

# CITY TRAVEL OPĆI USLOVI PUTOVANJA

## Uvodna napomena

Ove upute i uslovi rezervacije i kupovine turističkih aranžmana sastavni su dio Ugovora odnosno vouchera koji su sklopljeni između City travel-a i putnika/ugovaratelja putovanja koji se prijavljuju za turistički aranžman.

## 1. Prijave i ugovaranje

Putnik se za putovanje koje organizira turistička agencija City travel može prijaviti direktno u putničkoj agenciji City Travel, telefonom, faksom i drugim sredstvima daljinske komunikacije te kod drugih ovlaštenih agenata. Potpisivanjem ugovora, vouchera ili prijavnice, odnosno diktiranjem broja svoje kreditne kartice kod kupovine usluga putem sredstava daljinske komunikacije, putnik u cijelosti prihvaća ove Uslove rezervacije putovanja koje je prethodno pažljivo proučio. Prilikom prijave, a u svrhu rezervacije odabrane usluge, putnik uplaćuje 30% cijene aranžmana (po osobi) osim ako u programu nije drugačije navedeno. Razlika do pune cijene aranžmana uplaćuje se najkasnije 15 dana prije početka putovanja osim ako u programu nije drugačije navedeno (izuzetak je plaćanje na rate).

-RANI BOOKING- podrazumijeva rane rezervacije do oznacenih datuma na koje putnici ostvaruju određeni popust na pakete, hotele, promotivne aviokarte. Promotivne cijene su pretežno restriktivne i ne dozvoljavaju promjene i povrate.

\*Kod putovanja koja su u Organizaciji drugih partnerskih agencija, City travel nastupa kao Subagent i za takve aranžmane City travel agencija posebno naglasava putnicima. Za aranžmane gdje City travel nastupa kao Subagent, vaze Opći uslovi putovanja organizatora aranžmana. Moguće žalbe putnik središnje s organizatorom putovanja, dok mu City travel d.o.o.o u tome pomaze. Sukladno tome, bilo kakve primjedbe i lose ocjene na informativnim portalima turističke agencije City travel (facebook i sl) su zabranjene. City travel zadržava pravo, radi zaštite ugleda agencije, da podnese žalbu nadležnim organima i zastiti utjed pravim putem.

## 2. Cijena i sadržaj aranžmana

Cijena aranžmana (ukoliko na programu putovanja nije drugačije navedeno) u pravilu uključuje: usluge prevoza, hotelske usluge i organizaciju putovanja. Ukoliko je navedeno u programu putovanja, cijena može sadržavati i aerodromske takse zračnih luka te troškove stručnog i lokalnog vođenja. Cijena aranžmana ne uključuje (osim ako nije drugačije dogovoreno):

- Fakultativne (neobavezne) izlete i posjete,
- Moguće troškove pribavljanja i izdavanja viza
- Ulaznice za objekte koji se posjećuju,
- Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, posebna prehrana i sl.) putnik sam plaća i dužan ih je naručiti prilikom prijave putovanja. Ukoliko putnik traži posebnu uslugu za vrijeme putovanja, plaća je na licu mjesta vodiču ili predstavniku Agencije, u valuti zemlje u kojoj se nalazi.

## 3. Pravo na povišenje cijene i pravo na otkaz zbog povišenja cijena

Cijene svih putovanja temeljene su na odnosu vrijednosti Konvertibilne Marke (KM) i stranih valuta. City Travel agencija može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ukoliko je nakon dana sklapanja ugovora došlo do:

promjene valutnih kurseva u odnosu na dan objavljivanja programa, promjena troškova prevoza (goriva, cestarina i sl.), promjene tarifa hotelijera i prijevoznika. City travel može o promjeni cijene putnika obavijestiti pismeno ili usmeno. Putnik može otkazati putovanje bez troška otkaza ako dođe do povišenja cijene više od 10% u odnosu na ugovorenu i to najkasnije u roku od 48 sati od primljene pismene obavijesti. Ne otkáže li putnik lično dolaskom na prodajno mjesto City travel-a ili pismenim putem u navedenom roku, smatra se da je saglasan s promjenom cijene. U slučaju otkaza putovanja zbog povećanja cijene većeg od 10% putnik/ugovaratelj putovanja nema pravo na naknadu štete. Putnik se obvezuje prihvatiti povećanje cijene do 10%. Objavljene cijene rezultat su ugovora City travel-a s partnerima i ne moraju odgovarati cijenama istaknutim na licu mjesta u destinaciji u kojoj putnik boravi.

## 4. Popusti za djecu i druge pogodnosti

Molimo da obratite pozornost na popuste za djecu, kao i na ostale pogodnosti koje su posebno prikazane kod opisa aranžmana.

## 5. Putna dokumentacija

### Putna dokumentacija podrazumijeva:

- za aranžmanuz vlastiti prevoz: original voucheri eventualne pismene obavijesti,
- za aranžman autobusom: original voucher i program putovanja,
- za aranžman avionom: original voucher, program putovanja i avio kartu (elektronska forma).

## 6. Kategorizacija i opis usluga

Ponuđeni smještajni kapaciteti u programima opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje važećoj u trenutku izdavanja programa. Prehrana, komfor kao i druge usluge u ponudi hotela/ apartmana pod nadzorom su mjesnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi.

City travel ne preuzima odgovornost za usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim programima, a koja je dobivena od strane treće osobe.

## 7. Smještaj u sobe/apartmane

Raspored sobe/apartmana određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/ apartman posebnih oblika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje u pojedinom objektu opisanom u katalogu i cjeniku. Smještaj u sobi najčešće nije moguć prije 16 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se najčešće moraju napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluga. Dolaske iza 20 sati, odnosno late check in nužno je najaviti unaprijed, osim ako nije drugačije naznačeno. Boravak kućnih ljubimaca dozvoljen je u pojedinačnim slučajevima uz obaveznu doplatu.

## 8. Odustajanje od putovanja

Ukoliko putnik otkáže aranžman Organizator od ukupne cijene aranžmana zadržava:

- do 30 dana prije polaska 10% cijene aranžmana a najmanje 40 KM
- 29 - 22 dana prije polaska 25% cijene aranžmana
- 21 - 15 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- 14 - 8 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- 7 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
- nakon polaska 100% cijene aranžmana

za otkaz rezervacije «ranog bookinga», nakon isteka datuma za rani booking, organizator zadržava cjelokupan iznos aranžmana, osim u slučaju smrti putnika. Otkazna skala ne primjenjuje se na rezervacije ljetovanja izvršenih po ponudi ranog bookinga. Rani (Early) booking podrazumijeva posebne cijene smještaja, odnosno kompletnog paket aranžmana i ne može biti predmetom otkaza po gore navedenoj skali. Za otkaz aranžmana uplaćenog po ponudi ranog bookinga naplaćuje se ukupno uplaćen iznos za rezervaciju.

Otkazna skala ne primjenjuje se na rezervacije ulaznica za muzeje, te za sportske događaje u slučaju kada se na ulaznici ispisuje ime korisnika ulaznice. Jednom rezervisanu, odnosno uplaćenu ulaznicu za sportski događaj na kojoj je ispisano ime korisnika ulaznice, nije moguće otkazati. Ako se putnik ne pojavi ili ne otkáže aranžman nakon njegova početka, organizator će naplatiti cjelokupni iznos aranžmana. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta, odnosno tipa sobe/apartmana kao i na sve druge bitne promjene. Eventualna drugačija otkazna skala od navedene nalazi se u programu i katalogu na koji se ta skala odnosi. Ako putnik koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uslove City travel zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom.

Kod otkazivanja svih aranžmana ne isplaćuje se trošak nabave vize/a ni putnih isprava. U slučaju da putnik otkáže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, City travel će primijeniti gore navedenu skalu, a naknadne reklamacije neće uvažiti.

## 9. Osiguranje od rizika otkaza

Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog nepredviđenih okolnosti (bolesti, povrede...) morao otkazati putovanje, a u cilju izbjegavanja troškova odustajanja, tada može uplatiti osiguranje od otkaza. Osiguranje od otkaza naplaćuje se prilikom sklapanja Ugovora te ga nije moguće uplatiti naknadno. Premija osiguranja izračunava se zavisno o vrijednosti putovanja, a prema cjeniku osigu- ravajućeg društva. Nepredviđene okolnosti kao razlog za otkaz putovanja određuje svako osiguravajuće društvo u skladu sa svojim uslovima. Putnik osiguranje može sklopiti direktno sa nekom od osiguravajućih kuća.

U slučaju otkazivanja aranžmana ne vraća se iznos uplaćene premije za osiguranje od otkaza. Također se pri otkazivanju aranžmana ne isplaćuje trošak nabave viza, unatoč tome što putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Ukoliko putnik nema plaćeno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje zbog navedenih nepredviđenih okolnosti City travel zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u tački 8. Ostali uslovi osiguranja nalaze se uz policu osiguranja.

## 10. Osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti, osiguranje od rizika oštećenja i gubitka prtljage i zdravstveno osiguranje osoba za vrijeme puta i boravka u inostranstvu

Cijene putovanja ne uključuju osiguranje od rizika nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage kao i zdravstveno osiguranje. Potpisivanjem ovog Ugovora o putovanju, smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena dodatna osiguranja navedena u prethodnom stavku. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti direktno kod jednog od osiguravatelja ili kod City travel-a, pri čemu City travel djeluje samo kao posrednik. Preporučujemo pažljivo proučiti uslove osiguranja prije kupovine.

## 11. Otkaz putovanja od strane City travel-a ili promjena programa

Ukoliko se ne prijavi dovoljan broj putnika, City travel zadržava pravo otkaza putovanja, ali najkasnije 5 dana prije početka putovanja. Najmanji broj putnika potreban za izvršenje pojedinog putovanja posebno je naznačen kod svakog programa/aranžmana. City travel zadržava pravo potpune i djelimične promjene programa putovanja ukoliko prije početka putovanja nastupe izvanredne okolnosti koje nije bilo moguće predvidjeti ili izbjeći. City travel zadržava pravo promjene dana ili sata polaska zbog izmjena reda letenja ili nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo izmjene pravca putovanja ukoliko se promjene uslovi putovanja, kao što su neki od njih: promije-njen red letenja, sigurnosna situacija u zemlji, vremenske (ne) prilike i to bez isplate odštete, a prema važećim propisima u međunarodnom saobraćaju. Ukoliko City travel otkáže putovanje, putnik ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa u cijelosti, ali ne i na naknadu štete.

## 12. Putne isprave

Putnici su obvezni posjedovati važeće lične putne isprave. Nevažeće isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja, ne proizvode nikakve štetne posljedice za City travel, a ukoliko bi zbog takvog propusta putnika City travel pretrpio dodatnu štetu, putnik je dužan istu nadoknaditi. Ukoliko za vrijeme putovanja dođe do gubitka ili krađe putnih isprava, troškove izdavanja novih isprava snosi sam putnik. City travel-ov vodič će pomoći putniku u slučaju gore navedene situacije, ali pritom vodeći računa o normalnom odvijanju programa. Ako je za neko putovanje potrebna viza, City travel može posredovati u pribavljanju iste uz posebnu doplatu.

City travel nije odgovoran za odluke carinskih i policijskih i drugih državnih tijela kojima se putniku ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju.

## 13. Devizni i carinski propisi

Putnici su dužni pridržavati se deviznih i carinskih propisa, kao i zakona i drugih podzakonskih propisa Bosne i Hercegovine i drugih zemalja kroz koje prolaze i u kojima borave. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja radi kršenja propisa od strane putnika, sve nastale troškove snosi sam prekršitelj.

## 14. Zdravstveni propisi

Putovanja u neke zemlje zahtijevaju obvezna cijepljenja protiv nekih bolesti. Prilikom putovanja u te zemlje putnik je obavezan posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju.

## 15. Prtljaga

Prevoz prtljage avionom je besplatan do kilaže koju određuje avio prevoznik. Višak prtljage putnik plaća prema važećim cijenama avio prevoznika. Djeca bez obzira na dob nemaju pravo na besplatan prevoz prtljage u zračnom prevozu. Kod prevoza autobusom putnik može ponijeti 2 komada lične prtljage. Putnici su dužni voditi brigu o svojim stvarima unijetim u kabinu autobusa, te su ih prilikom svakog napuštanja istog dužni ponijeti sa sobom. U protivnom, putnici sami snose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini autobusa bez njihovog nadzora. Putnik ima pravo na besplatan prijevoz do 15 kg prtljage na charter letovima te do 20 kg prtljage na redovnim avio linijama. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage.Prtljaga se prevozi na putnikov rizik, stoga se preporučuje osiguranje prtljage kod osiguravajućeg društva. Organizator putovanja nije odgovoran za uništenje i izgubljenju prtljagu, kao ni za krađu prtljageili dragocjenosti u hotelu (preporučujemo najam sefa). Prijavu za oštećenu ili izgubljenju prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili na recepciji smještajnog objekta,ovisno gdje su oštećenje ili gubitak nastupili.

## 16. Reklamacije

U slučaju nepotpuno ili nekalitetno izvršene usluge iz ugovorenog aranžmana putnik može pokrenuti žalbeni postupak radi uklanjanja uočenih nepravilnosti propisan ovim Općim uslovima. Odmah po uočenom propustu na samome mjestu pružanja usluge Putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika City travel-a u njegovoj prisutnosti i/ili kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan saradivati s predstavnikom City travel-a i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se uklone uzroci reklamacije. Ako Putnik ne prihvati na samome mjestu ponuđeno rješenje reklamacije koje odgovara ugovorenoj usluzi, City travel ne mora uvažiti naknadnu Ugovarateljevu ili Putnikovu reklamaciju. Ako uzrok reklamacije nije otklonjen, ili Putnik s ponuđenim rješenjem nije zadovoljan, isti s predstavnikom City travel-a i/ili izvršitelja usluga o tome sastavlja pisanu povrdnu koju potpisuju sve prisutne stranke i zadržavaju za sebe po jedan primjerak ove potvrde. Ukoliko predstavnik City travel-a i/ ili izvršitelja usluga odbije sastaviti ili potpisati takvu potvrdu, Putnik može sam sastaviti odgovarajuću izjavu koju moraju potpisati vjerodostojni svjedoci koji će kasnije biti dostupni City travel-u i/ili izvršitelju usluga. City travel će rješavati samo potpuno dokumentirane prigovore koje primi u navedenom roku od 8 dana i donijeti pisanu odluku na prigovor Ugovaratelja u roku od 15 dana od primitka prigovora iz prodajnog mjesta. City travel može odgoditi rok rješavanja prigovora za još 15 dana zbog prikupljanja informacija i provjere navoda prigovora kod davatelja usluge. Dok City travel ne donese odluku, a ukupno najviše 30 dana od ulaganja pisanog prigovora, Ugovaratelj i Putnik se odriču posredovanja bilo koje druge institucije ili sudske ustanove te se odriču davanja informacija u javna oglašavanja i medije. Isto tako, u navedenom periodu od 30 dana Ugovaratelj i Putnik se odriču prava na tužbu. Razmjerno sniženje cijene po prigovoru može doseći: iznos neiskorištenog dijela usluga, razliku u cijeni zbog niže kategorije smještajnih i drugih kapaciteta od ugovorenih, a naknada štete nastale neispunjenjem, djelimičnim ispunjenjem ili neuređnim ispunjenjem obveza ograničena je na iznos cijene aranžmana. Ovime se isključuje pravo Ugovaratelja i Putnika na naknadu idealne štete, osim u slučaju da je ista osigurana kod osiguravajuće kuće koja istu štetu i pokriva.

## 17. Obveze City travel-a

City travel je dužan brinuti se o izvršenju usluga, kao i o izboru davatelja usluga, svojom dobrom djelatnika te brinuti o pravima i interesima putnika u skladu s lokalnim običajima u turizmu. City travel je dužan putniku pružiti sve ugovorene usluge za pojedini aranžman te dati odgovore zbog eventualnog neizrvenja usluga ili dijela usluga. City travel će sve navedene obveze iz svojih programa izvesti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju "više" sile ili promijenjenih okolnosti. Ako bude moguće City travel će u takvim slučajevima ponuditi zamjensko rješenje. City travel nije dužan pružati usluge van ovih Uslova. City travel ne odgovara za eventualne štamparske greške.

## 18. Obveze putnika

### Putnik je obavezan:

- Da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa programom putovanja i Općim uslovima putovanja, te da istakne posebne zahtjeve koji nisu obuhvaćeni Programom putovanja,
- Organizatoru putovanja prilikom rezervacije dostavi tačne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje da on, njegove isprave, prtljag i dr. ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i određište zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi)
- Da uplati ugovorenu cijenu za putovanje u roku koji je naveden u ovim Općim uslovima putovanja,
- Da nadoknadi štetu koji pričiní neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Općih uslova,
- Da se najkasnije 24h prije putovanja ali ne prije 48h kod ovlaštenih predstavnika Organizatora putovanja detaljno informiše o vremenu polaska i ostalim pojedinostima vezanim za putovanje,
- Da blagovremeno odredi drugo lice da umjesto njega putuje, ukoliko je to moguće, Organizatoru naknadi stvarne troškove prouzrokovane zamjenom i da solidarno odgovara za neplaćeni dio ugovorene cijene,
- Da bez odlaganja na licu mjesta opravdati prigovor saopći po pravilu u pisanoj formi Organizatoru ili licima navednim u putnoj dokumentaciji,
- Da se prije zaključenja ugovora detaljno informiše o zemlji u koju putuje radi eventualnog putničko-zdravstvenog osiguranja, viznog režima, vakcinisanja i sl. Preporučeno je da se Putnik informiše o kulturi i običajima zemlje, gastronomiji, klimi i td.
- Da sa sobom na putovanje ponese svoje lične dokumente sa potrebnim datumom validnosti za ulazak u zemlju – odredište putovanja,
- Da tokom putovanja autobusom koristi sjedište koje je rezervisano za njega.

Putnik je dužan da se tokom putovanja ponaša pristojno i ne ugrožava realizaciju programa putovanja i sigurnost drugih putnika kao i predstavnika Organizatora putovanja. U suprotnom, Putnik će biti odstranjen sa putovanja i biće mu uskraćeno daljnje korištenje aranžmana bez mogućnosti naknadnog povrata novca.

Sve malodobne osobe koje žele putovati bez pratnje roditelja ili staratelja dužne su predočiti na sudu ovjerenje odobrenje roditelja ili staratelja da malodobna osoba može putovati sama. Putnik je dužan brinuti se da lično ispuní uslove predviđene propisima Bosne i Hercegovine i zemlje kroz koju ili u koju putuje, te da se pridržava kućnog reda u hotelskim i drugim objektima i da surađuje s predstavnikom organizatora i davateljima usluga. Putnik sam odgovara za štetu koju prouzrokuje, a posebno za štetu koja je nastala kao posljedica nepoštivanja ugovora i ovih općih uslova. Štetu koju je prouzrokovao, putnik će snositi odmah na recepciji hotela i na drugom mjestu određenom od fizičke ili pravne osobe kojoj je štetu naneo. Putnik je dužan posjedovati valjane putne isprave. Troškove gubitka ili krađe dokumenta tokom putovanja snosi putnik. Pratitelj grupe će pomoći, ali uz uvjet da se program nesmetano odvija. Ako je za neko putovanje potrebna viza, organizator putovanja može „na zahtjev putnika, kada je to moguće, uz nadoplatu posredovati u njenom pribavljanju,ali ne jamči dobivanje vize.

## 19. PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTJEVU PUTNIKA I POJEDINACNE USLUGE

Program putovanja po zahtjevu Putnika: Individualno putovanje (u daljem tekstu: Program po zahtjevu) Putnika jeste kombinacija dvije ili više usluga, koji se ne nalazi u ponudi Organizatora, odnosno koji Organizator nije prethodno objavio, već ga je sačinio po zahtjevu Putnika. Na Program po zahtjevu analogno se primjenjuju odredbe prethodnih tačaka ovih Općih uslova, ako ovom tačkom nije drugačije regulisano. Ukoliko je po zahtjevu Putnika kombinovano i ugovoreno više pojedinačnih usluga iz ponude Organizatora (npr. Let, hotelski smještaj, transferi i kružna tura itd.), naknada za storno se obračunava po pojedinačnoj usluzi i na kraju se sabira... Uslovi otkaza vaze isključivo prema pravilima avioprijevoznika i hotelijera, te dobavljača, ne vaze prema pravilima Opcih uslova putovanja City travel agencije. Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno obavijestiti Organizatora. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cijenu zahtjevanog putovanja, ako Programom nije drugačije određeno i to:

- 5% ako se putovanje otkáže do 60 dana prije početka putovanja
- 15 % ako se putovanje otkáže od 60 do 30 dana prije početka putovanja,
- 20 % ako se otkáže 29 do 20 dana prije početka putovanja,
- 40 % ako se otkáže 9 do 15 dana prije početka putovanja,
- 80 % ako se otkáže 14 do 10 dana prije početka putovanja,
- 90 % ako se otkáže 9 do 6 dana prije početka putovanja,
- 100 % ako se otkáže 5 dana prije početka putovanja ili u toku putovanja.

U slučaju da su aranžmani nerefundabilni, nema povrata novca.

### Pojedinačne usluge i „Rezervacije na upit“:

Ukoliko Putnik rezerviše ili ugovori samo jednu uslugu, Organizator nastupa samo kao posrednik tuđe usluge (u daljem tekstu: Posrednik usluge). Za individualne i »rezervacije na upit« putnik je dužan na vrijeme da izvrši rezervaciju, koja se potvrđuje uplatom, u protivnom bez uplate rezervacija ne može biti potvrđena. Organizator, osim zbog svoje grube nepažnje i nemara, ne odgovara za nedostatke, materijalna i tjelesna oštećenja kod individualnih turističkih usluga po zahtjevu putnika, za koje je on samo posrednik između Putnika i neposrednih pružatelja usluga (npr. pojedinačna usluga smještaja, prijevoza, aviokarata, ulaznice za sportske manifestacije, izlete, rent-a car i dr.).

Rezervisane pojedine usluge kao naprimjer ulaznice za koncerte, operu, pozorište, balove, karte / markice za prijevoz (npr. metro, voz, autobus), karte za trajekt, ski pas, razgledanja, ulaznice za muzeje i pojedinačni transferi i dr. prilikom eventualnog otkaza Putniku se obračunavaju troškovi u visini cijene svake ugovorene pojedinačne usluge. Kod ugovorene pojedinačne usluge prijevoza u slučaju blagovremenog storniranja Putnik je obavezan vratiti već primljene karte za linijske letove, željezničke karte ili tikete za trajekte, jer se u suprotnom moraju zaračunati pune cijene.

## 20. Zaštita ličnih podataka

Putnik lične podatke daje dobrovoljno. Lični podaci putnika potrebni su u procesu realizacije tražene usluge. Isti će se koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju. City travel se obvezuje da neće lične podatke putnika iznijeti iz zemlje ili dati trećoj osobi, osim u svrhu realizacije tražene usluge. Iznimka od davanja ličnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje osiguranja od rizika otkaza i osiguranja od posljedica nesretnog slučaja i bolesti, osiguranje od rizika oštećenja i gubitka prtljage i zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inostranstvu. Ukoliko putnik zaključi policu osiguranja lični podaci prosljediti će se osiguravajućem društvu. Lični podaci putnika čuvati će se u bazi podataka, u skladu sa odlukom Uprave o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja ličnih podataka. Stranka daje privolu da se njeni lični podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija City travel-a.

## Završne odredbe

Ovi opći Uslovi putovanja predstavljaju Ugovor koji putnik sklapa s City travel-om, odnosno s ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji City travel-a. Moguća/predviđena odstupanja od ovih Uslova, moraju biti navedena uz tekst programa putovanja, ukoliko se radi o turoperatorima - inostranim organizatorima putovanja. Potpisivanjem ovog ugovora putnik u cijelosti prihvaća program i uslove putovanja. Ovo izdanje uslova putovanja isključuje sva ranija izdanja.

*Ovi Opći uslovi putovanja vaze od 27.04.2015. godine*