OPĆI UVJETI PUTOVANJA MIHAEL D.O.O.

1. SADRŽAJ I CIJENA ARANŽMANA/PUTOVANJA:

MIHAEL kao organizator putovanja jamči provedbu aranžmana sukladno opisu kojeg ste primili i ostvarit će ga u potpunosti na opisani način osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode i sl.) ili nepredviđenih prometnih i carinskih teškoća, te lokalnih praznika.

Sadržaj aranžmana, odnosno cijena aranžmana uključuje sve što je MIHAEL naveo u programu putovanja u rubrici: CIJENA ARANŽMANA UKLJUČUJE. Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu aranžmana. Fakultativne i posebne usluge koje putnik zatraži tijekom putovanja, a moguće ih je realizirati, plaćaju se turističkom pratitelju ili predstavniku MIHAELA u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža.

Cijene aranžmana koje su objavljenje i u inozemnim valutama, preračunavaju se i plaćaju po prodajnom tečaju PBZ-a na dan plaćanja, ukoliko se plaćaju prije putovanja. MIHAEL zadržava pravo povećanja objavljenih cijena u slučaju povećanja cijena smještaja, prehrane, prijevoza, i drugih usluga, odnosno, u slučaju povećanja tečaja valute koje su osnova za izračunavanje cijene aranžmana u odnosu na dan izrade kalkulacije za pojedini aranžman.

2. PRIJAVE I UPLATE: Prijave za putovanje primaju se u poslovnici MIHAELA, kao i elektronskom poštom (e-mailom) i putem interneta na web stranici Organizatora www.mihael-putovanja.hr. Prilikom prijave, zainteresirane osobe dostavljaju Organizatoru ili ovlaštenoj putničkoj agenciji posredniku potrebne podatke u svrhu identifikacije i sklapanja Ugovora. Ukoliko Putnik ne navede točne podatke, odgovoran je za sve troškove odnosno posljedice nastale iz krivih podataka. Smatra se da je Putnik izrazio pristanak na sklapanje Ugovora ako je nakon dostavljene ponude kao potvrdu rezervacije uplatio predujam ugovorene cijene ili ako je pristanak na sklapanje Ugovora izrazio putem sredstava daljinske komunikacije.

Za sve aranžmane koji su vezani za avionski prijevoz: prilikom prijave, putnik uplaćuje 40% od cijene putovanja, 70% do 60 dana prije putovanja, ostatak do 30 dana prije putovanja, ako nije drugačije objavljeno u pojedinom programu.

Za sve aranžmane koji nisu vezani za avionski prijevoz: prilikom prijave, putnik uplaćuje 30% od cijene putovanja, 50% do 60 dana prije putovanja, ostatak do 25 dana prije putovanja, ako nije drugačije objavljeno u pojedinom programu.

3. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGE: Ponuđeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i drugo pod nadzorom su lokalnih turističkih organizacija, standardi smještaja i usluge su u svakoj državi različiti i nisu usporedivi. Organizator ne preuzima odgovornost za bilo kakvu pismenu ili usmenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga u svakom programu posebno.

Putnik koji putuje sam dužan je, ukoliko ne pronađemo osobu koja bi mogla s njim dijeliti dvokrevetnu ili trokrevetnu sobu, platiti nadoplatu za jednokrevetnu sobu naznačenu na programu osiguranja.

4. PROMJENE PROGRAMA: MIHAEL može otkazati program potpuno ili djelomično ako prije i za vrijeme njegovog trajanja nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti (vidi točku 1.) Organizator posebice pridržava pravo na promjenu dana i sata polaska na put zbog promjene voznog reda zrakoplova ili nastupa drugih ranije navedenih okolnosti, kao i pravo na promjenu smjera putovanja zbog promijenjenih okolnosti, bez naknade štete Putniku i po važećim propisima u putničkom prometu. Organizator će Putnika neodložno obavijestiti o svakoj promjeni programa. Organizator ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda ili vlaka kao ni za promjene programa i nastale troškove uvjetovane takvim kašnjenjem. Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije na teret organizatora. Putnička agencija ne odgovara za eventualna kašnjenja aviona, prtljagu ili bilo kakve promjene rasporeda letenja, za koje je odgovorna avio kompanija.

5. PRAVO MIHAELA NA OTKAZ: MIHAEL može otkazati aranžman ako se ne prijavi dovoljan broj putnika predviđen za određeni aranžman. Uz program svakog aranžmana organizator objavljuje i minimalan broj putnika. MIHAEL je dužan sve kupce izvijestit o otkazu najmanje 7 dana prije početka putovanja te im vratiti cjelokupni uplaćeni iznos aranžmana.

6. ODUSTAJANJE PUTNIKA OD PUTOVANJA: Ako putnik želi otkazati putovanje, **mora to učiniti pismeno (preko e-maila)**. Datum prijema pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova prema slijedećoj ljestvici: za sve aranžmane **koji nisu vezani za avionski prijevoz**: za otkaz od 60-30 dana prije puta, Mihael naplaćuje 30% cijene aranžmana, za otkaz 29-22 DANA prije puta, MIHAEL naplaćuje 50% cijene aranžmana, za otkaz 21-15 DANA prije puta MIHAEL naplaćuje 65% cijene putovanja, za otkaz 14-8 DANA prije puta, naplaćuje 80% cijene aranžmana, a za otkaz O-7 DANA prije polaska na put organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana. Ako se putnik ne pojavi ili otkaže aranžman za vrijeme njegovog trajanja, MIHAEL će naplatiti cjelokupni iznos aranžmana. Za sve **aranžmane koji su vezani za avionski prijevoz**, u slučaju da putnik prema navedenom postupku otkaže putovanje koje uključuje prijevoz avionom, MIHAEL obračunava otkazne troškove po slijedećoj ljestvici: od 120 do 90 dana prije putovanja, MIHAEL naplaćuje 40% troškova aranžmana, od 89

do 60 dana prije puta, MIHAEL naplaćuje 60% cijene aranžmana, 59 do 30 dana prije putovanja, MIHAEL naplaćuje 80% cijene aranžmana, za otkaz od 29 dana do putovanja, MIHAEL naplaćuje 100% cijene aranžmana. Ako putnik koji otkazuje putovanje, nađe novog korisnika iste rezervacije, MIHAEL zadržava samo troškove uzrokovane zamjenom avio karte.

7. OBVEZE PUTNIKA: Putnik je dužan pobrinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i stvari ispune uvjete predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima vlastite države kao i države u koje putuje. Organizator nije odgovoran za odluke službenih osoba kojima se Putniku uskrati prijevoz, odbije izdavanje vize ili ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju niti za troškove ili druge posljedice koje zbog toga nastanu. Svakom putniku koji nije državljanin Hrvatske i nema hrvatske putne dokumente preporučujemo da se prije uplate aranžmana osobno informira o zemlji u koju putuje i uvjetima koje je potrebno ispuniti za putovanje u tu zemlju, imajući u vidu različitost propisa koji vrijede za državljane pojedinih zemalja. Troškove gubitka ili krađe dokumenata tijekom putovanja snosi Putnik. Putnik je dužan pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima, te surađivati s predstavnikom organizatora i izvršiteljima usluge u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja ovih obveza, putnik odgovara organizatoru za načinjenu štetu.

8. PRTLJAGA: Putnik će dobiti informaciju o dozvoljenoj prtljazi u završnom pismu u skladu sa pravilima avio kompanije kojom leti. Prtljaga se prevozi na putnikov rizik, stoga se preporuča osiguranje prtljage kod osiguravajućeg društva. MIHAEL nije odgovoran za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu (preporuča se najam sefa) ili autobusu. Prijavu za oštećenu ili izgubljenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku, aerodromu ili recepciji smještajnog objekta, ovisno gdje su oštećenje ili gubitak nastali.

9. PUTNO OSIGURANJE: U skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti, MIHAEL, u suradnji s osiguravajućim društvom, nudi putna osiguranja putnika tijekom boravka u inozemstvu ili u našoj zemlji. Slanjem ispunjenog obrasca za prijavu za traženo putovanje i uplatom akontacije putnik potvrđuje da su mu ponuđena putna osiguranja za isto putovanje. VAŽNA NAPOMENA: POLICA OSIGURANJA NE MOŽE SE UGOVORITI NAKNADNO! Osiguranja možemo ponuditi samo hrvatskim državljanima koji putuju iz Hrvatske. Ukoliko je korisnik usluga agencije izvršio uplatu za uslugu i odluči otkazati istu zbog bolesti, agencija ne snosi odgovornost za odluke osiguravajuće kuće u vezi s povratom sredstava. Povrat novca ovisi o uvjetima osiguravajuće kuće, te je isključivo u nadležnosti iste.

10. JAMČEVINA: putovanja su pokrivena policom jamčevnog osiguranja turističkih paket aranžmana i policom osiguranja od odgovornosti organizatora putovanja.

11. RJEŠAVANJE PRIGOVORA: Svaki putnik-nositelj ugovora ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge. Svaki putnik prigovor podnosi

zasebno u pismenom obliku. MIHAEL neće primati u postupak grupne primjedbe. Odmah, na samom mjestu, putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja, odnosno predstavnika MIHAELA, a ako ga nema, kod izvršitelja usluge. Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili predstavnikom MIHAELA i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samom mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora, koje odgovara uplaćenoj usluzi, MIHAEL neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju, niti na nju odgovoriti. Ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik s turističkim pratiteljem ili predstavnikom MIHAELA ili izvršiteljem usluga o tome sastavlja pismenu izjavu zapisnik u dva primjerka koju obojica potpisuju. Najkasnije 8 dana po povratku s puta, putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman te prilaže pismenu potvrdu koju je potpisao predstavnik i možebitne račune za dodatne troškove. MIHAEL će primiti u postupak samo dokumentirane primjedbe koje primi u navedenom roku od 8 dana. MIHAEL je dužan donijeti pismeno rješenje u roku od 14 dana od primitka prigovora, a može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjera navoda žalbe kod davatelja usluga za najviše 14 dana. MIHAEL će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu putovanja. Dok organizator ne podnese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove i davanje informacija u javna glasila. Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluge, ne može obuhvaćati već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovime se isključuje pravo kupca na naknadu idealne štete.

12. NADLEŽNOST SUDA: Za slučaj spora protiv putnika ili organizatora, mjerodavan je sud u Varaždinu.

13. INFORMACIJE I OBAVIJESTI PRIJE POLASKA / PUTOVANJA: Organizator prije putovanja šalje putnicima završne obavijesti/putnu dokumentaciju elektroničkom poštom. Putnici će primiti obavijesti prije putovanja na svoju adresu elektroničke pošte, ako su istu naznačili prilikom prijave.

Naziv voditelja obrade: MIHAEL putnička agencija d.o.o., adresa: Pavlinska 5, Varaždin OIB: 20054015482 Sukladno Uredbi (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i vijeća od 27.travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka (u daljnjem tekstu Opća uredba o zaštiti podataka), koja je u punoj primjeni od dana 25. svibnja 2018. godine u Republici Hrvatskoj i svim zemljama članicama Europske unije, kao i Zakonu o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (Narodne novine broj 42/18), odnosno sukladno pravnom okviru zaštite osobnih podataka u Republici

Hrvatskoj i Europskoj uniji, Mihael putnička agencija d.o.o. kao voditelj obrade osobnih podataka korisnika svojih usluga, zaposlenika i kupaca, izradilo je Politiku o zaštiti privatnosti osobnih podataka, te se u skladu s tim traži ova privola koja predstavlja pravnu osnovu za prikupljanje i obradu podataka ispitanika, te se smatra dobrovoljnim, informiranim i nedvosmislenim izražavanjem želja ispitanika čijom izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom daje pristanak za obradu osobnih podataka, koji se odnose na njega. Vrste podataka koji se prikupljaju i obrađuju: ime i prezime, adresa, osobni identifikacijski broj (OIB), datum rođenja, spol, kontakt broj telefona i/ili mobitela, kontakt podatke elektroničke pošte (e-mail adresa), podaci iz osobne iskaznice i putovnice, podaci o bankovnom računu i broju kartice, podaci za isplatu odštetnog zahtjeva za osiguravajuću kuću kao i prateća zdravstvena dokumentacija. Svrha prikupljanja i obrade podataka: navedeni osobni podaci ispitanika, sukladno pravima i obvezama Zakona o pružanju usluga u turizmu, te ugovornim obvezama koje proizlaze iz turističke djelatnosti, koriste se isključivo za potrebe pojedinog projekta (putovanja) baziranog na međusobnim ugovorima. Trajanje čuvanja i obrade osobnih podataka: ovisno o svrsi i pravnoj osnovi temeljem koje se prikupljaju osobni podaci ispitanika, voditelj obrade je u pojedinim slučajevima obvezan čuvati osobne podatke u vremenskom trajanju (razdoblju), koje za pojedinu svrhu propisuju mjerodavni propisi ili prestankom svrhe u koju su prikupljeni. Obveze voditelja obrade prema ispitaniku: voditelj obrade podataka obvezan je na temelju podnesenog pisanog zahtjeva ispitanika na gore naznačenu adresu voditelja obrade podataka, istom omogućiti pristup osobnim podacima koje obrađuje o njemu, ispravak netočnih osobnih podataka, brisanje osobnih podataka ili ograničenje obrade osobnih podataka, kao i upoznati ga s mogućnošću prigovora na obradu osobnih podataka, te pravom na prenosivost podataka. Prosljeđivanje podataka trećim osobama: osobni podaci ispitanika prosljeđuju se trećim osobama (osiguravajućim kućama, hotelima, avio kompanijama, turističkim agencijama i ostalim trećim osobama ovisno o potrebi, odnosno tipu putovanja), koje sudjeluju u organizaciji putovanja, te u tu svrhu koriste osobne podatke ispitanika. Prava ispitanika: Ispitanik ima pravo na pristup osobnim podacima. Voditelj obrade dužan je na temelju pisanog zahtjeva ispitanika informirati ispitanika o osobnim podacima koje obrađuje o njima. Ispitanik ima pravo na ispravak netočnih podataka. Voditelj obrade podataka dužan je ispitaniku omogućiti ispravak netočnih osobnih podataka kada je utvrđeno da prikupljeni osobni podaci nisu ispravni ili je došlo do promjene osobnih podataka. Ispitanik ima pravo na brisanje osobnih podataka kada osobni podaci ispitanika više nisu nužni za ispunjenje svrhe obrade, kada ispitanik povuče privolu kao pravni temelj za obradu osobnih podataka, kada ispitanik uloži prigovor na obradu podataka, kada su osobni podaci nezakonito obrađeni, kada se

osobni podaci moraju brisati radi ispunjenja pravnih obveza iz prava Europske unije ili prava države članice kojem podliježe voditelj obrade podataka. Ispitanik ima pravo na ograničenje obrade podataka. Voditelj obrade podataka dužan je osigurati ograničenje obrade podataka u slučajevima kada ispitanik osporava točnost podataka, kada je obrada nezakonita, kada voditelj obrade više ne treba osobne podatke za potrebe obrade ili kada ispitanik uloži prigovor na obradu osobnih podataka. Povlačenje privole: Ispitanik ima pravo u bilo kojem trenutku povući ovu privolu. U tom slučaju, voditelj obrade podataka dužan je odmah prestati s obradom podataka, odnosno obrisati ili anonimizirati osobne podatke, osim ako postoji neka druga pravna osnova obrade osobnih podataka. Potpisom ove privole ispitanik izjavljuje da je upoznat sa svrhom prikupljanja osobnih podataka koji se na njega odnose, da je upoznat s identitetom voditelja obrade osobnih podataka, da dobrovoljno stavlja na raspolaganje svoje osobne podatke, da preuzima obvezu obavijestiti voditelja obrade podataka o svakoj promjeni osobnih podataka. Potpisom i pečatom ove privole voditelj obrade podataka obvezuje se čuvati osobne podatke ispitanika i raspolagati njima u skladu sa zakonskim propisima o zaštiti osobnih podataka i određenjima iz ove privole. Potpis i pečat:a