizator naveo u programu putovanja u odjeljku *Cijena uključuje*.

Cijena paket-aranžmana ne uključuje ono što je organizator naveo u programu putovanja u odjeljku *Cijena ne uključuje*.

9. Usluge uz doplatu (fakultativne usluge)

Usluge uz doplatu (fakultativne usluge) su usluge koje nisu uključene u cijenu paket-aranžmana pa ih stoga putnik, ako ih želi, mora posebno zatražiti i platiti. Najčešće usluge uz doplatu su: smještaj u jednokrevetnoj sobi, smještaj i prehrana u hotelu više kategorije, smještaj u hotelu na određenoj lokaciji (npr. u centru grada, uz plažu, šetnicu itd.), smještaj u sobi određenih karakteristika (kat, pogled i sl.), prijevoz zrakoplovom u poslovnom razredu, rezervacija određenog sjedala / mjesta sjedenja u zrakoplovu, rezervacija sjedala uz sjedalo u zrakoplovu (npr. za parove), asistiranje sprovođenju od zrakoplova do zrakoplova u tranzitnoj zračnoj luci (tzv. *gate to gate*), povezani let ili prijevoz autobusom od putnikova mjesta stanovanja do mjesta polaska na putovanje, asistencija i apliciranje za vizu, paket putnog osiguranja, dodatni izleti i ulaznice, paketi ulaznica s rezervacijama, dodatni obroci itd.). Ove se usluge moraju zatražiti prilikom prijave i plaćaju se uplatom na račun organizatora, ali odvojeno od cijene paket-aranžmana.

10. Plaćanje voditelju putovanja na licu mjesta

Organizator može predvidjeti da putnik pojedine usluge ili troškove plati voditelju putovanja u valuti zemlje u kojoj se putovanje odvija. Najčešće takve usluge/troškovi su: boravišna pristojba, prilog za uzdržavanje svetišta (na hodočašćima u Lurd), fakultativni izleti i paketi ulaznica s rezervacijama, dodatni obroci itd. Organizator putniku za takve usluge/troškove ne izdaje račun jer nije u obvezi izdavanja istoga sukladno važećim poreznim propisima.

11. Kategorizacija i opis usluga

Predviđeni hoteli, moteli, apartmani ili drugi objekti u organizatorovim programima opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje na dan objave programa. Ukazujemo da se mjesna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno razlikuje. Smještaj, prehrana, udobnost i druge usluge pod nadzorom su mjesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka.

Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika i platio naknadu za istu (vidi točku 9.), prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu. Ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno, nije moguće smjestiti se u hotel/apartman prije 17:00 na dan početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 9:00 na dan završetka korištenja usluge.

12. Organizatorovo pravo na promjenu programa putovanja i putnikova prava

Organizator ima pravo promijeniti program ako nastupe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (vidi točku 6.). Predviđeni smještaj može se, na teret organizatora, zamijeniti smještajem u objektu iste ili više kategorije. Ako nakon početka paket-aranžmana nije moguće realizirati program kako je dogovoreno, morat će biti ponuđeni alternativni aranžmani bez dodatnih troškova za putnike. Ako usluge nisu pružene u skladu s ugovorom i to znatno utječe na izvršenje paket-aranžmana, a organizator ne ispravi nesukladnost, putnik može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu bez plaćanja naknade za raskid. Putnik ima pravo na sniženje cijene ako usluge putovanja ne budu izvršene uopće ili ako budu izvršene na nepravilan način. Putnik može 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. Za sljedeće troškove putnik nema pravo povrata novca: trošak asistencije i apliciranja za vizu, paket putnog osiguranja, izrada putnih isprava, testiranja na bolesti, cijepljenja, ulaznice i izleti koje je putnik sam rezervirao i kupio na internetu od drugih trgovaca a ne od organizatora i sl.

13. Organizatorovo pravo na povećanje cijene paket-aranžmana i putnikova prava

Organizator može povećati cijenu paket-aranžmana ako se povećaju specifični troškovi – tečaj referentnih valuta, cijena goriva, pristojbe zračnih luka, zrakoplovne karte ili najam zrakoplova (kod čarterskih letova), hotelski smještaj, cestovni prijevoz, ulaznice – ili ako se prijavi manji broj putnika od najmanjeg broja potrebnog za realizaciju. Navedeno povećanje cijene moguće je najkasnije 21 dan prije početka paket-aranžmana. Za povećanje cijene aranžmana do 8,00 % nije potrebna putnikova prethodna suglasnost, što znači da putnik svojom prijavom pristaje na to možebitno poskupljenje bez prava na otkaz putovanja. U slučaju povećanja cijene 8,01 % i više putnik može prihvatiti navedeno povećanje ili odustati od putovanja bez obveze nadoknade štete

organizatoru. Za sljedeće troškove putnik nema pravo povrata novca: trošak asistencije i apliciranja za vizu, paket putnog osiguranja, izrada putnih isprava, testiranja na bolesti, cijepljenja, ulaznice i izleti koje je putnik sam rezervirao i kupio na internetu od drugih trgovaca a ne od organizatora i sl.

14. Organizatorovo pravo na raskid ugovora o putovanju u paket-aranžmanu

Ako se prijavi manji broj putnika od najmanjeg potrebnog za realizaciju, ili ako organizatora u izvršenju ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (vidi točku 6.), organizator može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu i putniku vratiti sva plaćanja primljena za paket-aranžman i za usluge uz doplatu koje je kupio od organizatora, osim troška asistencije i apliciranja za vizu, paketa putnog osiguranja, izrade putnih isprava, testiranja na bolesti, cijepljenja, ulaznica i izleta koje je putnik sam rezervirao i kupio na internetu od drugih trgovaca a ne od organizatora i sl. Organizator će obavijestiti putnika o otkazivanju putovanja najkasnije:

- **20 dana** prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju šest i više dana
- **7 dana** prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju između tri i pet dana
- **2 dana** prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju jedan ili dva dana.

Organizator će vratiti putniku novac u roku 14 dana.

15. Putnikovo pravo na raskid ugovora o putovanju u paket-aranžmanu

Putnik može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu slanjem dopisa na info@mtravel.hr

Organizator ima pravo na naknadu troškova nastalih raskidom ugovora o putovanju kako slijedi:

DALEKA PUTOVANJA

91 dan i više prije početka – organizator zadržava 25 % cijene paket-aranžmana
90 – 60 dana prije početka – organizator zadržava 50 % cijene paket-aranžmana
59 – 30 dana prije početka – organizator zadržava 75 % cijene paket-aranžmana
29 – 0 dana prije početka – organizator zadržava 100 % cijene paket-aranžmana

EUROPSKA PUTOVANJA

91 dan i više prije početka – organizator zadržava 10 % cijene paket-aranžmana
90 – 60 dana prije početka – organizator zadržava 25 % cijene paket-aranžmana
59 – 30 dana prije početka – organizator zadržava 50 % cijene paket-aranžmana

29 – 15 dana prije početka – organizator zadržava 75 % cijene paket-aranžmana

14 – 0 dana prije početka – organizator zadržava 100 % cijene paket-aranžmana.

Ako se putnik ne pojavi na polasku (tzv. *no show*), organizator zadržava 100 % cijene paket-aranžmana. Ukoliko je stvarno nastala šteta veća od navedenih iznosa (npr. kupljena je zrakoplovna karta za putnika, plaćen je hotelski smještaj, ulaznice i sl.), organizator zadržava pravo naplate stvarno nastale štete, bez obzira na dan kada je putnik odustao od putovanja, pa čak do 100% cijene paket-aranžmana. Putnik ima pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (vidi točku 6.), 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. Organizator će vratiti putniku novac u roku 14 dana. Ako je ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija, putnik ima pravo u roku od 14 dana nakon sklapanja ugovora odustati od ugovora o putovanju u paket-aranžmanu bez navođenja razloga. Ukoliko putnik koji otkaže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, organizator će zaračunati samo troškove uzrokovane zamjenom. Za sljedeće troškove putnik nema pravo povrata novca: trošak asistencije i apliciranja za vizu, paket putnog osiguranja, izrada putnih isprava, testiranja na bolesti, cijepljenja, ulaznice i izleti koje je putnik sam rezervirao i kupio na internetu od drugih trgovaca a ne od organizatora i sl.

16. Putni dokumenti i poštivanje propisa

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati važeće putne dokumente. Putnik je prilikom prijave dužan organizatoru dostaviti sve potrebne podatke i dokumente za ishođenje vize za zemlju u koju se putuje. Organizator ne jamči ishođenje vize. Ukoliko putnik ne ispunji navedene obaveze ili mu zahtjev za ishođenjem vize bude odbijen, smatrat će se da je putnik odustao od putovanja. Putnik je dužan poštivati carinske, devizne i druge propise. Ukoliko putnik zbog nepoštivanja propisa ne može nastaviti putovanje, sam snosi sve troškove i posljedice koje zbog toga nastanu. Ukoliko putnik za vrijeme trajanja putovanja izgubi putne dokumente ili mu budu ukradeni, dužan je na vlastiti trošak osigurati nove. Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i prtljaga ispune uvjete predviđene viznim, graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima kako RH, tako i zemlje u koju se putuje,

pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja navedenih obveza, putnik odgovara za načinjenu štetu, a organizator otklanja svaku odgovornost za takvu štetu. U tom slučaju iznos štete putnik podmiruje kod vlasnika objekta (hotela, apartmana i sl.) na recepciji.

Preporučujemo svakom putniku da se osobno informira na web-stranici www.mvep.hr i pogleda popis država visokog ili umjerenog rizika.

Svim putnicima 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. Organizator može putnika uputiti na izvor informacija ali niti na koji način ne preuzima odgovornost za posljedice koje bi uslijed nepoštivanja tih propisa mogle proisteći za samog putnika.

Nevaljane putne isprave, odnosno neodobravanje vize koje ima za posljedicu odustajanje od putovanja, ni u kojem pogledu ne obavezuje organizatora te se primjenjuju uvjeti otkaza putovanja iz članka 15.

17. Paket putnog osiguranja

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu organizator mora putniku ponuditi paket putnog osiguranja koji se sastoji od dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranja putnika od posljedica nezgode (nesretnog slučaja), osiguranja prtljage, osiguranja otkaza putovanja te osiguranja privatne odgovornosti. **M travel d. o. o. kao organizator preporučuje doplatu paketa putnog osiguranja!** Potpisom ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnog osiguranja. Putnik može prihvatiti ponuđeni paket i doplatiti organizatoru iznos premije. Nakon primljene uplate premije police, organizator će putniku izdati policu. Putnik također može ugovoriti paket putnog osiguranja samostalno u nekoj osiguravajućoj kući. Naglašavamo da, bez obzira što se osiguranje ugovara i plaća organizatoru, organizator sudjeluje samo kao posrednik, što znači da u slučaju bilo kakve naknade štete putnik sam podnosi svu dokumentaciju osiguravatelju i sam sudjeluje u postupku s osiguravateljem. Za sljedeće troškove putnik nema pravo povrata novca: trošak asistencije i apliciranja za vizu, paket putnog osiguranja, izrada putnih isprava, testiranja na bolesti, cijepljenja, ulaznice i izleti koje je putnik sam rezervirao i kupio

na internetu od drugih trgovaca a ne od organizatora i sl.

18. Osiguranje otkaza putovanja

Preporučujemo doplatu osiguranja otkaza putovanja! Osiguranje otkaza putovanja ne može se uplatiti naknadno nego se mora uplatiti **isključivo i jedino kod prijave za putovanje**. Osiguranje otkaza putovanja vrijedi samo u slučaju bolesti putnika, odnosno teške bolesti ili smrti užeg člana obitelji. Ukoliko putnik nema ugovoreno osiguranje od otkaza putovanja, a mora otkazati putovanje, primjenjuju se uvjeti otkaza putovanja iz članka 15. Uplatom police osiguranja od otkaza putovanja putnik sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a organizator se obvezuje putniku osigurati svu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje potraživanja 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. Za sljedeće troškove putnik nema pravo povrata novca: trošak asistencije i apliciranja za vizu, paket putnog osiguranja, izrada putnih isprava, cijepljenja, ulaznice i izleti koje je putnik sam rezervirao i kupio na internetu od drugih trgovaca a ne od organizatora i sl.

19. Rješavanje prigovora

Putnik ima pravo prigovora zbog neispunjene ugovorene usluge. Putnik je dužan uložiti pisani prigovor organizatoru u roku 8 dana od dana završetka putovanja. Prigovori uloženi nakon proteka roka od 8 dana neće se uzeti u razmatranje. Naglašavamo da je u interesu putnika da nastupa u dobroj namjeri i iskaže volju za rješavanjem prigovora u tijeku putovanja te svoj pisani prigovor uputi davatelju usluge na licu mjesta (recepciji, prijevozniku, ugostitelju ili putničkoj agenciji u odredištu) te od davatelja usluge zatraži pisanu potvrdu da je zaprimio prigovor. Svaki putnik – nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno. Organizator neće uzeti u razmatranje grupne prigovore. Organizator je dužan donijeti pisano rješenje na prigovor u roku od 15 dana po primitku prigovora i to na način na koji je prigovor zaprimljen (e-poštom ili poštom na koju će biti odgovoreno pisanom pošiljkom s povratnicom). Organizator će rješavati samo one prigovore za koje putnik dostavi dokaz da je uputio pisani prigovor davatelju usluge na licu mjesta i da se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta. U slučaju spora koji se odnosi na ugovor o online prodaji i online uslugama, potrošač može podnijeti pritužbu, odnosno pokrenuti postupak za online rješavanje sporova putem platforme za

online rješavanje sporova dostupne na sljedećem linku: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Dok organizator ne odluči o prigovoru putnika, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u medije.

20. Zdravstveni propisi

Putnik je dužan obavijestiti organizatora o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika i sl., a koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu hrane, boluje od kronične bolesti, alergija i sl.). U nekim programima navedena su posebna pravila za putovanje koja obuhvaćaju obavezno testiranje na bolesti, cijepljenja i nabavku odgovarajućih dokumenata. Putnik je dužan obaviti obavezno testiranje, cijepljenja kao i posjedovati potvrde i dokumente o tome.

21. Prtljaga

Prijevoz prtljage do određene težine koju određuje prijevoznik je besplatan. Kod zrakoplovnog prijevoza višak prtljage doplaćuje sam putnik prema važećim pravilima i cijenama prijevoznika. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Organizator ne preuzima odgovornost za izgublenu ili oštećenu prtljagu. Prijavu za izgublenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili hotelu. Kod zrakoplovnog prijevoza za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija, i to na osnovi propisa koji vrijede u zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage putnik ispunjava obrazac zrakoplovne kompanije koja je izvršila prijevoz te ga predaje predstavniku zrakoplovne kompanije, a jedan primjerak zadržava za sebe. Na osnovi ispunjenog obrasca zrakoplovna kompanija mu isplaćuje odštetu po propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage u hotelu, putnik zahtjev upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena. **Preporučujemo doplatu paketa putnog osiguranja!**

22. Osiguranje jamčevine za slučaj nesolventnosti

Putnička agencija M travel d. o. o. je sukladno odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu (NN 130/2017) ugovorila osiguranje jamčevine za turistički paket-aranžman i povezani putni aranžman kod CROATIA osiguranja d. d., Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb. Ovaj dokument omogućava putniku neposredno ostvarenje prava na naknadu (osigurninu) zbog nastalih troškova u skladu s odredbama Ugovora broj 298625000101 o osiguranju jamčevine za turistički paket-aranžman i povezani putni aranžman i vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj nesolventnosti (nesposobnosti

za pravodobno plaćanje dospjelih obveza u iznosu i roku dospeljeća) ili stečaja putničke agencije M travel d. o. o. U slučaju da dođe do nesolventnosti (nesposobnosti za pravodobno plaćanje dospjelih obveza u iznosu i roku dospeljeća) ili stečaja putničke agencije M travel d. o. o. putnici koji se zateknu na putovanju kao i oni kojima je izostala usluga putovanja trebaju kontaktirati Osiguratelja CROATIA osiguranje d. d.:

- putem kontakt centra na telefon broj 0800 1884
- Sektor za upravljanje naknadama šteta, Služba za obradu šteta osiguranja kredita
- osobno na adresi naših prodajnih ureda.

23. Osiguranje od odgovornosti

Osiguranje od odgovornosti za štetu sklopljeno je kod Croatia osiguranja d. d., Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, polica broj 078620064084.

24. Zaštita osobnih podataka

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije ugovorenih aranžmana i koristit će se za daljnju komunikaciju. Organizator se obvezuje da osobne podatke putnika neće iznijeti iz zemlje osim u svrhu realizacije ugovorenog paket-aranžmana. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje polica putnog osiguranja, odnosno ukoliko putnik zaključi policu osiguranja tada će se njegovi osobni podaci proslijediti osiguravajućem društvu. Osobni podaci putnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno odluci uprave društva o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Putnik je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu realizacije ugovorenog paket-aranžmana i u svrhu marketinških akcija organizatora.

25. Obavijesti

Obavijesti koje putnik dobije na prijavnom mjestu ne obavezuju organizatora u većoj mjeri nego što su to obavijesti navedene u samom programu putovanja, tj. u ugovoru o putovanju u paket-aranžmanu.