

OPĆI UVJETI ZA PAKET-ARANŽMANE

OPĆE ODREDBE

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.

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.

U slučaju bilo kakvog neslaganja odredbi Ugovora i/ili Programa putovanja s ovim Općim uvjetima, odredbe Ugovora odnosno Programa putovanja će prevladati. U slučaju bilo kakvog neslaganja odredbi Ugovora s Programom putovanja, odredbe Ugovora će prevladati.

DEFINICIJE I TUMAČENJE

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:

| | |
|--|---|
| „Agencija“ | DRAFT d.o.o. za poticanje gospodarskog razvoja, savjetovanje, zastupanje i turistička agencija sa sjedištem na adresi Ljudevita Gaja 26/I, 33405 Pitomača, Hrvatska, upisano u sudskom registru Trgovačkog suda u Bjelovaru pod MBS: 010097298, OIB: 77708791725 |
| „GDPR“ | Opća uredba o zaštiti podataka (Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016.). |
| „Ministarstvo“ | Ministarstvo Republike Hrvatske nadležno za turizam. |
| „Opći uvjeti“ | ovi Opći uvjeti za paket-aranžmane Agencije. |
| „Program putovanja“ | 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. |
| „Putnik“ | svaka osoba koja ima pravo putovati na temelju sklopljenog Ugovora. |
| „Razlozi za koje Agencija ne odgovara“ | sljedeći razlozi zbog kojih se Agencija oslobađa odgovornosti za štetu prema Putniku, pod uvjetom da Agencija iste dokaže: a) nesukladnost se može pripisati Putniku; b) 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 c) do nesukladnosti je došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći. ¹ |

¹ Radi se o razlozima iz čl. 44. st. 2. ZPUT-a, pri čemu je teret dokaza za postojanje tih razloga na Agenciji.

| | |
|---------------|--|
| „Ugovaratelj“ | osoba koja želi sklopiti ili je sklopila Ugovor s Agencijom u svoju korist i/ili u korist jednog ili više Putnika. |
| „ZPUT“ | Zakon o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine broj 130/2017, 25/2019, 98/2019, 42/2020), sa svim njegovim kasnijim izmjenama i dopunama. |

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. Kada god se riječi *“uključuju”*, *“uključuje”* ili *“uključujući”* koriste u ovim Općim uvjetima, smatra se da iza njih slijede riječi *“bez ograničenja”*. 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. 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.

ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

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.

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 turisticka.agencija@draftdoo.hr.

Pravila o zaštiti privatnosti Agencije dostupna su na mrežnim stranicama Agencije: <https://draftdoo.hr/>. 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 prihvaćaju navedena pravila.

REZERVACIJE I SKLAPANJE UGOVORA

Ugovaratelj može dostaviti Agenciji upit i prijavu za rezervaciju paket-aranžmana osobno u poslovnicu Agencije, telefonom, elektroničkom poštom ili putem mrežne stranice Agencije <https://draftdoo.hr/>. Za potvrdu rezervacije Ugovaratelj je dužan podmiriti Agenciji predujam (akontaciju) u iznosu navedenom u Ugovoru. 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.

Ostatak do ukupne cijene paket-aranžmana Ugovaratelj je dužan podmiriti Agenciji u roku navedenom u Ugovoru. 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.

PRIENOS UGOVORA NA DRUGOG PUTNIKA

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.²

PLAĆANJE

Osim ako je drugačije predviđeno Ugovorom, Ugovaratelj plaćanje usluga Agencije može izvršiti bankovnom doznakom u korist poslovnog računa Agencije.

U slučaju plaćanja bankovnom doznakom u korist poslovnog računa Agencije, bankovne troškove transakcije plaća Ugovaratelj ili drugi Putnik koji vrši uplatu. U slučaju plaćanja kreditnom karticom, ugovoreni iznos se naplaćuje u HRK (hrvatska kuna) prema prodajnom tečaju odnosno strane valute principala navedene kartice/kartičarske udruge. Ugovaratelj je upoznat da mogu postojati razlike između gore navedenog primjenjivog tečaja i tečaja u drugim zemljama, te Ugovaratelj neopozivo prihvaća gore navedeni primjenjiv tečaj. Plaćanje izvršeno kreditnom/debitnom karticom ne može se opozvati.

CIJENA I SADRŽAJ PAKET-ARANŽMANA

Cijena paket-aranžmana određena je Programom putovanja i navedena je u Ugovoru, te uključuje usluge koje je Agencija navela u Programu putovanja. 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*“ i sl.).

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.

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.

² Zakonske odredbe o prijenosu Ugovora na drugog Putnika sadržane su u članku 34. ZPUT-a.

POVEĆANJE CIJENE OD STRANE AGENCIJE

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 slučajeva³:

- 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.

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 5 dana od pisane obavijesti Agencije o promjeni cijene ne dostavi Agenciji pisanu obavijest o raskidu Ugovora, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

Ako je Ugovorom predviđeno pravo Agencije da jednostrano poveća cijenu paket-aranžmana nakon sklapanja Ugovora u skladu s gornjim odredbama ovih Općih uvjeta, tada Ugovaratelj pod istim uvjetima ima pravo na sniženje cijene koje odgovara sniženju odgovarajućih parametara iz točke a), b) i/ili c). U slučaju ovakvog jednostranog sniženja cijene od strane Ugovaratelja, Agencija ima pravo od iznosa povrata koji duguje Ugovaratelju oduzeti stvarno nastale administrativne troškove te će na zahtjev Ugovaratelja dati Ugovaratelju dokaze za te administrativne troškove.

RASKID UGOVORA OD STRANE UGOVARATELJA

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 početka paket-aranžmana: 40 % ukupne cijene paket-aranžmana,
- 29 do 22 dana prije početka paket-aranžmana: 60 % ukupne cijene paket-aranžmana,
- 21 do 15 dana prije početka paket-aranžmana: 80 % ukupne cijene paket-aranžmana,

³ Zakonske odredbe o pravu Agencije na jednostrano povećanje cijene predviđene su člankom 35. ZPUT-a.

- 14 do 0 dana prije početka paket-aranžmana: 100 % ukupne cijene paket-aranžmana, odnosno za “no-show” ili za prekid putovanja koji je nastao od strane putnika, organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana.

Na zahtjev Ugovaratelja/Putnika Agencija će obrazložiti iznos naknade za raskid Ugovora. 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 paket-aranžmana, (iii) Ugovaratelj nema pravo ni na kakvu naknadu štete.⁴

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.

RASKID UGOVORA OD STRANE AGENCIJE

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-aranžmana⁵, 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.⁶

IZMJENE UGOVORA OD STRANE AGENCIJE

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

⁴ Zakonske odredbe o pravu Ugovaratelja na raskid Ugovora prije početka putovanja bez plaćanja naknade za raskid zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći sadržane su u članku 37. st. 6. i 7. ZPUT-a.

⁵ Zakonske odredbe o pravu Agencije na raskid ugovora prije početka paket-aranžmana sadržane su u članku 38. ZPUT-a.

⁶ Zakonski rokovi propisani su člankom 38. st. 1. ZPUT-a.

kvalitete ili vrijednosti paket-aranžmana, niti uzrokuje značajnije neugodnosti ili dodatne troškove za Putnika.

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 Putnika navedene u Ugovoru, dužna je bez odgode o tome obavijestiti Ugovaratelja pisanim putem. Navedena obavijest uključivat će opis predloženih izmjena Ugovora i eventualnog zamjenskog paket-aranžmana koji Agencija može ponuditi Ugovaratelju. Osim ako je drugačije navedeno u takvoj pisanoj obavijesti Agencije, ako u roku od 5 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.

NEMOGUĆNOST IZVRŠENJA ZNATNOG DIJELA USLUGA PUTOVANJA

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.

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.

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.

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.

SNOŠENJE TROŠKOVA NUŽNOG SMJEŠTAJA

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.

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.

OBVEZE I ODGOVORNOSTI AGENCIJE

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.

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

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 nepažnjom, Agencija može naplatiti navedenu pomoć u visini svojih stvarnih troškova.⁷

Ako je neki od Putnika maloljetnik koji putuje bez pratnje roditelja ili druge ovlaštene osobe u okviru paket-aranžmana koji uključuje smještaj, izravan kontakt s maloljetnikom ili osobom odgovornom za maloljetnika u mjestu boravka maloljetnika moguće je ostvariti putem Kontaktne točke Agencije navedene u Ugovoru.

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.⁸

Agencija isključuje svaku odgovornost u slučaju da dokaže postojanje bilo kojeg od Razloga za koje Agencija ne odgovara. Za sve eventualne štete za koje bi Agencija bila odgovorna, osim šteta koje su posljedica tjelesne ozljede ili šteta koje je Agencija prouzročila namjerno ili nepažnjom, maksimalni iznos štete ograničen je na trostruku ukupnu cijenu paket-aranžmana.⁹ Ako 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

⁷ Navedene obveze Agencije da pruži pomoć Putniku u poteškoćama propisane su člankom 49. ZPUT-a.

⁸ Navedena obveza Agencije o čuvanju poslovne tajne propisana je člankom 22. ZPUT-a.

⁹ Članak 45. st. 2. ZPUT-a predviđa da je pravovaljana odredba ugovora o putovanju (odnosno Općih uvjeta) kojom se unaprijed ograničava iznos naknade štete, koja nije posljedica tjelesne ozljede ili štete koju organizator putovanja nije prouzročio namjerno ili nepažnjom, na iznos koji nije manji od trostruke ukupne cijene paket-aranžmana.

pretpostavke, ograničenja i isključenja na odgovarajući način primjenjuju na Agenciju te se Agencija u odnosu na Ugovaratelja i Putnika može pozvati na to. Naknada štete ili sniženje cijene na koje Ugovaratelj ima pravo u skladu s ovim Općim uvjetima, ZPUT-om te primjenjivim međunarodnim konvencijama i uredbama oduzimaju se jedna od drugih.¹⁰

OBVEZE I ODGOVORNOSTI UGOVARATELJA I PUTNIKA

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 predjuma 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.

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.

Ugovaratelj je dužan Agenciji dati sve potrebne osobne podatke svakog od Putnika i pravodobno dostaviti Agenciji svu dokumentaciju potrebnu za organizaciju i realizaciju putovanja. Agencija ima pravo zatražiti i zadržati preslike dokumenata ako je to potrebno za realizaciju putovanja. Ako Ugovaratelj ne dostavi tražene podatke i preslike dokumenata 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.

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.

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.

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. Ako je u tom slučaju Putnik maloljetna osoba, Ugovaratelj je dužan osigurati povratak Putnika kući o vlastitom trošku.

¹⁰ Zakonska odredba sadržana je u članku 46. st. 3. ZPUT-a, a ima za cilj izbjegavanje prekomjerne odštete i/ili prekomjernog sniženja cijene.

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

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 obešteti Agenciju od svih zahtjeva po toj osnovi. Ugovaratelj je solidarno odgovoran s Putnikom za obveze Putnika iz prethodne rečenice.

POSEBNA PRAVILA VEZANO ZA COVID-19

Ugovaratelj i Putnici upoznati su, te u potpunosti razumiju:

- a) da je Svjetska zdravstvena organizacija (WHO) dana 11.03.2020. proglasila Covid-19 pandemijom;
- b) da je Covid-19 zarazna i opasna bolest koja može uzrokovati teže zdravstvene posljedice, uključujući i smrt oboljele osobe;
- c) da osobe zaražene Covidom-19 ne moraju odmah pokazivati simptome karakteristične za ovu bolest, a neke od njih uopće ne razviju simptome;
- d) da su diljem svijeta donesene različite obvezujuće mjere s ciljem suzbijanja i sprečavanja širenja Covid-19, pri čemu takve mjere mogu biti donesene od strane nadnacionalnih, nacionalnih, federalnih, regionalnih ili lokalnih nadležnih vlasti, a mogu uključivati potpunu ili djelomičnu zabranu putovanja u određenim lokacijama, zabranu ili ograničenje ulaska ili izlaska iz određene zemlje, regije ili bilo kojeg drugog područja, obvezu prezentiranja recentnog negativnog Covid-19 testa i/ili dokaza o cijepljenju protiv Covid-19 i/ili potvrde o preboljenju Covid-19 prilikom ulaska ili izlaska iz zemlje, regije ili bilo kojeg drugog područja ili prilikom poduzimanja određene aktivnosti (npr. leta zrakoplovom), obveznu karantenu odnosno samoizolaciju prilikom ulaska ili izlaska iz zemlje, regije ili bilo kojeg drugog područja, obvezu nošenja zaštitnih maski, obvezu mjerenja tjelesne temperature prilikom ulaska na određene lokacije ili događaje i zabranu pristupa osobama s povišenom tjelesnom temperaturom, obvezu dezinfekcije ruku ili stopala u određenim prilikama, socijalno distanciranje, potpuno zatvaranje ili ograničeno radno vrijeme, opseg usluga ili broj posjetitelja javnih ili prirodnih znamenitosti, državnih službi, trgovina ili ugostiteljskih objekata, ukidanje javnih događaja (poput koncertnih priredbi ili sportskih događaja) ili njihovo održavanje bez gledatelja ili uz ograničen broj gledatelja, itd.;
- e) da su takve obvezne mjere podložne promjenama, to jest da u svakom trenutku mogu stupiti na snagu blaže, ali i strože mjere;
- f) da pored ovakvih obveznih mjera neke države objavljuju neobvezujuće preporuke o izbjegavanju putovanja u određene jurisdikcije i regije koje su također podložne promjenama;
- g) da je moguće da su uslijed Covid-19 neki prijevoznici (npr. avio-kompanije, autobusni prijevoznici, itd.) uveli, ili će uvesti, posebne mjere i ograničenja koja su također podložna promjenama.

S obzirom da su Ugovaratelj i Putnici u potpunosti upoznati i svjesni da putovanje poduzimaju u vrijeme Covid-19 i povezanih rizika (uključujući gore navedene rizike), Ugovaratelj i Putnici u potpunosti prihvaćaju sljedeće:

- a) Obvezujuće Covid-19 mjere i restrikcije koje su na snazi ili mogu stupiti na snagu na destinaciji putovanja (uključujući obvezu nošenja zaštitnih maski, obvezu mjerenja tjelesne temperature prilikom ulaska na određene lokacije ili događaje i zabranu pristupa osobama s povišenom tjelesnom temperaturom, obvezu dezinfekcije ruku ili stopala u određenim prilikama, socijalno

distanciranje, potpuno zatvaranje ili ograničeno radno vrijeme, opseg usluga ili broj posjetitelja javnih ili prirodnih znamenitosti, državnih službi, trgovina ili ugostiteljskih objekata, ukidanje javnih događaja poput koncertnih priredbi ili sportskih događaja ili njihovo održavanje bez gledatelja ili uz ograničeni broj gledatelja, itd.) nemaju značajan utjecaj na zadovoljstvo Putnika, te Agencija ne snosi nikakvu odgovornost prema Ugovaratelju ni Putnicima po toj osnovi. Agencija i Putnici dužni su se u svakom trenutku pridržavati svih takvih obvezujućih mjera i restrikcija.

- b) Ugovaratelj i Putnici su dužni osigurati da svaki Putnik zadovolji sve Covid-19 mjere nametnute od strane bilo koje nadležne vlasti ili pružatelja usluga za dolazak ili odlazak s destinacije putovanja, pristup bilo kojem događaju i lokaciji uključenima u putovanje, te pristup bilo kojem prijevoznom sredstvu (npr. zrakoplov, plovilo, itd.) bez obzira radi li se o prijevozu koji je uključen u putovanje ili ne, uključujući obvezu pribavljanja i prezentiranja recentnog negativnog Covid-19 testa i/ili dokaza o cijepljenju protiv Covida-19 i/ili potvrde o preboljenju Covid-19, te Agencija ne snosi nikakvu odgovornost prema Ugovaratelju ni Putnicima po toj osnovi.
- c) Ako bilo koji od Putnika nakon sklapanja Ugovora bude pozitivno testiran na Covid-19, ili mu je izrečena mjera samoizolacije, ili je bio u bliskom kontaktu s osobom pozitivno testiranom na Covid-19, Ugovaratelj je dužan o tome bez odgode obavijestiti Agenciju pisanim putem. Ako se navedeno dogodi unutar roka od 14 dana prije početka putovanja, a Agencija vodeći računa o sprečavanju širenja Covida-19 razumno odluči da navedeni Putnik predstavlja sigurnosni rizik za ostale osobe na putovanju i stoga ne smije putovati, Agencija će o tome bez odgode pisanim putem obavijestiti Ugovaratelja. U tom slučaju smatra se da je Ugovor za navedenog Putnika raskinut od strane Putnika uz obvezu plaćanja naknade za raskid od strane Ugovaratelja prema ovim Općim uvjetima, te Ugovaratelj ni Putnici neće imati nikakva potraživanja prema Agenciji po toj osnovi.
- d) Iako će Agencija, kad god je to razumno moguće, provoditi interne politike i mjere u cilju smanjenja rizika širenja Covida-19, Agencija ne može osigurati ni jamčiti da se neki od Putnika na putovanju neće zaraziti Covidom-19 ili drugom zaraznom bolešću, te Agencija ne snosi nikakvu odgovornost ako se bilo koji od Putnika zarazi Covidom-19 ili drugom zaraznom bolešću. Putnik koji se zarazi Covid-19 na putovanju neće moći nastaviti putovanje. Ugovaratelj i Putnici prihvaćaju da će Agencija takvom Putniku u tom slučaju pružiti primjerenu pomoć, posebice pružanjem primjerenih informacija o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći i pomaganjem pri uspostavljanju daljinske komunikacije i pri pronalaženju alternativnih putnih aranžmana, no Agencija ne snosi nikakvu odgovornost za Putnikove propuštene prijevozne aranžmane, eventualni dodatni smještaj koji Putniku može biti potreban, niti bilo kakve druge troškove, posljedice ni štetu po toj osnovi.
- e) Jednostrani raskid Ugovora od strane Ugovaratelja odnosno bilo kojeg Putnika podliježe plaćanju naknade za raskid prema ovim Općim uvjetima od strane Ugovaratelja ako je dan iz bilo kojeg od sljedećih razloga, bez obzira je li taj razlog postojao već u vrijeme sklapanja Ugovora ili je do njega došlo nakon sklapanja Ugovora: (i) mjere obveznog prezentiranja recentnog negativnog Covid-19 testa i/ili dokaza o cijepljenju protiv Covida-19 i/ili potvrde o preboljenju Covid-19 prilikom ulaska ili izlaska iz zemlje, regije ili bilo kojeg drugog područja ili prilikom poduzimanja neke aktivnosti (npr. leta zrakoplovom), (ii) mjere obvezne karantene odnosno samoizolacije prilikom ulaska ili izlaska iz zemlje, regije ili bilo kojeg drugog područja, (iii) mjere kojima se ograničava Putnika u aktivnostima i slobodi postupanja na putovanju (poput obveze nošenja zaštitnih maski, obveze mjerenja tjelesne temperature prilikom ulaska na određene lokacije ili događaje i zabrane pristupa osobama s povišenom tjelesnom temperaturom, obveze dezinfekcije ruku ili stopala u određenim prilikama, socijalnog distanciranja, potpunog zatvaranja ili ograničenog radnog vremena, opsega usluga ili broja posjetitelja javnih ili prirodnih znamenitosti, državnih službi,

trgovina ili ugostiteljskih objekata, ukidanje javnih događaja poput koncertnih priredbi ili sportskih događaja ili njihovo održavanje bez gledatelja ili uz ograničen broj gledatelja, itd.), (iv) neobvezujuće preporuke vlasti o izbjegavanju putovanja u određene zemlje, regije ili područja uslijed Covida-19, (v) izmjene u uvjetima i voznom redu prijevoznika vezano za dolazak ili odlazak Putnika s odredišta putovanja, (vi) obolijevanje Covidom-19 od strane Putnika ili bilo koje njegove bliske osobe ili obveza samoizolacije izrečena bilo kojom od njih zbog bliskog kontakta sa zaraženom osobom.

- f) Agencija preporučuje Ugovaratelju i Putnicima ugovoriti osiguranje kojima bi bili pokriveni i rizici koji su vezani uz Covid-19. Ako Ugovaratelj odnosno Putnik ugovori takvo osiguranje, za njihova prava prema osiguravatelju mjerodavni su uvjeti ugovorene police osiguranja.

PRIGOVORI PUTNIKA

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 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, te pored toga i na naknadu štete osim ako Agencija dokaže da je ista posljedica Razloga za koje Agencija ne odgovara. Ako Agencija ne ispravi nesukladnost u razumnom roku koji je odredio Ugovaratelj odnosno Putnik, Ugovaratelj i/ili Putnik to može učiniti sam te zahtijevati naknadu nužnih troškova. Ugovaratelj odnosno Putnik nije dužan odrediti Agenciji razuman rok za ispravljanje nesukladnosti ako je Agencija odbila ispraviti nesukladnost ili ako je nesukladnost potrebno ispraviti odmah.

OSIGURANJA KOJA AGENCIJA NUDI PUTNIKU

Sukladno ZPUT-u Agencija nudi Ugovaratelju/Putniku mogućnost da izravno (ili putem Agencije kao posrednika) ugovori s trećom osobom osiguravateljem osiguranje od posljedica nesretnog slučaja (nezgode) na putovanju, osiguranje od odgovornosti te osiguranje jamčevine za turistički paket-aranžman i povezani putni aranžman. Informacije o sadržaju tih osiguranja te poveznica (link) na osiguravateljeve opće uvjete ugovora o osiguranju dostupne su u svakom trenutku na sljedećim mrežnim stranicama Agencije <https://draftdoo.hr/>. Osim ako je u Ugovoru izričito navedeno, cijene navedenih osiguranja nisu uključene u cijenu paket-aranžmana.

OSIGURANJE JAMČEVINE ZA SLUČAJ NESOLVENTNOSTI I OD ODGOVORNOSTI ZA ŠTETU

Sukladno ZPUT-u Agencija je s osiguravajućim društvom CROATIA osiguranje d.d., Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, OIB: 26187994862 temeljem Ugovora o osiguranju od dana 15.6.2021. ugovorila: osiguranje jamčevine za slučaj nesolventnosti koje omogućava Ugovaratelju/Putniku neposredno ostvarivanje prava iz jamčevine od osiguravajućeg društva pod brojem police 298090000059, te osiguranje od odgovornosti za štetu koju Agencija prouzroči Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza iz Ugovora pod brojem police 078090070477. U slučaju nastanka osiguranog slučaja Ugovaratelj/Putnik je dužan na najbrži način kontaktirati osiguravatelja CROATIA osiguranje d.d., Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, OIB: 26187994862, info@crosig.hr, 072 00 1884. Ovo vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti Agencije i osiguranju od odgovornosti za štetu.

ZAVRŠNE ODREDBE

Smatrat će se da je dostava obavijesti između Ugovornih strana sukladno Ugovoru valjana 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.

Opće informacije o Agenciji dostupne su na mrežnim stranicama Agencije: <https://draftdoo.hr/>. Središnja kontaktna točka za administrativnu suradnju u skladu s odredbama ZPUT-a je Ministarstvo, Prislavlje 14, 10 000 Zagreb, e-mail: pravni@mints.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.

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 Virovitici, Hrvatska. Mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske (isključujući njegove odredbe o sukobu zakona koje bi upućivale na primjenu stranog prava).

Sukladno ZPUT-u, Ugovaratelj može podnijeti prijedlog za rješavanje spora pred tijelom s liste notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, sukladno odredbama posebnog zakona kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.¹¹ 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>.

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.adr.show>.

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.

Ovi Opći uvjeti isključuju sve ranije izdane opće uvjete poslovanja Agencije o putovanjima u paket-aranžmanu, te stupaju na snagu s datumom objavljivanja na mrežnim stranicama Agencije, odnosno dana 15.6.2021. 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.

¹¹ Pravo Ugovaratelja da zatraži izvansudsko rješenje spora pred ovlaštenim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova predviđeno je člankom 100. ZPUT-a. Sukladno članku 32. ZPUT-a informacije o mehanizmima za alternativno rješavanje sporova, ovlaštenim tijelima za alternativno rješavanje sporova i o platformi za *online* rješavanje sporova moraju biti sadržane u ugovoru, odnosno Općim uvjetima.