

# Opći uvjeti

## 1. Opće odredbe

Ovi Opći uvjeti i upute agencije KrkaHouse sastavni su dio Ugovora koji je sklopljen između agencije KrkaHouse, 7. Kontinent 9, 22 000 Šibenik, (u daljnjem tekstu: agencija) i ugovaratelja putovanja (u daljnjem tekstu: putnik). Ovim Općim uvjetima definiraju se uvjeti kojima Agencija stupa u Ugovor sa ugovarateljem putovanja, a koji se razlikuju po pravnoj odgovornosti. Za rezervacije usluge smještaja Agencija djeluje kao Posrednik (pri prodaji smještaja). Svi podaci navedeni u Općim uvjetima predstavljaju pravnu obvezu za Agenciju i Putnika.

## 2. Sadržaj ponude

Agencija osigurava uslugu prema informacijama objavljenim na internetu i važećim na dan potvrde rezervacije, te prema opisu i terminu sukladno potvrđenoj rezervaciji osim u slučaju više sile kao npr. bolest ili smrt pružatelja usluge ili njegove najuže obitelji, izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti niti otkloniti (elementarne nepogode kao potresi, poplave, sanitarni poremećaji, požari, suše, ratovi, štrajk, terorističke akcije i ograničenja izdana od strane države tipa mobilizacija, zabrana izlaska iz zemlje).

## 3. Rezervacije i uplate

Upiti i rezervacije smještaja primaju se elektroničkim i telefonskim putem. Prilikom kreiranja zahtjeva za rezervaciju smještaja Putnik potvrđuje da je upoznat s navedenim Općim uvjetima pružanja usluge putovanja koje je prethodno pažljivo proučio, te da ih u cijelosti prihvaća. Sve što je navedeno u ovim Općim uvjetima predstavlja pravnu obvezu kako za Putnika, tako i za Agenciju. Agencija stavlja na raspolaganje Putniku odgovarajući materijal u elektronskom obliku, predočuje mu sve relevantne informacije u svezi rezervirane usluge, te ga upućuje na Opće uvjete putovanja koji su sastavni dio ovog ugovora. Putnik je dužan dati sve podatke koje zahtijeva postupak rezervacije. Za rezervaciju usluge smještaja potrebno je uplatiti akontaciju ovisno o odabranom modelu plaćanja, a ostatak iznosa uplaćuje se najkasnije 30 dana prije početka korištenja usluge osim ako u uvjetima, s kojima je Putnik upoznat prilikom potvrde rezervacije nije drugačije navedeno. U slučaju da Putnik ne uplati ostatak iznosa rezervacije u dogovorenom roku Agencija zadržava pravo otkazati rezervaciju uz prethodnu obavijest Putniku. Napomena za plaćanje bankovnom doznakom koja se odnosi isključivo na inozemne putnike; Putnik je dužan uplatu izvršiti bankovnim transferom na devizni račun Agencije ili Iznajmlivača smještaja. Troškove banke pošiljatelja i banke primatelja snosi Putnik u cijelosti. Napomena za plaćanje kreditnom karticom; sva plaćanja izvršavaju se u kunama. Iznos za koji će kreditna kartica Putnika biti terećena izračunava se konverzijom eura u hrvatske kune po srednjem tečaju za devize Hrvatske Narodne Banke na dan terećenja kartice. Prilikom naplate kreditnom karticom Putnika isti se iznos pretvara u nacionalnu valutu Putnika prema važećoj tečajnoj listi udruženja kartičara.

#### **4. Boravišna pristojba**

Prema važećem Zakonu o boravišnoj pristojbi Republike Hrvatske, Putnik je dužan platiti boravišnu pristojbu istovremeno s plaćanjem usluge smještaja. Boravišna pristojba propisana Zakonom o boravišnoj pristojbi Republike Hrvatske iznosi od 2,00 do 7,00 kn po osobi na dan za odrasle osobe. Naknada za boravišnu pristojbu umanjena za 50% naplaćuje se dobnoj skupini od 12. do 18. godina, dok su djeca do 12 godina u potpunosti oslobođena plaćanja boravišne pristojbe. Konačan iznos boravišne pristojbe za određenu rezervaciju ovisi o određenoj jedinici u Republici Hrvatskoj u kojem se nalazi smještajna jedinica, terminu boravka, broju i dobnoj skupini Putnika.

#### **5. Cijena usluge**

Cijena usluge smještaja uključuje osnovnu uslugu kako je opisano u cjeniku uz smještajnu jedinicu iz rezervacije. Kod rezervacije smještaja u cijenu je u pravilu uračunata potrošnja električne energije, vode i plina, posteljina, te sve dodatne usluge koje su kao takve navedene u pojedinima opisima smještaja. Putnik je dužan apartman ili kuću za odmor, očistiti prije odlaska, neovisno o usluzi završnog čišćenja pružatelja usluge smještaja. Završno čišćenje koje je Putnik dužan napraviti podrazumijeva pranje i slaganje posuđa, uklanjanje smeća i metenje svih prostorija tako da se objekt pružatelju usluge vrati uredan. Cijene usluga su objavljene u EUR-ima. Agencija zadržava pravo promjene objavljenih cijena. Putniku koji je uplatio akontaciju ili cijeli iznos za određenu rezervaciju, Agencija jamči cijenu smještaja, navedenu u kalkulaciji temeljem koje je izvršio uplatu. Ukoliko se promjena dogodi prije izvršenja uplate, Agencija se obavezuje obavijestiti Putnika o promjeni cijene. Ugovorne strane su suglasne da Agencija ima pravo povišenja cijene najkasnije do 20 dana prije početka korištenja usluge ako je nakon potvrde rezervacije došlo do promjena u tečaju ugovorene valute. Putnik zadržava pravo otkaza rezervacije ukoliko je cijena rezervacije povećana više od 10 % u odnosu na prvotnu cijenu rezervacije, uz pravo na povrat do tada uplaćene cijene pri čemu je pravo na naknadu štete isključeno.

Cijene navedene u ponudama i programima Agencije bazirane su na osnovi ugovora s partnerima Agencije i ne moraju odgovarati cijenama objavljenim na licu mjesta u objektu u kojem Putnik boravi, te eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet reklamacije. Ukoliko u rezerviranu smještajnu jedinicu dođe više osoba nego što je naznačeno na dokumentima, iznajmljivač ( pružatelj usluga) ima pravo uskratiti uslugu nenajavljenim putnicima ili prihvatiti sve putnike uz nadoplatu nenajavljenih putnika na licu mjesta. Pružatelj usluge zadržava pravo uskratiti rezerviranu uslugu Putniku u slučaju da Putnik dovede u smještaj kućnog ljubimca bez prethodne najave Agenciji ili iznajmljivaču (pružatelju usluge). Pri navedenim slučajevima Agencija nije dužna uvažiti primjedbe gosta na kvalitetu rezerviranog smještaja ili usluga.

Akcije i popusti se ne mogu međusobno zbrajati i kombinirati; u jednoj rezervaciji može se koristiti samo jedan popust.

## 6. Kategorizacija i opis usluga

Ponuđene smještajne jedinice opisane su prema službenoj kategorizaciji nadležne institucije, kao i temeljem uvida predstavnika Agencije u stvarno stanje smještaja prilikom objave. Standardi smještaja, usluga i ostalog kod pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi. Informacije koje Putnik dobije kod iznajmljivača ne obavezuju agenciju u većoj mjeri nego informacije objavljene na internet stranicama [www.KrkaHouse.com](http://www.KrkaHouse.com) agencije.

Parking mjesto je osigurano ukoliko pružatelj usluge ima na raspolaganju po jedno parkirno mjesto za svaku smještajnu jedinicu u sklopu objekta ili njegovoj blizini. Osiguran parking ne podrazumijeva da se on mora nalaziti u samom dvorištu objekta, na čuvanom, ograđenom ili natkrivenom mjestu. Smještaj u kojem je moguć pristup osobama u invalidskim kolicima, ali nije nužno u potpunosti prilagođen, mora posjedovati sljedeće karakteristike:

- - položaj smještajne jedinice je u prizemlju (maksimalno do 2 stepenice pri ulasku u smještajnu jedinicu)
- - dimenzije smještajne jedinice su pogodne za kretanje osobama u invalidskim kolicima (širina vrata je minimalno 75cm, prostrana kupaonica koja nije nužno opremljena odgovarajućim ručkama i barovima)

## 7. Obveze agencije

Dužnost agencije je briga o provedbi usluga kao i izboru iznajmljivača (pružatelja usluga), te briga o pravima i interesima putnika, sukladno dobrim običajima u turizmu. Agencija će sve navedene obveze izvršiti u potpunosti i na opisani način, osim u izvanrednim okolnostima (točka 2.), kad se postupa kako je opisano u točki 12.

## 8. Obveze putnika

Putnik je dužan:

- - posjedovati valjane putne isprave
- - poštivati carinske i devizne propise države u kojoj je odredište
- - pridržavati se deviznih i carinskih propisa, provjeriti je li mu za ulazak u državu u kojoj je odredište ili susjedne zemlje potrebna viza. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja radi kršenja propisa od strane Putnika, sve nastale troškove snosi sam Putnik.
- - pridržavati se kućnog reda u smještajnim objektima, te surađivati s pružateljima usluga tj. iznajmljivača u dobroj namjeri
- - prilikom dolaska na odredište, iznajmljivaču (pružatelju usluga) predati dokument o plaćenju usluzi (voucher dobiven e-mailom)
- - uplatiti ostatak iznosa rezervacije na licu mjesta na dan dolaska u smještaj ukoliko je za svoju rezervaciju odabrao model plaćanja ostatka na dan dolaska u Hrvatskim Kunama. Cijena u Eurima će biti pretvorena u hrvatske kune sukladno tečaju Hrvatske Narodne Banke na dan plaćanja.
- - najaviti Agenciji ili pružatelju usluga, prilikom postavljanja upita, namjeru dovođenja kućnog ljubimca u smještajnu jedinicu čak i ako je prema opisu objekta kućni ljubimac dobrodošao. Putnik je dužan najaviti vrstu i veličinu ljubimca budući da iako su kućni ljubimci dozvoljeni postoje pravila i kućni red kojeg je potrebno poštovati. Za većinu objekata u kojima je kućni ljubimac dobro došao obračunava se

odgovarajuća nadoplata koju određuje pružatelj usluga tj iznajmljivač. Nadoplata se plaća pružatelju usluga na dan dolaska u smještaj pri čemu je Putnik unaprijed obaviješten o iznosu iste od strane Agencije.

- - prijaviti odmah prilikom slanja upita za smještaj ukoliko planira dolazak sa više osoba nego je navedeni kapacitet smještaja, iako se radi o malodobnoj djeci. Mogućnost boravka s većim brojem osoba ovisi isključivo o dobroj volji iznajmljivaču( pružatelja usluge) što ne isključuje mogućnost naplate nadoplate za dodatne osobe. Ne postoji pravilo prema kojem malodobna djeca mogu besplatno i bez najave boraviti u smještaju.

U slučajevima nepoštivanja navedenih obaveza, Putnik sam snosi troškove i odgovara za učinjenu štetu. Potvrdom rezervacije Putnik se obavezuje da će, ukoliko uzrokuje bilo kakvo oštećenje, iznajmljivaču (pružatelju usluga) na licu mjesta platiti svu uzrokovanu štetu.

## **9. Pravo putnika na promjene i otkaz od putovanja**

Svaku promjenu ili otkaz rezervacije Putnik je dužan uputiti Agenciji pismenim putem (e-mail, pošta ili faks) kako bi Agencija bila u mogućnosti obraditi zahtjev. Promjena ili otkaz rezervacije telefonskim putem nisu mogući. U slučaju promjene ili otkaza potvrđene rezervacije datum primitka pismenog zahtjeva u toku [radnog vremena Agencije](#) predstavlja osnovu za obračun troškova. U slučaju primitka pismenog otkaza ili promjene potvrđene rezervacije izvan radnog vremena agencije, kao datum obrade zahtjeva uzima se sljedeći radni dan agencije.

U slučaju da Putnik otkáže potvrđenu rezervaciju smještaja do 72 sata nakon izvršenja uplate rezervacije, uz uvjet da do početka korištenja usluge ostaje više od 31 dana, Agencija će po primitku zahtjeva Putniku izvršiti povrat uplaćenog iznosa u roku od 7 radnih dana. Ovo pravilo vrijedi samo pri prvom otkazu rezervacije. Za promjenu broja osoba, datuma početka i/ili završetka korištenja usluge od strane Putnika na već potvrđenoj rezervaciji, ukoliko je promjenu rezervacije moguće realizirati, primjenjuju se sljedeći uvjeti:

- - više od 30 dana do početka korištenja usluge za iznos rezervacije koji je isti ili veći od prvotnog, Agencija će naplatiti samo razliku u cijeni.
- - više od 30 dana do početka korištenja usluge, za iznos rezervacije koji je manji od prvotnog, Agencija naplaćuje administrativni trošak u iznosu od 25,00 €. Eventualna razlika biti će vraćena gostu.
- - od 29 do 7 dan prije početka korištenja usluge, za iznos rezervacije koji ostaje isti ili se povećava, Agencija će naplatiti samo razliku u cijeni.
- - od 29 do 7 dan prije početka korištenja usluge, za iznos rezervacije koji je manji od prvotnog, Agencija će napraviti promjenu sukladno zahtjevu Putnika ali iznos rezervacije se neće umanjiti.
- - Promjene rezervacija 6 do 1 dan prije početka korištenja usluge nisu moguće.

Ukoliko Putnik zatraži promjenu smještajne jedinice u istom objektu, a promjena je moguća, Agencija naplaćuje administrativni trošak u iznosu od 15,00 €, te eventualnu razliku u cijeni.

Ukoliko Putnik zatraži promjenu smještajne jedinice u drugom objektu, promjena se smatra otkazom rezervacije i primjenjuju se dolje navedeni uvjeti otkaza rezervacije.

Ukoliko zatražene promjene rezervacije nisu moguće te zbog toga Putnik odustane od rezervacije, primjenjuju se dolje navedeni uvjeti otkaza rezervacije.

## **Uvjeti otkaza rezervacije**

### **Smještaj apartmani**

1) U slučaju otkaza potvrđene rezervacije smještaja, naplaćuju se slijedeći troškovi:

- a. za otkaz rezervacije do 30 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 15% od ukupne cijene rezervacije, a najmanje 15 Eura
- b. za otkaz rezervacije od 29 do 15 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 50% od ukupne cijene rezervacije
- c. za otkaz rezervacije od 14 do 8 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 80% od ukupne cijene rezervacije
- d. za otkaz rezervacije od 7 do 0 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 100% od ukupne cijene rezervacije
- e. za otkaz rezervacije nakon polaska, ili ako se Putnik ne pojavi u rezerviranom smještaju, naplaćuje se 100% iznosa ukupne cijene rezervacije.

### **Vile**

3) U slučaju otkaza potvrđene rezervacije vila, naplaćuju se slijedeći troškovi:

- a. za otkaz rezervacije do 56 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 30% od ukupne cijene rezervacije.
- b. za otkaz rezervacije od 55 do 43 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 50% od ukupne cijene rezervacije
- c. za otkaz rezervacije od 42 do 29 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 65% od ukupne cijene rezervacije
- d. za otkaz rezervacije od 28 do 16 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 90% od ukupne cijene rezervacije
- e. za otkaz rezervacije od 15 do 0 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 100% od ukupne cijene rezervacije

### **Smještaj Kuće za odmor**

1) U slučaju otkaza potvrđene rezervacije smještaja, naplaćuju se slijedeći troškovi:

- a. za otkaz rezervacije do 30 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 15% od ukupne cijene rezervacije, a najmanje 15 Eura
- b. za otkaz rezervacije od 29 do 15 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 50% od ukupne cijene rezervacije
- c. za otkaz rezervacije od 14 do 8 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 80% od ukupne cijene rezervacije

- d. za otkaz rezervacije od 7 do 0 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 100% od ukupne cijene rezervacije
- e. za otkaz rezervacije nakon polaska, ili ako se Putnik ne pojavi u rezerviranom smještaju, naplaćuje se 100% iznosa ukupne cijene rezervacije.

Za svaku otkazanu rezervaciju smještaja Agencija naplaćuje administrativni trošak u iznosu od 25 eura. Ukoliko prema Uvjetima otkaza rezervacije Putnik ostvaruje pravo na djelomični povrat uplaćenog iznosa, Agencija se obavezuje povrat izvršiti u roku od 45 dana.

Prilikom otkaza rezervacije za koju je Putnik uplatio 25-30% ukupnog iznosa rezervacije Agenciji, ukoliko iznos troškova otkaza premašuje uplaćeni iznos, Putniku će biti ispostavljen račun na iznos ostatka troška otkaza rezervacije sukladno Općim uvjetima otkaza rezervacije opisanim u članku 9 ovih Općih uvjeta koji je Putnik dužan podmiriti u roku od 14 dana po primitku istog.

U slučaju da Putnik otkáže rezervaciju unutar 7 dana prije početka usluge, Agencija odobrava Putniku pronalazak novog Putnika za istu rezervaciju ukoliko je to moguće (ovisno o dopuštenju krajnjeg pružatelja usluge). U tom slučaju Agencija će zaračunati samo stvarne troškove uzrokovane zamjenom Putnika. Novi Putnik odnosno korisnik rezervacije preuzima sve obveze iz ovih Općih uvjeta.

Ukoliko Putnik u rezervirani smještaj ne dođe do ponoći na dan početka korištenja usluge, bez da je obavijestio Agenciju ili pružatelja usluge o zakašnjelom dolasku, rezervacija se smatra otkazanom te se troškovi otkaza rezervacije obračunavaju prema gore navedenom. Ukoliko stvarno nastali troškovi otkaza premašuju uplaćeni iznos rezervacije, Agencija zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova te će Putniku ispostaviti račun koji je Putnik dužan podmiriti u roku od 14 dana po primitku istog. Agencija ne nadoknađuje Putniku troškove nastale oko nabave putnih isprava ili viza, vezanih za rezervaciju koju Putnik otkazuje.

## **10. Putno osiguranje**

U cijenu rezervacije nije uključen “paket“ putnog osiguranja: osiguranje od rizika nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage, osiguranje od otkaza rezervacije kao i ni dobrovoljno zdravstveno osiguranje. Putnik uplatom rezervacije potvrđuje da su mu ponuđena i/ili preporučena gore navedena dodatna osiguranja. U slučaju da Putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod jedne od osiguravajućih kuća ili kod Agencije, pri čemu Agencija djeluje isključivo kao posrednik. Preporučujemo pozorno proučiti uvjete osiguranja prije kupnje.

Ukoliko prilikom rezervacije Putnik smatra da bi zbog određenih razloga mogao otkazati putovanje, Agencija preporučuje uplatu police osiguranja od otkaza. U slučaju da Putnik nije ugovorio osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje, Agencija zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u članku 9. ovog Ugovora. Kod otkazivanja rezervacije ne isplaćuje se trošak nabavke viza ili putnih isprava i u slučaju kada Putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Uplatom police osiguranja od otkaza Putnik sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a Agencija se obavezuje osigurati svu dokumentaciju vezanu za rezervaciju koja je Putniku potrebna za

ostvarivanje potraživanja prema osiguravajućem društvu. Svi ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja te svakom Putniku preporučujemo da ih osobno pročita.

## **11. Prtljaga**

Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unesenim u smještaj. Putnik sam snosi odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih bez njegovog nadzora. Agencija ne odgovara za oštećenu, uništenu ili izgublenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u smještajnom objektu (preporučuje se najam sefa ukoliko postoji takva mogućnost ili uplata paketa osiguranja gdje bi se osigurala i prtljaga). Izgublenu prtljagu ili krađu Putnik je dužan prijaviti pružatelju usluge smještaja i nadležnoj policijskoj postaji.

## **12. Pravo agencije na promjene i otkaz**

Agencija zadržava pravo promjene rezervacije ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (vidi točku 2.). Rezervirani smještaj, Agencija zadržava pravo zamijeniti samo uz uvjet da je Putnik o promjeni pravovaljano obaviješten, da je zamjenski smještaj iste ili više kategorije te da cijena zamjenskog smještaja odgovara cijeni po kojoj je Putnik potvrdio rezervaciju. U slučaju da je Agencija u mogućnosti ponuditi samo zamjenski smještaj u objektu više kategorije po cijeni koja premašuje iznos uplaćene rezervacije više od 15%, Agencija zadržava pravo naplate razlike u cijeni uz konzultaciju Putnika. U slučaju nemogućnosti zamjene uplaćenog smještaja, Agencija zadržava pravo otkaza rezervacije uz prethodnu obavijest Putniku prije početka korištenja usluge, te jamči povrat cjelokupnog uplaćenog iznosa pri čemu Putnik nema pravo tražiti naknadu štete od agencije. Agencija je obavezna izvršiti samo povrat iznosa uplaćenog na račun agencije. Ukoliko nije moguća adekvatna zamjena na dan početka korištenja usluge, Agencija se obavezuje pružiti Putniku sve informaciju koje posjeduje o smještajima koji nisu u ponudi agencije kao i izvršiti povrat uplaćenog iznosa rezervacije Putniku.

## **13. Rješavanje prigovora**

Svaki Putnik - nositelj ugovora ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge. U slučaju da su usluge iz ponude nekvalitetno izvršene, Putnik je dužan na dan dolaska odmah reklamirati neodgovarajuću uslugu i o tome obavijestiti agenciju e-mailom na [info@KrkaHouse.com](mailto:info@KrkaHouse.com) ili telefonski na broj +385 (0)22 217 160 ( [radno vrijeme korisničkog servisa](#) ). Putnik je dužan surađivati sa pružateljem usluga i agencijom u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Putnik koji napusti objekt i samoinicijativno pronađe drugi smještaj zbog nezadovoljstva zatečenim stanjem rezerviranog smještaja, bez da je Agenciji pružio mogućnost da otkloni uzrok njegovog nezadovoljstva, ili da mu pronađe zamjenski smještaj, nema pravo zahtijevati povrat novca kao ni uputiti tužbu za nadoknadu štete, bez obzira na činjenicu da li su njegovi razlozi bili opravdani ili ne. Također ako Putnik na samome mjestu prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, Agencija neće uvažiti naknadnu Putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti. U slučaju da problem nije bio otklonjen, niti nakon intervencije agencije, Putnik je dužan poslati pismeni prigovor zajedno s popratnim dokumentima i fotografijama koje dokazuju osnovu prigovora agenciji e-mailom na [info@KrkaHouse.com](mailto:info@KrkaHouse.com) ili poštom najkasnije 8 dana po povratku s odmora. Agencija se obavezuje uzeti u razmatranje samo potpuno dokumentirane pritužbe zaprimljene u roku od 8 dana nakon završetka rezervacije. Agencija je dužna donijeti pismeno rješenje na prigovor Putnika u roku od 14 dana po primitku prigovora. Agencija može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod pružatelja usluge najviše

za još 14 dana. Agencija se obavezuje rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu odmora. Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 14, odnosno 28 dana nakon ulaganja prigovora, Putnik se neopozivo odriče posredovanje bilo koje treće strane: arbitraže UHPA-e ili druge institucije, davanja informacija u medije, kao i prava na tužbu. Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Zakonom o turističkoj djelatnosti isključuje se pravo Putnika na nadoknadu idealne štete. Putnik koji nije zadovoljan odgovorom organizatora putovanja, a koristio je usluge agencije članice UHPA-e i pridržavao se naprijed navedenih napatka za provedbu postupka u svezi s prigovorom uz uvjet da raspolaže svom potrebnom dokumentacijom, može se žaliti arbitraži UHPA-e. U skladu s Pravilnikom o arbitraži, cjelokupni postupak treba biti dovršen u narednih mjesec dana. Ovim će postupkom ili organizator pristati na naknadu štete ili će Putnik, uz mali trošak, saznati da ni na sudu, kojem se i dalje može žaliti, nema izgleda da dobije spor. Agencija se ne može smatrati odgovornom za eventualne klimatske uvjete, čistoću i temperature mora u destinacijama, te sve ostale slične situacije i događaje koje mogu uzrokovati nezadovoljstvo Putnika, a ne tiču se direktno kvaliteta rezervirane smještajne jedinice (npr. loše vrijeme, loše uređene plaže; prevelike gužve, krađa ili oštećenje imovine i sl.). Ukoliko se Putnik odlučio za rezervaciju iz posebne LAST MINUTE ponude, tada Putnik prihvaća sve rizike takve rezervacije. LAST MINUTE rezervacije sadrže u sebi neizvjesne činjenice na koje Agencija ne može utjecati, a Putnik je prvenstveno zbog povoljnije cijene prihvatio takvu rezervaciju te se stoga odriče prava na prigovor prema Agenciji.

#### **14. Zaštita osobnih podataka**

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci Putnika potrebni su u procesu realizacije tražene usluge. Isti će se koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju. Agencija se obavezuje da neće osobne podatke Putnika iznijeti iz zemlje ili dati trećoj osobi, osim u svrhu realizacije tražene usluge. Osobni podaci Putnika čuvati će se u bazi podataka, sukladno odluci Uprave o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Putnik daje privolu da se njegovi osobni podatci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija agencije.

#### **15. Napomena**

Putnik potvrdom rezervacije i uplatom akontacije odnosno ukupnog iznosa rezervacije potvrđuje svoju suglasnost s gore navedenim uvjetima.

#### **16. Nadležnost suda**

Putnik i Agencija se obavezuju nastojati eventualne sporove u primjeni ovog Ugovora rješavati sporazumno, dok se u protivnom podvrgavaju odluci nadležnog suda u Šibeniku, pri čemu je mjerodavno pravo Hrvatsko pravo.