

“Mihael putnička agencija” d.o.o. Pavlinska 5 (Poslovni centar Coning), 42000 VARAŽDIN, OIB: 20054015482, tel. 042/302 021, e-mail: [info@mihael-putovanja.hr](mailto:info@mihael-putovanja.hr), web: [www.mihael-putovanja.hr](http://www.mihael-putovanja.hr),  
Identifikacijski kod: HR-AB-42-070077587, IBAN: HR5323400091110261566

**UGOVOR O PUTOVANJU I PRIVOLA PUTNIKA ZA PRIKUPLJANJE I OBRADU PODATAKA U SVRHU IZVRŠENJA USLUGE**

|  |   |
|--|---|
| Ime i prezime putnika kako piše u dokumentu sa kojim putujete: |   |
| Vrsta, broj i datum istjeka dokumenta:                         |   |
| Destinacija, datum i cijena putovanja:                         |   |
| Mjesto vašeg polaska:  |   |
| Datum rođenja:   |   |
| OIB i državljanstvo:   |   |
| Adresa:  |   |
| Telefon ili mobitel, email:                                    |   |
| Dobrovoljna putna osiguranja:                                  | Putno zdravstveno osiguranje: <b>U CIJENI</b><br><br>Putno osiguranje od otkaza u slučaju bolesti: <b>da / ne</b> |
| Način plaćanja: gotovina na žiro račun, kartice (Diners +5%)   |   |
| Sa kime ste u sobi (ime i prezime):                            |   |
| Napomene: jednokrevetna soba uz doplatu, i sl.                 |   |

Svaki putnik, bez iznimke, dužan je u cijelosti i točno ispuniti Ugovor o putovanju, koji se potpisuje u 2 primjerka i svaka strana zadržava po jedan. Privola putnika po GDPR-u i Opći uvjeti putovanja Mihael sastavni su dio ovog Ugovora u kojem su opisane obaveze i prava Mihael put. agencije i prava i obaveze putnika. Ovim potpisom potvrđujem da sam od agencije dobio sve tražene informacije. Ovaj Ugovor o putovanju stupa na snagu potpisom putnika i uplatom akontacije. Nepotpuno ispunjen ugovor i neizvršavanje potpisanog smatrat će se da ugovor nevažećim. Za eventualne sporove nadležan je sud u Varaždinu.



Mjesto i datum:

Potpis:

## 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, teroističke 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 objavljene 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). Prilikom prijave, putnik uplaćuje 30%, a ostatak od 70% treba uplatiti jednokratno ili obročno najkasnije do 14 dana prije putovanja, ako nije drugačije objavljeno u pojedinom programu. Za plaćanje kreditnim karticama cijena se povećava 5%.

**3. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGE:** Ponudeni 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.

**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.) Ugovoreni smještaj može se zamijeniti samo smještajem u objektu iste ili više kategorije na teret organizatora.

**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 izvijestiti 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**. 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 0-7 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. Ukoliko dođe do izvanredne situacije tipa epidemije, erupcije, potresi, poplave i slično, a agencija će imati troškove, tj uplatiti će depozit hotelima, prijevoznicima i dr., povrat novca izvršavat će se sukladno mogućnostima i troškovima agencije, a moguć je povrat novca u etapama. 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 20% troškova aranžmana, od 89 do 60 dana prije puta, MIHAEL naplaćuje 40% cijene aranžmana, 59 do 30 dana prije putovanja, MIHAEL naplaćuje 60% cijene aranžmana, za otkaz 29 do 16 dana naplaćuje se 80% cijene aranžmana, a od 15 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. Ukoliko dođe do izvanredne situacije tipa epidemije, erupcije, potresi, poplave i slično, a agencija će imati troškove, tj uplatiti će depozit hotelima, prijevoznicima i dr., povrat novca izvršavat će se sukladno mogućnostima i troškovima agencije, a moguć je povrat novca u etapama.

**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. 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 ima pravo na besplatan prijevoz do 15 kg prtljage na čarterskim letovima, te do 20 kg prtljage na redovitim zračnim linijama ili prema pravilniku pojedine aviokompanije što će biti navedeno u programu. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan

prijevoz prtljage. 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 dragocijnosti 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. Uplatom akontacije putnik potvrđuje da su mu ponuđena putna osiguranja. **VAŽNA NAPOMENA: POLICA OSIGURANJA NE MOŽE SE UGOVORITI NAKNADNO!**

**10. JAMČEVINA:** putovanja su pokrivena policom jamčevnog osiguranja turističkih paket aranžmana i policom osiguranja od odgovornosti organizatova 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 primiti 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 uplaćenju 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.

**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 obavezan 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 obavezan 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:**

