

Opći uvjeti poslovanja

Opći uvjeti rezervacije i kupnje turističkih paket aranžmana

MOTORATIA D.O.O. TURISTIČKA AGENCIJA

Marko Pavičić, Voditelj poslova, Zatišje 8a, Zagreb

I. OPĆE ODREDBE

II. DEFINICIJE I TUMAČENJE

III. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

IV. REZERVACIJE I SKLAPANJE UGOVORA

V. PRIENOS UGOVORA NA DRUGOG PUTNIKA

VI. PLAĆANJE

VII. CIJENA I SADRŽAJ PAKET-ARANŽMANA

VIII. POVEĆANJE CIJENE OD STRANE AGENCIJE

IX. SMANJENE CIJENE OD STRANE AGENCIJE

X. RASKID UGOVORA OD STRANE UGOVARATELJA

XI. RASKID UGOVORA OD STRANE AGENCIJE

XII. IZMJENE UGOVORA OD STRANE AGENCIJE

XIII. NEMOGUĆNOST IZVRŠENJA ZNATNOG DIJELA USLUGA PUTOVANJA

XIV. SNOŠENJE TROŠKOVA NUŽNOG SMJEŠTAJA

XV. OBVEZE I ODGOVORNOSTI AGENCIJE

XVI. OBVEZE I ODGOVORNOSTI UGOVARATELJA I PUTNIKA

XVII. PRIGOVORI PUTNIKA

XVIII. OSIGURANJA KOJA AGENCIJA NUDI PUTNIKU

XIX. OSIGURANJE JAMČEVINE ZA SLUČAJ NESOLVENTNOSTI I OD ODGOVORNOSTI ZA ŠTETU

XX. SPECIFIČNOSTI VEZANE UZ KORIŠTENJE MOTOCIKALA

XXI. AUTORSKA PRAVA

XXII. OPĆI UVJETI AVIO KARATA

XXIII. ZAVRŠNE ODREDBE

I. OPĆE ODREDBE

(1) Ovi Opći uvjeti sastavni su dio Ugovora o putovanju u paket-aranžmanu („Ugovor“) sklopljenog između Agencije kao organizatora putovanja s jedne strane i Ugovaratelja s druge strane.

(2) Ovi Opći uvjeti vrijede samo za paket-aranžmane u kojima je Agencija organizator, te se isti ne primjenjuju u slučaju da Agencija posreduje i/ili prodaje usluge drugih turističkih agencija. U potonjem slučaju u Ugovoru će biti naznačen odgovorni organizator putovanja te će se primjenjivati opći uvjeti tog organizatora koje će Agencija učiniti dostupnima Ugovaratelju.

(3) U slučaju bilo kakvog neslaganja odredbi Ugovora i/ili Programa putovanja s ovim Općim uvjetima primjenjuju se odredbe Ugovora odnosno Programa putovanja. U slučaju bilo kakvog neslaganja odredbi Ugovora s Programom putovanja primjenjuje se odredbe Ugovora.

(4) Uz Opće uvjete Putniku se šalje i obrazac sa standardnim informacijama za ugovor o putovanju u paket-aranžmanu te najvažnija prava u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu odnosno:

a) Obrazac sa standardnim informacijama za ugovor o putovanju u paket-aranžmanu kada je organizator putovanja Agencija. Kada je ponuđena kombinacija usluga putovanja paket-aranžman u smislu Zakona o pružanju usluga u turizmu Putnik ima sva prava koja proizlaze iz odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koja se odnose na paket aranžman.

II. DEFINICIJE I TUMAČENJE

(1) Uz pojmove označene velikim slovom koji su definirani na drugim mjestima u Ugovoru i ovim Općim uvjetima, pojmovi označeni velikim slovom u Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

a. „Agencija“ znači MOTORATIA D.O.O. turistička agencija sa sjedištem na adresi: Zatišje 8a, Zagreb, Hrvatska, upisano u sudskom registru Trgovačkog suda u Zagrebu pod MBS: 081370712, OIB: 21602254887;

b. „GDPR“ znači Opća uredba o zaštiti podataka (Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016.);

c. „Ministarstvo“ znači ministarstvo nadležno za turizam;

d. „Opći uvjeti“ znače ovi Opći uvjeti rezervacije i kupnje turističkih paket aranžmana;

e. „Program putovanja“ znači dokument koji čini sastavni dio Ugovora, a koji sadrži predugovorne informacije iz članka 29. st. 1. točke a), b), c), d), e) i f) ZPUT-a.

f. „Putnik“ znači svaka osoba koja želi sklopiti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu ili izletu ili ugovor o putovanju u povezanom putnom aranžmanu ili koja ima pravo putovati na temelju sklopljenog ugovora o putovanju u paket-aranžmanu ili izletu ili ugovora o putovanju u povezanom putnom aranžmanu.

g. „Razlozi za koje Agencija ne odgovara“ znače sljedeći razlozi zbog kojih se Agencija oslobađa odgovornosti za štetu prema Putniku, pod uvjetom da Agencija iste dokaže:

i. nesukladnost se može pripisati Putniku;

ii. nesukladnost se može pripisati trećoj osobi koja nije povezana s pružanjem usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu i da je nesukladnost nepredvidiva ili neizbježna, ili

iii. do nesukladnosti je došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći. Izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći znači situacija izvan kontrole Agencije i čije se posljedice nisu mogle izbjeći čak i da su poduzete sve razumne mjere, a koje okolnosti uključuju, ali nisu ograničene na državne uredbe/odluke, štrajkove, ratove ili krizne situacije slične ratovima, epidemije, prirodne katastrofe i sl.

h. „Ugovaratelj“ znači osoba koja želi sklopiti ili je sklopila Ugovor s Agencijom u svoju korist i/ili u korist jednog ili više Putnika.

i. „ZPUT“ znači Zakon o pružanju usluga u turizmu (NN 130/17, 25/19, 98/19, 42/20, 70/21), sa svim njegovim kasnijim izmjenama i dopunama.

(2) Definicije sadržane u ovim Općim uvjetima primjenjuju se na oblike u jednini kao i u množini tih izraza. Svi izrazi definirani u ovim Općim uvjetima imaju definirano značenje kada se koriste u bilo kojoj potvrdi ili drugoj ispravi koja je sastavljena ili predana sukladno Ugovoru, osim ako su tamo drugačije definirani. Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, a koji imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod.

(3) Naslovi odjeljaka u Ugovoru i ovim Općim uvjetima dani su samo radi lakšeg snalaženja te nemaju utjecaja na tumačenje Ugovora i ovih Općih uvjeta. Svaka referenca na „Ugovor“ odnosi se na Ugovor kao cjelinu, a ne na bilo koju posebnu odredbu Ugovora.

(4) Pravni termini korišteni u ovim Općim uvjetima bit će tumačeni u skladu s hrvatskim pravom, a ne prema razumijevanju tih pravnih termina u bilo kojoj drugoj državi ili jurisdikciji. Izrazi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju značenje utvrđeno ZPUT-om, osim ako ovim Općim uvjetima nije izričito određeno drugačije.

III. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

(1) Ugovaratelj i Putnici svoje osobne podatke daju Agenciji dobrovoljno. Osobni podaci Ugovaratelja i Putnika potrebni su Agenciji u procesu realizacije ugovorenog paket-aranžmana te će se koristiti za daljnju komunikaciju, ugovaranje i izvršenje usluga obuhvaćenih paket-aranžmanom. Agencija će osobne podatke Ugovaratelja i Putnika obrađivati, koristiti i čuvati u skladu s primjenjivim propisima, uključujući GDPR, te ih neće iznijeti iz zemlje ili dati trećoj osobi, osim dobavljačima i suradnicima koji sudjeluju u realizaciji ugovorenog paket-aranžmana. Osobni podaci Ugovaratelja i Putnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno odluci Agencije o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka.

(2) Pod uvjetom da je Ugovaratelj/Putnik za to dao svoju privolu, Agencija može upotrebljavati osobne podatke Ugovaratelja/Putnika u marketinške svrhe (npr. slanje obavijesti, akcija, promocija, newslettera). Ugovaratelj i svaki od Putnika mogu u bilo kojem trenutku uskratiti suglasnost za korištenje osobnih podataka u marketinške svrhe slanjem e-mail zahtjeva Agenciji na info@motoratia.com.

(3) Pravilnik o prikupljanju, obradi i korištenju te zaštiti osobnih podataka dostupan je na mrežnim stranicama Agencije. Sklapanjem Ugovora Ugovaratelj potvrđuje da je pročitao navedena pravila, da je s istima upoznao sve Putnike, te da Ugovaratelj i Putnici u cijelosti razumiju i prihvataju navedena pravila.

IV. REZERVACIJE I SKLAPANJE UGOVORA

(1) Ugovaratelj može dostaviti Agenciji upit i prijavu za rezervaciju paket-aranžmana osobno u poslovnici Agencije, telefonom, elektroničkom poštom, putem online forme za rezervaciju na mrežnoj stranici Agencije www.motoratia.com.

(2) Za potvrdu rezervacije Ugovaratelj je dužan podmiriti Agenciji predujam (akontaciju) u iznosu navedenom u Ugovoru, a najmanje 30% vrijednosti rezervacije, osim ako je drugačije ugovoreno. Ugovaratelj će uplatu predujma izvršiti na temelju pisanog prijedloga Ugovora koji će Agencija dostaviti Ugovaratelju u kojem će biti naveden i rok do kada predujam mora biti plaćen. Ugovor stupa na snagu s danom kada je Agencija zaprimila cjelokupni iznos predujma naveden u Ugovoru. Uplaćeni predujam uračunat će se u cijenu paket-aranžmana. Ako Ugovaratelj ne izvrši uplatu predujma u roku navedenom u prijedlogu Ugovora, smatrat će se da je Ugovaratelj otkazao prijavu za rezervaciju, te da nije prihvatio navedeni prijedlog Ugovora, a navedeni prijedlog Ugovora se protekom tog roka smatra nevažećim.

(3) Ostatak do ukupne cijene paket-aranžmana Ugovaratelj je dužan podmiriti Agenciji u roku navedenom u Ugovoru, a najkasnije 21 dana prije početka putovanja. Ako preostali iznos cijene paket-aranžmana ne bude uplaćen u ugovorenom roku, smatrat će se da je Ugovaratelj otkazao Ugovor, te je Ugovaratelj dužan platiti Agenciji ugovorenu naknadu za raskid Ugovora.

V. PRIJENOS UGOVORA NA DRUGOG PUTNIKA

(1) Prije početka paket-aranžmana Ugovaratelj može prenijeti Ugovor na drugog Putnika koji ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj Ugovor o čemu je dužan obavijestiti Agenciju pisanim putem najkasnije 7 dana prije početka paket-aranžmana. Ugovaratelj i Putnik na kojeg je prenesen Ugovor solidarno su odgovorni Agenciji za plaćanje iznosa cijene, te pored toga i svih eventualnih dodatnih naknada, pristojbi ili ostalih troškova koji proizlaze iz prijenosa Ugovora o kojima ih je Agencija obavijestila te im dostavila dokaz o njihovom nastanku.

VI. PLAĆANJE

(1) Osim ako je drugačije predviđeno Ugovorom, Ugovaratelj plaćanje usluga Agencije može izvršiti gotovinom u poslovnici Agencije, bankovnom doznakom u korist poslovnog računa Agencije, te kreditnim/debitnim karticama koje Agencija prihvaća osobno u poslovnici Agencije ili korištenjem on-line plaćanja ili dostavom Agenciji putem e-maila uredno popunjenog i potpisanog obrasca za terećenje kartice. U slučaju plaćanja bankovnom doznakom u korist poslovnog računa Agencije, bankovne troškove transakcije plaća Ugovaratelj ili drugi Putnik koji vrši uplatu.

(2) U slučaju obročnog plaćanja kreditnom karticom, odmah po izvršenju rezervacije, kartica se tereti u visini cjelokupnog iznosa na dogovoren broj obroka, ovisno o aranžmanu.

VII. CIJENA I SADRŽAJ PAKET-ARANŽMANA

(1) Cijena paket-aranžmana određena je Programom putovanja i navedena je u Ugovoru, te uključuje usluge koje je Agencija navela u Programu putovanja pod *cijena uključuje i obavezne doplate*.

(2) Cijena paket-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 naglasiti prilikom prijave putovanja.

(3) Cijene aranžmana objavljene su u eurima.

(4) Sklapanjem Ugovora, Ugovaratelj potvrđuje da je upoznat s činjenicom da cijena paket-aranžmana za druge Ugovaratelje može biti drugačija uslijed posebnih akcija i promocija Agencije s ciljem poboljšanja prodaje paket-aranžmana i popunjavanja slobodnih mjesta (npr. posebne ponude pod nazivom „First Minute“, „Last Minute“, „Early bird“ i sl.).

(5) Cijene navedene u Programu putovanja temelje se na cijenama ugovorenima između Agencije i njezinih dobavljača/pružatelja usluga i ne moraju odgovarati cijenama navedenima na licu mjesta na odredištu na kojem boravi Putnik. Ugovaratelj je upoznat i razumije da su ponuđeni hoteli, apartmani ili drugi smještajni objekti u Programu putovanja opisani prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje koja se može razlikovati u pojedinim zemljama uslijed čega standardi smještaja i usluga mogu biti različiti odnosno neusporedivi. Agencija ne preuzima odgovornost za bilo kakvu pisanu ili usmenu informaciju koja nije u skladu s opisom

usluga i objekta u objavljenim programima, a koja je dana bilo od strane djelatnika Agencije ili neke treće osobe.

(6) Svi primjenjivi popusti izričito su navedeni u Ugovoru. Agencija ne odobrava povrat sredstava Ugovaratelju ni Putnicima za bilo koju uslugu uključenu u ugovorenu cijenu paket-aranžmana koju Ugovaratelj/Putnik nije iskoristio svojom odlukom ili krivnjom.

(7) Raspored u sobama/apartmanima/hotelima određuje recepcija smještajnog objekta u mjestu boravka. Ukoliko Putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatiti će bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu u objektu koji je opisan u katalogu i cjeniku.

(8) Agencija zadržava pravo promjene planiranih smještaja, pod uvjetom da osigura smještaj u istoj ili višoj kategoriji.

VIII. POVEĆANJE CIJENE OD STRANE AGENCIJE

(1) Ako je Ugovorom predviđeno pravo Agencije da jednostrano poveća cijenu paket-aranžmana nakon sklapanja Ugovora, tada Agencija smije jednostrano povećati ugovorenu cijenu najkasnije 20 dana prije početka paket-aranžmana u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

a. promjene cijene prijevoza Putnika koje su proizašle iz troškova goriva ili drugih izvora energije, ali samo pod uvjetom da je u Ugovoru izričito naveden iznos ili udio cijene prijevoza Putnika u cijeni paket-aranžmana;

b. promjene visine poreza ili naknada za usluge putovanja obuhvaćene Ugovorom koje određuju treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje paket-aranžmana (uključujući turističke poreze, pristojbe za slijetanje ili naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama), ali samo pod uvjetom da je u Ugovoru izričito naveden iznos ili udio takvih poreza ili naknada u cijeni paket-aranžmana; ili

c. promjene deviznih tečajeva koji su primjenjivi na paket-aranžman, ali samo pod uvjetom da je u Ugovoru naveden iznos usluga vezanih za određenu valutu ili njihov udio u cijeni paket-aranžmana.

(2) U slučaju ovakvog jednostranog povećanja cijene paket-aranžmana, Agencija će jednostrano uvećati cijenu za cjelokupni iznos promjene odgovarajućeg parametra iz gornjih točaka a), b) i/ili c), te će o tome obavijestiti Ugovaratelja u pisanom obliku uz obrazloženje povećanja i izračun. Ugovaratelj i Putnici prihvaćaju takvo jednostrano povećanje ugovorene cijene ako isto

iznosi do (i uključujući) 8% ugovorene ukupne cijene paket-aranžmana. Ako navedeno povećanje cijene paket-aranžmana prelazi 8% ugovorene ukupne cijene paket-aranžmana, Ugovaratelj ima pravo otkazati putovanje odnosno raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za raskid Ugovora. Ako Ugovaratelj u roku od 3 dana od pisane obavijesti Agencije o promjeni cijene ne dostavi Agenciji pisanu obavijest o raskidu Ugovora, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

IX. SMANJENE CIJENE OD STRANE AGENCIJE

(1) Ako je Ugovorom predviđeno pravo Agencije da jednostrano poveća cijenu paket-aranžmana nakon sklapanja Ugovora, Putnik ima pravo na sniženje cijene koje odgovara bilo kojem sniženju troškova iz poglavlja VIII. toč. 1. do kojeg dođe nakon sklapanja ugovora i prije početka paket-aranžmana. U slučaju sniženja cijene Agencija ima pravo od iznosa povrata koji duguje putniku oduzeti stvarno nastale administrativne troškove te je dužan na zahtjev putnika dati mu dokaze za te administrativne troškove.

X. RASKID UGOVORA OD STRANE UGOVARATELJA

(1) Nakon sklapanja Ugovora, a prije početka paket-aranžmana, Ugovaratelj može odustati od putovanja, odnosno jednostrano raskinuti Ugovor dostavom Agenciji pisane obavijesti o raskidu, u kojem slučaju će Agencija od Ugovaratelja naplatiti sljedeću standardnu naknadu za raskid Ugovora u visini koja se određuje ovisno o datumu s kojim je Agencija zaprimila pisanu obavijest Ugovaratelja o raskidu, kako slijedi:

- do 30 dana prije polaska 10% uplaćene cijene;
- od 29 do 22 dana prije polaska 25% uplaćene cijene;
- od 21 do 15 dana prije polaska 50% uplaćene cijene;
- od 14 do 8 dana prije polaska 80% cijene aranžmana;
- od 7 do 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana;
- za „ *no –show* „ i za nepotpune / nevažeće putne isprave ili neprimjerenu zaštitnu opremu: 100% ukupne cijene aranžmana.

(2) Ukoliko su stvarno nastali troškovi u trenutku otkazivanja veći od onih u navedenoj ljestvici, Organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova.

(3) Agencija ima pravo naplatiti od Ugovaratelja naknadu za raskid Ugovora neovisno o razlogu zbog kojeg Ugovaratelj raskida Ugovor, osim u slučaju kada Ugovaratelj ima pravo na raskid Ugovora zbog povreda Ugovora od strane Agencije. Iznimno od prethodne rečenice, u slučaju

da Ugovaratelj raskine Ugovor uslijed 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: (i) Ugovaratelj nije dužan platiti gore navedenu naknadu za raskid Ugovora, (ii) Ugovaratelj ima pravo na povrat svih izvršenih plaćanja Agenciji na ime cijene u roku od 14 dana od dana raskida Ugovora, (iii) Ugovaratelj nema pravo ni na kakvu naknadu štete ili dodatnu odštetu. Kod procjene razine utjecaja izvanrednih okolnosti na ispunjenje paket-aranžmana ili prijevoza putnika na odredište kao mjerodavne uzimat će se procjene nadležnih javnih tijela u turističkoj destinaciji i prijevoznika. Ako je Ugovaratelj izravno ili preko Agencije ugovorio s osiguravajućim društvom osiguranje od otkaza putovanja, Ugovaratelj ima pravo na povrat uplaćenih sredstava naknade od osiguravajućeg društva isključivo prema uvjetima police osiguranja. Svi uvjeti i rokovi povrata uplaćenih sredstava na ime naknade, izravno su ugovoreni između osiguravajućeg društva i Ugovaratelja, te Agencija ne snosi nikakvu odgovornost za bilo kakvo nepriznavanje ili prigovor koji osiguravajuće društvo uputi Ugovaratelju na njegov zahtjev za isplatu po navedenoj polici osiguranja, čak i ako je navedeno osiguranje Ugovaratelj ugovorio s osiguravateljem putem Agencije kao posrednika.

(4) 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.

XI. RASKID UGOVORA OD STRANE AGENCIJE

(1) Agencija može raskinuti Ugovor i Ugovaratelju/ Putnicima u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete i bilo kakvih drugih plaćanja Ugovaratelju ni bilo kojem od Putnika, u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

a. ako Agenciju u izvršenju Ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći pod uvjetom da Agencija o raskidu Ugovora obavijesti Ugovaratelja bez nepotrebnog odgađanja prije početka paket-aranžmana, te

b. ako je broj Putnika prijavljenih za paket-aranžman manji od najmanjeg broja putnika navedenih u Programu putovanja, pod uvjetom da Agencija obavijesti Ugovaratelja o raskidu Ugovora ne kasnije od 20 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju više od 6 dana, 7 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju između 2 i 6 dana, odnosno 48 h prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju manje od 2 dana.

XII. IZMJENE UGOVORA OD STRANE AGENCIJE

(1) Agencija nakon sklapanja Ugovora, a prije početka paket-aranžmana može dostavom pisane obavijesti Ugovaratelju jednostrano izmijeniti uvjete Ugovora pod uvjetom da je takva izmjena beznačajna, to jest da značajno ne mijenja niti jedno od glavnih obilježja usluga putovanja, ne umanjuje razinu kvalitete ili vrijednosti paket-aranžmana, niti uzrokuje značajnije neugodnosti ili dodatne troškove za Putnika.

(2) Ako je Agencija nakon sklapanja Ugovora, a prije početka paket-aranžmana prisiljena znatno izmijeniti bilo koje od glavnih obilježja usluga putovanja ili ne može ispuniti ugovorene posebne zahtjeve Ugovaratelja navedene u Ugovoru, ili predloži povećanje cijene paket-angažmana za više od 8%, dužna je bez odgode o tome obavijestiti Ugovaratelja pisanim putem.

(3) Navedena obavijest uključivat će opis predloženih izmjena Ugovora, njihovom utjecaju na cijenu paket-aranžmana, informaciju o razumnom roku u kojem Ugovaratelj mora Agenciju obavijestiti o svojoj odluci i posljedicama u slučaju da Ugovaratelj u tom roku ne odgovori te obavijest o eventualnom zamjenskom paket-aranžmanu koji Agencija može ponuditi Ugovaratelju. Osim ako je drugačije navedeno u takvoj pisanoj obavijesti Agencije, ako u roku od 2 dana od primitka navedene obavijesti Agencije Ugovaratelj pisanim putem ne obavijesti Agenciju da prihvaća izmijenjeni Ugovor ili ponuđeni zamjenski paket-aranžman, Ugovor se smatra raskinutim, te će Agencija bez odgode, a najkasnije u roku od 14 dana, vratiti Ugovaratelju/ Putnicima do tada uplaćeni dio cijene, a Ugovaratelj ima pravo i na primjerenu naknadu pretrpljene štete osim ako Agencija dokaže da je do prijedloga izmjene Ugovora došlo iz Razloga za koje Agencija ne odgovara. Ako izmjene Ugovora imaju za posljedicu paket-aranžman niže kvalitete ili cijene, Ugovaratelj ima pravo na primjereno sniženje cijene. Ugovaratelj/Putnik može u razumnom roku koji odredi Agencija

a. prihvatiti predloženu izmjenu ili

b. raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za raskid ugovora.

(4) Agencija zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promijene uvjeti za putovanje (zabrane putovanja određenim trasama, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode, nepovoljne meteorološke prilike, prometne nezgode ili druge situacije na koje Agencija ne može utjecati) i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu. Agencija ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda ili vlaka kao ni za promjene programa i nastale troškove uvjetovane takvim kašnjenjem.

XIII. NEMOGUĆNOST IZVRŠENJA ZNATNOG DIJELA USLUGA PUTOVANJA

(1) Ako znatan dio usluga putovanja nije moguće pružiti u skladu s Ugovorom, Agencija će radi nastavka paket-aranžmana ponuditi Ugovaratelju odgovarajuće alternativne aranžmane, po mogućnosti jednake ili više kvalitete od onih navedenih u Ugovoru, bez dodatnih troškova za Ugovaratelja i Putnike, uključujući i u slučaju kada Putnicima nije pružen povratak u mjesto polazišta onako kako je ugovoreno. Ako Agencija predloži alternativni putni aranžman čija je posljedica paket-aranžman niže kvalitete od one navedene u Ugovoru, Agencija je dužna Ugovaratelju odobriti primjereno sniženje cijene. Ugovaratelj može odbiti predložene alternativne putne aranžmane samo ako oni nisu usporedivi s onim što je bilo dogovoreno u Ugovoru ili ako je odobreno sniženje cijene neprimjereno.

(2) Ako nesukladnost znatno utječe na izvršenje paket-aranžmana i ako Agencija nije ispravila nesukladnost u razumnom roku koji je odredio Ugovaratelj, Ugovaratelj može raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za raskid te zahtijevati, prema potrebi, sniženje cijene i/ili naknadu štete u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta koje uređuju pravo na sniženje cijene i naknadu štete.

(3) Ako nije moguće osigurati alternativne aranžmane ili ako Ugovaratelj odbije predložene alternativne aranžmane u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta, Ugovaratelj ima pravo, prema potrebi, na sniženje cijene i/ili naknadu štete u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta koji određuju pravo na sniženje cijene i naknadu štete, bez raskidanja Ugovora.

(4) Ako paket-aranžman uključuje prijevoz Putnika, Agencija će u slučajevima iz prethodna dva odlomka ovih Općih uvjeta osigurati bez nepotrebnog odgađanja repatrijaciju Putnika jednakovrijednim prijevozom, bez dodatnih troškova za Putnika. Dodatni troškovi idu na teret Agencije.

XIV. SNOŠENJE TROŠKOVA NUŽNOG SMJEŠTAJA

(1) Kada zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati povratak Putnika u skladu s Ugovorom, Agencija će snositi troškove nužnog smještaja najviše do tri noćenja po Putniku, ako je moguće u jednakovrijednoj kategoriji smještaja predviđenoj Ugovorom. Ako su zakonodavstvom Europske unije o pravima Putnika koje se primjenjuje na relevantna prijevozna sredstva za povratak Putnika predviđena dulja razdoblja, primjenjuju se ta razdoblja. Ograničenje troškova iz prethodnog odlomka ovih Općih uvjeta ne primjenjuje se na osobe smanjene pokretljivosti, definirane člankom 2. točkom (a) Uredbe (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (SL L 204, 26.7.2006.) te na bilo koju osobu koja ih

prati, na trudnice, maloljetnike bez pratnje i na osobe kojima je potrebna posebna medicinska pomoć pod uvjetom da je Agencija o njihovim posebnim potrebama obaviještena najmanje 48 sati prije početka paket- aranžmana.

(2) Agencija se ne može pozivati na izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći radi ograničavanja odgovornosti u skladu s odredbama ovog odlomka Općih uvjeta ako se pružatelj prijevoznih usluga ne može pozivati na takve okolnosti u skladu s primjenjivim zakonodavstvom Europske unije.

XV. OBVEZE I ODGOVORNOSTI AGENCIJE

(1) Agencija je kao organizator putovanja odgovorna za izvršenje paket-aranžmana kao cjeline, to jest za izvršenje svih usluga koje su uključene u cijenu paket- aranžmana.

(2) Ako u Programu putovanja nije izričito predviđeno drugačije, Agencija će ugovorene usluge pružiti na hrvatskom jeziku.

(3) Agencija će bez nepotrebnog odgađanja Putniku u poteškoćama pružiti primjerenu pomoć, posebice pružanjem primjerenih informacija o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći i pomaganjem Putniku pri uspostavljanju daljinske komunikacije i pri pronalaženju alternativnih putnih aranžmana. Ako je Putnik takvu poteškoću prouzročio namjerno ili svojom nepažnjom, Voditelj putovanja može asistirati, no ne na štetu odvijanja programa za ostali dio grupe. Program se mora neometano odraditi, a Putnik sam snosi sve stvarne troškove proizašle njegovom nepažnjom.

(4) Agencija je dužna čuvati kao poslovnu tajnu sve što je saznala o Ugovaratelju i Putniku te bez njihova odobrenja, osim u zakonom propisanim slučajevima i ako je potrebno za potrebe izvršenja Ugovora, nikome ne smije priopćiti: njihovu adresu, mjesto i vrijeme putovanja, boravka, uplaćenu cijenu, kao ni imena njihovih suputnika.

(5) Agencija unaprijed ograničava iznos naknade štete za štete koje nisu posljedica tjelesne ozljede ili za štete koje organizator nije prouzročio namjerno ili nepažnjom na iznos u visini trostruke ukupne cijene paket-aranžmana.

(6) Ukoliko se međunarodnim konvencijama koje obvezuju Europsku uniju ili zakonskim propisima koji se temelje na njima ograničuje opseg naknade štete koju je dužan platiti pružatelj usluge putovanja koja je dio paket-aranžmana ili ograničuju uvjeti pod kojima je on dužan tu štetu nadoknaditi, u tom slučaju iste se pretpostavke, ograničenja i isključenja na odgovarajući način primjenjuju na organizatora i on se u odnosu na Putnika može pozivati na tu činjenicu.

Pravo Putnika na naknadu štete ili sniženje cijene propisano Zakonom o pružanju usluga u turizmu i međunarodnim konvencijama ne utječe na prava Putnika u skladu s Uredbom (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91; Uredbom (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu; Uredbom (EZ) br. 392/2009 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o odgovornosti prijevoznika u prijevozu putnika morem u slučaju nesreća; Uredbom (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004; Uredbom (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004.

(7) Putnik ima pravo podnijeti zahtjeve za sniženje cijene i/ili naknadu štete u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu i u skladu s međunarodnim konvencijama i uredbama iz prethodne točke ovih Općih uvjeta. Naknada štete ili sniženje cijene na koje Putnik ima pravo u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu i u skladu s međunarodnim konvencijama i uredbama iz točke 20. ovih Općih uvjeta oduzimaju se jedne od drugih kako bi se izbjegla prekomjerna odšteta i/ili prekomjerno sniženje cijene.

(8) Pravo Putnika da zahtijeva sniženje cijene temeljem odredaba Zakona o pružanju usluga u turizmu koje reguliraju pitanja izmjene ugovora o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana, izvršenja paket-aranžmana, te sniženja cijene i naknade štete zastarijeva u roku od dvije godine. Zastara počinje teći prvoga dana poslije dana na koji bi paket-aranžman prema ugovoru trebao završiti.

XVI. OBVEZE I ODGOVORNOSTI UGOVARATELJA I PUTNIKA

(1) Ugovaratelj izričito potvrđuje Agenciji:

(i) da je sve Putnike na rezervaciji upoznao s Ugovorom (uključujući i Programom putovanja i ovim Općim uvjetima koji čine sastavni dio Ugovora),

(ii) da je ovlašten djelovati u ime svih Putnika navedenih u rezervaciji,

(iii) da je u cijelosti odgovoran Agenciji za poštivanje Ugovora od strane svih Putnika te je dužan izvršiti sva plaćanja predviđena Ugovorom za sve Putnike,

(iv) da se uplate predujma odnosno cjelokupne cijene paket-aranžmana odnose na sve Putnike na istoj rezervaciji, te se raspoređuju jednako na sve Putnike na toj rezervaciji ako nije drukčije definirano Ugovorom.

(2) Kada god je ovim Općim uvjetima ili Ugovorom predviđeno da Ugovaratelj daje neku izjavu, jamstvo, odricanje ili preuzima neku obvezu, smatra se da isto čini u svoje ime i u ime svakog od Putnika. Kada god je ovim Općim uvjetima ili Ugovorom predviđeno da Putnik daje bilo koju izjavu, jamstvo, odricanje ili preuzima neku obvezu, smatra se da Putnik isto čini u svoje ime i u ime Ugovaratelja.

(3) Ugovaratelj je dužan prilikom prijave dati sve potrebne podatke koje Agencija zatraži o svim suputnicima putovanja koje prijavljuje te time daje suglasnost da Agencija smije koristiti osobne podatke u svrhu rezervacije avio karata, smještaja, viza, ulaznica i svega ostalog što putovanje može obuhvaćati. Podaci moraju u cijelosti biti usklađeni s podacima u službenim ispravama koje su putnici dužni imati sa sobom tijekom putovanja, a prema pravilima svake pojedine države. U slučaju da pogrešni podaci uzrokuju kašnjenje, dodatne troškove i/ili prekid putovanja, za sve nastale troškove sebi i suputnicima odgovara sam Putnik.

Ako Ugovaratelj ne dostavi tražene podatke u roku i na način kako je Agencija zatražila, smatra se da je odustao od rezervacije odnosno raskinuo Ugovor te je Ugovaratelj dužan platiti Agenciji ugovoreni iznos naknade za raskid Ugovora. Ugovaratelj je odgovoran za svu štetu koja za Ugovaratelja ili bilo kojeg Putnika ili Agenciju nastane zbog davanja netočnih i/ili nepotpunih podataka i/ili dokumenata.

(4) Osim ako je izričito drugačije predviđeno Ugovorom, Ugovaratelj je dužan pribaviti svaku putovnicu, vizu, zdravstvenu iskaznicu ili drugu putnu dokumentaciju potrebnu za putovanje i boravak u inozemstvu za sve Putnike te osigurati da je navedena dokumentacija u svakom trenutku u cijelosti potpuna i valjana. Agencija može uz posebnu doplatu posredovati u izdavanju vize, ali ne jamči odobravanje vize od strane nadležnog tijela, kao ni povrat uplaćenog iznosa za vizu.

(5) Ugovaratelj je dužan obavijestiti Agenciju prije sklapanja Ugovora o svim činjenicama u pogledu zdravlja, navika i sl. svakog od Putnika koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (uključujući ako Putnik iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu hrane, boluje od kronične bolesti, alergija i sl.). Ako su u Programu putovanja navedena posebna pravila za putovanje (poput primjerice obveznog cijepljenja i nabavke odgovarajućih dokumenata), Putnik je dužan ispuniti navedene zahtjeve.

(6) Agencija pridržava pravo odbiti sudjelovanje u putovanju maloljetnika ili bilo koje druge osobe koja želi sudjelovati u motociklističkoj ruti, ovisno o njihovoj fizičkoj kondiciji ili ako postoje indikacije da postoji rizik za sigurnost i/ili zdravlje Putnika.

(7) Putnik je dužan pridržavati se pravila smještajnih jedinica u pogledu vremena početka korištenja soba, apartmana, kabina i sl., te vremena njihovog napuštanja. Ako Putnik na bilo koji način narušava sigurnost, mir ili udobnost drugih Putnika ili trećih osoba ili ugrožava i/ili otežava redovno odvijanje Programa putovanja, Agencija osim prava na naknadu štete ima pravo prekinuti putovanje za tog Putnika i nastaviti provedbu paket-aranžmana bez njega.

(8) Putnik će se pridržavati svih razumnih naputaka predstavnika Agencije i u dobroj vjeri surađivati sa zaposlenicima Agencije. U slučaju bilo kakvog nezadovoljstva, Putnik je dužan u dobroj vjeri surađivati sa zaposlenicima Agencije i nastojati razriješiti predmet nezadovoljstva, bez ometanja drugih Putnika i trećih osoba, te narušavanja ugleda Agencije.

(9) U slučaju povrede obveza iz Ugovora i primjenjivih propisa, Ugovaratelj i Putnik će odgovarati za svaku štetu koju pretrpi bilo koji Putnik, Agencija, bilo koji pružatelj usluga uključen u paket-aranžman ili bilo koja treća osoba, te će naknaditi štetu Agenciji od svih zahtjeva po toj osnovi. Ugovaratelj je solidarno odgovoran s Putnikom za obveze Putnika iz prethodne rečenice.

(10) Putnici su dužni pridržavati se deviznih i carinskih propisa, kao i zakona i drugih podzakonskih propisa Republike Hrvatske i drugih zemalja kroz koje prolaze i u kojima borave.

XVII. PRIGOVORI PUTNIKA

(1) Ugovaratelj i/ili Putnik je dužan bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti Agenciju putem kontaktne točke Agencije navedene u Ugovoru o svakoj nesukladnosti koju utvrdi tijekom ispunjenja usluge putovanja obuhvaćene Ugovorom. Agencija će na zahtjev Ugovaratelja odnosno Putnika pokušati ispraviti tu nesukladnost, osim ako to nije moguće ili ako bi otklanjanje nesukladnosti prouzročilo nesrazmjerne troškove uzimajući u obzir razmjer nesukladnosti i vrijednost usluga putovanja na koje nesukladnost utječe. Ako Agencija ne ispravi nesukladnost iz razloga koji su navedeni u prethodnoj rečenici, Ugovaratelj ima pravo na sniženje cijene, osim ako Agencija dokaže da je ista posljedica Razloga za koje Agencija ne odgovara.

(2) Putnik se za nepravilnosti i reklamacije mora žaliti prvo davatelju usluga (hotelu, apartmanu i slično, prijevozniku, voditelju putovanja, predstavniku organizatora putovanja ili neposrednom izvođaču usluga). U slučaju da se reklamacija može riješiti na licu mjesta, a Putnik se nije pružatelju usluge odmah žalio na nepravilnosti, podrazumijeva se da se Putnik slaže s uslugom čime gubi pravo na ulaganje naknadnih reklamacija sa zahtjevom za smanjenje cijene usluge i/ili isplate štete. Agencija neće razmatrati reklamacije ako Putnik nije priložio kopiju pismene reklamacije koju je uložio na licu mjesta, te koja nema potvrdu primitka od odgovorne osobe na čiju se uslugu prigovor odnosi.

(3) U slučaju da se bilo koje odstupanje od Ugovorene usluge nije uspjelo otkloniti na putovanju, Putnik mora potvrdu o neizvršenju ili neurednom izvršenju usluge priložiti pismenoj reklamaciji. Pisanu reklamaciju Putnik je dužan uložiti u roku od 8 dana nakon završetka putovanja putem elektroničke pošte na adresu: info@motoratia.com ili poštom na adresu: MOTORATIA d.o.o. turistička agencija, Zatišje 8a, Zagreb, odnosno osobno dolaskom u poslovnicu na istoj adresi te uručanjem pismene reklamacije djelatniku Agencije. Ukoliko Putnik uložiti pismenu reklamaciju nakon tog roka, Agencija takvu reklamaciju nije dužna uzeti u obzir. Agencija je dužna donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora, a može odgoditi rok rješenja o pritužbi za dodatnih 14 dana zbog prikupljanja informacija. Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 14, odnosno 28 dana nakon ulaganja prigovora, Putnik se neopozivo odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže ili drugog načina rješavanja sporova pred nadležnim tijelima, kao i davanja informacija u medije. Isto tako u ovom vremenu Putnik se odriče prava na tužbu. Najviši iznos nadoknade po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. U svim aranžmanima gdje Agencija nastupa kao posrednik prodaje za provedbu je odgovorna agencija – organizator putovanja. U slučaju sklapanja ugovora po “sistemu na neviđeno” putnik nema pravo prigovora na smještaj. Putnik i Agencija će sporove nastojati razriješiti sporazumno, a u suprotnom ugovaraju nadležnost suda u Zagrebu. Mjerodavno pravo će biti hrvatsko pravo.

(4) Agencija nije odgovorna za reklamacije koje se odnose na vremensku prognozu, čekanje na cesti zbog nepovoljnih vremenskih uvjeta, gužvi na granicama ili pak čekanja na ulaz u gradove ili objekte koji se posjećuju. Također, Putnik će biti prije putovanja obaviješten o svim cijenama fakultativnih izleta i ulaznica te ima slobodnu volju napraviti rezervaciju preko Agencije ili sam u svojoj organizaciji napraviti isto. Niti jedan izlet nije obavezan, ovisi isključivo o volji putnika te Agencija nije dužna objašnjavati svoje troškove koje je imala pri rezervaciji ulaznica, izleta, lokalnog vodiča, vremenu koje djelatnik agencije provede rezervirajući naveden objekte online ili kontaktirajući lokalnog agenta za rezervacije objekata ili izleta.

(5) Agencija ne prihvaća reklamacije na LAST MINUTE aranžmane – ponude u zadnji čas kao ni na skraćene boravke na odredištima uvjetovano nepovoljnim vremenima leta charter zrakoplova (kod charter letova prvi i zadnji dan putovanja namijenjeni su isključivo dolasku na destinaciju i odlasku sa nje, a ne odmoru). Za slobodno vrijeme Putnika tijekom programa, Putnik je slobodan koristiti to vrijeme za vlastite programe, te voditelj putovanja nije dužan provoditi vrijeme s putnicima. Prilikom individualnog posjeta muzeju, voditelj putovanja ne vodi grupu unutar istog. Ulaznice u muzeje ne uključuju pratnju voditelja putovanja, osim ako drugačije nije naznačeno i plaćeno. Tijekom programa, moguća je izmjena reda obilaska lokaliteta i fakultativnih usluga kako bi usluge bile izvršene na najbolji mogući način i u cijelosti, a ovisi o zainteresiranosti putnika. Ukoliko se putnici žele odvojiti od grupe kako bi vrijeme koristili za vlastite programe, slobodni su to učiniti uz prethodnu najavu voditelju putovanja. Ukoliko putnici kasne na grupni dogovor s grupom i voditeljem putovanja, a kako ostatak ne bi bio zakinut za ispunu programa, grupa ih nije obavezna čekati. Agencija ne može preuzeti odgovornost za promjene programa zbog nastupa bilo kakve više sile tijekom realizacije programa. U tim primjerima, putnicima može garantirati usluge u promijenjenom obliku, ovisno o raspoloživim mogućnostima.

XVIII. OSIGURANJA KOJA AGENCIJA NUDI PUTNIKU

(1) Sukladno ZPUT-u Agencija nudi Ugovaratelju/Putniku mogućnost da izravno ugovori s trećom osobom – osiguravateljem, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje za slučaj otkaza putovanja te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti. Informacije o sadržaju tih osiguranja te poveznica na osiguravateljeve opće uvjete ugovora o osiguranju dostupne su u svakom trenutku na sljedećim mrežnim stranicama <https://www.triglav.hr/osiguranja/osiguranje-za-fizicke-osobe/putna-osiguranja/turisticko-osiguranje>. Osim ako je u Ugovoru izričito navedeno, cijene navedenih osiguranja nisu uključene u cijenu paket-aranžmana.

XIX. OSIGURANJE JAMČEVINE ZA SLUČAJ NESOLVENTNOSTI I OD ODGOVORNOSTI ZA ŠTETU

(1) Organizator je s osiguravajućim društvom GENERALI osiguranje d.d., Ciottina 9, OIB: 10840749604, ugovorio osiguranje jamčevine za slučaj nesolventnosti koje omogućava Naručitelju/Putniku neposredno ostvarivanje prava iz jamčevine od osiguravajućeg društva pod brojem police osiguranja: P-15 - 1020001262, te osiguranje od odgovornosti za štetu koju Agencija prouzroči Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza iz Ugovora pod brojem police P-13 - 1020283880.

U slučaju nastanka osiguranog slučaja Naručitelj/Putnik je dužan na najbrži način kontaktirati osiguravatelja GENERALI osiguranje d.d. Ovo vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti Organizatora i osiguranju od odgovornosti za štetu. Ovo vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti Agencije i osiguranju od odgovornosti za štetu.

XX. SPECIFIČNOSTI VEZANE UZ KORIŠTENJE MOTOCIKALA

(1) Najam motocikla dio je usluge koju pruža Agencija. Stanje i pripremljenost motocikla je u skladu s okolnostima koje se odnose na pojedinu ekspediciju i zemlje koje su ekspedicijom pokriveno. Putnik ni u kom slučaju nema pravo da mu se osigura novi/drugi motocikl ili motocikl s drugačijom opremom od one koja je navedena u Programu putovanja.

(2) Fotografije i grafike motocikala koje su korištene u informativnim, promotivnim i prodajnim dokumentima Agencije, kada je u pitanju oprema i izgled motocikla, ne moraju biti vjerne stvarnom stanju. Detaljnije informacije o iznajmljenim motociklima i njihovoj opremi dostupne su na zahtjev, a Agencija će, u svakom slučaju, prije rezervacije motocikla, upoznati Putnika o svim detaljima vezanim za motocikl.

(3) Agencija nastoji Putniku pružiti željeni motocikl, međutim u slučaju nepredvidive situacije poput tehničke greške, nesreće, krađe ili sličnog incidenta, Agencija zadržava pravo zamijeniti ga drugim motociklom istih ili sličnih karakteristika.

(4) U slučaju tehničke greške ili kvara iznajmljenog motocikla za vrijeme putovanja, Putnik se obvezuje bez odlaganja obavijestiti Voditelja puta nakon čega će Voditelj puta u što skorijem roku otkloniti grešku, odnosno zamijeniti motocikl drugim motociklom.

(5) Putnik u potpunosti odgovara za štetu nastalu neovlaštenom vožnjom i nepravilnom uporabom motocikla.

(6) Putnik ima obvezu pri preuzimanju motocikla pružiti Agenciji dokaz o posjedovanju vozačke dozvole od najmanje 2 (dvije) godine kao i da ima navršeno najmanje 24 godine života. Ako se ova obveza ne ispuni, Putniku se uskraćuje pravo sudjelovanja u putovanja. U tom slučaju, Agencija neće biti obvezna nadoknaditi plaćene usluge bilo koje vrste i neće biti odgovorna za dodatne troškove koji nastanu kod Putnika zbog ove okolnosti.

(7) Putnik je dužan bez odgode obavijestiti Agenciju o svim promjenama u vezi vozačke dozvole koje utječu na sudjelovanje u putovanju (npr. oduzimanje vozačke dozvole i sl.).

(8) Putnik sudjeluje u cestovnom prometu na vlastitu odgovornost i obvezuje se poštivati odredbe svih mjerodavnih prometnih propisa. Za kazne, administrativne novčane kazne ili slične sankcije koje nastaju zbog nepoštivanja lokalnih prometnih propisa, odgovara Putnik.

(9) Putnici ne smiju konzumirati alkoholna pića, odnosno uzimati lijekove ili druge tvari koje utječu na sposobnost vožnje tijekom dana, odnosno dok upravlja vozilom. Ovo se jednako odnosi na suvozače. Alkoholna pića smiju se konzumirati tek nakon završetka dnevnog plana i programa putovanja. Ako se konzumira alkohol ili se koriste lijekovi ili druge supstance nakon završetka dnevnog putovanja, korisnik se mora pobrinuti da ona ne naruši njegovu sposobnost upravljanja motociklom sljedećeg dana odnosno na vožnji koja slijedi. U slučaju nepoštivanja ovih uvjeta i odredbi Agencija odnosno Voditelj putovanja zadržava pravo privremenog isključenja Korisnika iz putovanja ili nalaganje Putniku da taj dan putovanja provede u pratećem vozilu kao putnik.

(10) Putnici su dužni prilagoditi svoj stil vožnje zatečenim okolnostima, uvjetima i svojim sposobnostima vožnje. Ako Putnik ne može slijediti plan, zaustaviti će vožnju i bez odlaganja obavijestiti voditelja putovanja. Putnik tada putovanje može nastaviti u pratećem vozilu.

(11) Putnici tijekom cijelog trajanja putovanja prihvaćaju autoritet i odluke voditelja putovanja, tima koji prati putovanje i zaposlenika Agencije. Ako jedna od tih osoba odluči da je zbog zdravstvenog stanja, odnosno ponašanja sudionika, nastavak ekspedicije ugrožen, sudionik može biti isključen iz nastavka sudjelovanja u putovanju.

(12) Korisnik je osobno odgovoran brinuti se o svojoj opremi i ostaloj prtljazi koju vozi na motociklu te je isključena svaka odgovornost Agencije na istima.

XXI. AUTORSKA PRAVA

(1) Ugovorne strane su suglasne da su sve fotografije i videozapisi koji su snimili predstavnici Agencije tijekom putovanja vlasništvo Agencije. Putnik je suglasan da Agencija snima putovanje za potrebe promidžbe rada Agencije i/ili njezinih voditelja putovanja i/ili za potrebe stvaranja uspomena za korisnika usluga. U slučaju da Putnik ne želi da se foto ili video materijali na kojima se nalazi koriste u opisane svrhe, slobodan je prije putovanja, za vrijeme putovanja ili u roku od 10 dana od završetka putovanja tražiti od Agencije da ne koristi takve materijale.

(2) Za materijale koji su objavljeni u tijeku trajanja putovanja na mrežnim stranicama i/ili društvenim mrežama, a za koje Putnik naknadno zatraži da se ne koriste, Agencija će ukloniti sa svojih stranica odmah po primitku zahtjeva. Osim navedenog, Agencija ne odgovara za bilo koju drugu obvezu i/ili naknadu Putnika po navedenom osnovu.

XXII. OPĆI UVJETI AVIO KARATA

(1) Ugovorne strane su suglasne da su sve fotografije i videozapisi koji su snimili predstavnici Agencije tijekom putovanja vlasništvo Agencije. Putnik je suglasan da Agencija snima putovanje za potrebe promidžbe rada Agencije i/ili njezinih voditelja putovanja i/ili za potrebe stvaranja uspomena za korisnika usluga. U slučaju da Putnik ne želi da se foto ili video materijali na kojima se nalazi koriste u opisane svrhe, slobodan je prije putovanja, za vrijeme putovanja ili u roku od 10 dana od završetka putovanja tražiti od Agencije da ne koristi takve materijale. Kupnjom elektronske avio karte Ugovaratelj/Putnik sklapa ugovor o putovanju s organizatorom, pružateljem usluge – avio kompanijom. Važno je dobro proučiti Uvjete prijevoza avio kompanije i tarife. Pravila i uvjete tarife avio prijevoznika pročitajte u uvjetima avio kompanije. MOTORATIA d.o.o. turistička agencija ima ulogu posrednika u kupovini i nije u mogućnosti mijenjati pravila koje je propisao pružatelj usluge s kojim je sklopljen ugovor o prijevozu, odnosno avio kompanija.

(2) Putna karta je dokument koji nije prenosiv na drugu osobu. Segmenti leta moraju biti iskorišteni u redoslijedu navedenom na itinereru putne karte.

(3) Kod svake karte vrijede posebna pravila avio prijevoznika. Poštuju se uvjeti tarife prijevoznika koja je vrijedila na dan plaćanja putne karte.

(4) Agencija zadržava pravo otkazati rezervaciju bez prethode obavijesti ukoliko putnik ne kupi avio kartu do roka koji je odredila avio kompanija ili agent Agencije.

(5) MOTORATIA d.o.o. turistička agencija ne snosi odgovornost za otkazivanje ili odgodu leta iz komercijalnih ili nekomercijalnih razloga od strane izabranog avio prijevoznika. Ako sam putnik odluči otkazati putovanje ili dođe u situaciju da nije u mogućnosti putovati, moraju se poštovati pravila koje je propisao avio prijevoznik. Za neiskorištenu ili otkazanu kupljenu kartu plaća se određena naknada prema uvjetima tarife avio kompanije. Određene tarife su potpuno nerefundabilne u slučaju putnikovog otkazivanja.

(6) U slučaju odbijanja vize, odbijenica ambasade nije garancija za refundaciju uplaćene avio karte. Mogućnost refundacije isključivo zavisi od propisa avio kompanije. Putnik je dužan da se, u svom interesu, informira o uvjetima tarife prije kupovine, odnosno izdavanja putne karte.

(7) Agencija će refundirati novac osobi čije je ime navedeno na putnoj karti ili osobi koja je platila putnu kartu o čemu treba pružiti dokaz, tj. račun. Nadoknada za izdavanje avio karte ne podliježe refundaciji.

(8) Putnik je dužan da se, u svom interesu, informira o uvjetima za promjene prije kupovine, odnosno prije izdavanja putne karte.

(9) Različite avio kompanije imaju drugačija pravila vezana za količinu i maksimalnu težinu prtljage. Također, različite tarife jedne iste avio kompanije mogu imati drugačije uvjete za prtljagu. Obratite pažnju da li pojedini letovi imaju ili nemaju prtljagu uključenu u cijenu.

(10) Putnik je obavezan informirati se o dozvoljenoj količini prtljage prije kupovine odnosno plaćanja avio karte. Eventualne dodatne troškove prouzrokovane odstupanjem od pravila vezanih za prtljagu snosi sam putnik. U slučaju gubitka prtljage, putnik je dužan slučaj odmah prijaviti na *Lost and Found* šalteru aerodroma. U slučaju oštećenja prtljage žalbu treba podnijeti na šalteru avio kompanije. Za sve troškove prouzrokovane gubitkom ili oštećenjem prtljage odgovara prijevoznik, tj. avio kompanija.

(11) Putnik je odgovoran dostaviti podatke za rezervaciju koji su potpuni i točni, odnosno ime putnika mora odgovarati imenu na putnom dokumentu.

(12) Putnik je dužan po prijemu rezervacije/karte provjeriti ispravnost unijeti podataka: ime i prezime putnika, destinaciju na koju putuje, datume i vremena letova.

(13) Putnik je dužan pristupiti mjestu ukrcavanja (check-in) i izvršenju svih traženih procedura na vrijeme, ne kasnije od vremena koje je odredio prijevoznik.

(14) Putnik je dužan prilikom prijave za let dokazati svoj identitet i priložiti odgovarajuće putne dokumente koji odgovaraju podacima navedenim u avio karti.

(15) Putnik ima dužnost blagovremeno se informirati i pribaviti sve potrebne dokumente, odnosno ispuniti sve uvjete za ulaz u zemlju u koju putuje i izlaz iz zemlje iz koje putuje, kao i za tranzitnu destinaciju.

(16) MOTORATIA d.o.o. turistička agencija ne snosi odgovornost ako putnik ne pribavi sve potrebne dokumente koja propisuje vizni režim zemlje u koju putuje i preko koje putuje. Agencija ne odgovara za neispravne putne dokumente zbog kojih putnik nije mogao nastaviti putovanje. Putovnica ili bilo koji putni dokument mora biti valjan najmanje tri mjeseca od datuma povratka putnika. Postoje izuzeci za određene zemlje pa vas molimo da to pravovremeno provjerite s nadležnim državnim institucijama.

(17) Sve propise određuju nadležni organi zemalja između kojih putuje i preko kojih se tranzitira. Također, Agencija nije odgovorna za slučajeve kada granična policija, carina ili drugi državni organi putniku zabrane izlazak iz zemlje ili ulazak u neku zemlju.

(18) Agencija svim putnicima preporuča ugovaranje police putnog osiguranja. Agencija neće biti odgovorna za eventualne dodatne troškove ili neugodnosti koje mogu nastati (zadržavanje na granici, nemogućnost ulaska u zemlju i slično).

(19) Putnik je dužan pridržavati se pravila za predanu i ručnu prtljagu koji je propisao avio prijevoznik (količina, maksimalna težina, dimenzije i dozvoljeni sadržaj prtljage), svako prekoračenje ili odstupanje od pravila može biti dodatno naplaćeno na aerodromu. Putnik je dužan biti prisutan prilikom kontrole njegove predane ili ručne prtljage koju obavljaju carinske ili druge službe. Obavezan je poštivati carinske propise zemlje iz koje izlazi i zemlje u koju ulazi.

(20) Prilikom kupovine putne karte putnik je dužan obavijestiti Agenciju o svojim zdravstvenim problemima koji bi mogli otežati njegov prijevoz ili negativno utjecati na tijek leta. Također, mora ispuniti sve zdravstvene odredbe zemlje u koju putuje.

XXIII. ZAVRŠNE ODREDBE

(1) Smatrat će se da je dostava obavijesti između Ugovornih strana sukladno Ugovoru valjano izvršena pisanim putem ako je poslana: (i) preporučenom poštom s povratnicom ili (ii) e-mailom na posljednju adresu, odnosno e-mail adresu o kojoj je jedna Ugovorna strana obavijestila drugu pisanim putem. Ugovaratelj je isključivo odgovoran za točnost adrese, odnosno e-mail adrese za slanje obavijesti o kojoj je obavijestio Agenciju, te je dužan bez odgode pisanim putem obavijestiti Agenciju o bilo kakvoj promjeni podataka za slanje obavijesti.

(2) Opće informacije o Agenciji dostupne su na mrežnim stranicama Agencije: www.motoratia.com. Središnja kontaktna točka za administrativnu suradnju u skladu s odredbama ZPUT-a je Ministarstvo, Prislavlje 14, 10 000 Zagreb, e-mail: pravni@mint.hr, tel: + 385 1 6169 243. Nadležno tijelo za nadzor poslovanja Agencije je Državni inspektorat, Turistička inspekcija, Šubićeva 29, 10000 Zagreb, e-mail: turisticka.inspekcija@dirh.hr, tel: + 385 1 2375 100.

(3) Ugovorne strane će sve eventualne sporove vezano za Ugovor (uključujući njegovo izvršavanje i prestanak) pokušati riješiti sporazumno, a ako to nije moguće bit će nadležan sud u Zagrebu – Hrvatska. Mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske.

(4) Sukladno ZPUT-u, Ugovaratelj tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, sukladno odredbama posebnog zakona kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Podaci o trenutno notificiranim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova dostupni su na mrežnim stranicama Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta Republike Hrvatske: <http://potrosac.mingo.hr/hr/potrosac/clanak.php?id=12645>.]

(5) Za usluge kupljene putem interneta platforma za mrežno rješavanje potrošačkih sporova dostupna je na poveznici: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HR>.

(6) Ako bilo koja odredba Ugovora ili ovih Općih uvjeta jest ili postane ništetna, nevaljana ili neizvršiva, ili ako Ugovor sadrži nenamjeravanu ugovornu prazninu, to neće utjecati na valjanost ili izvršivost ostatka Ugovora. Bilo koja takva ništetna, nevaljana ili neizvršiva odredba će se smatrati zamijenjenom, a praznina upotpunjenom, odgovarajućom odredbom koja je sukladno gospodarskoj svrsi i cilju te odredbe i/ili Ugovora, u mjeri u kojoj je to zakonski dopušteno, najbliža izvornoj namjeri Ugovornih strana.

(7) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu s datumom objavljivanja na mrežnim stranicama Agencije, odnosno dana 20.02.2026. godine. Agencija zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta u bilo kojem trenutku objavljivanjem izmijenjenog teksta Općih uvjeta na mrežnim stranicama Agencije, koji stupa na snagu s danom objave.

U Zagrebu, 20.02.2026. godine