

“MAGDALA”j.d.o.o. za usluge i turistička agencija sa sjedištem na adresi 2. Rakitovec 5, 10290
Zaprešić, OIB: 97601403178, tel. 091/9498854, e-mail: info@magdala.hr, web: www.magdala.hr
IBAN: HR5323400091110261566

UGOVOR O PUTOVANJU

Ime i prezime putnika kako je navedeno u dokumentu s kojim putujete:	
Datum rođenja OIB državljanstvo Adresa	
Telefon ili mobitel email:	
Osiguranja putem turističke agencije Magdala:	Dragovoljna putna osiguranja : Putno zdrav. osiguranje DA / NE (zaokruži) Osig. od otkaza putovanja u slučaju bolesti DA / NE (zaokruži) Osiguranje prtljage DA / NE (zaokruži)
Odredište Plan putovanja	<i>Definirano prilogom ugovora koji je njegov sastavni dio</i>
Datum i vrijeme polaska te datum povratka	<i>Definirano prilogom ugovora koji je njegov sastavni dio</i>
Plan putovanja i razdoblja boravka s datumima te ako je uključen smještaj, broj uključenih noćenja	<i>Definirano prilogom ugovora koji je njegov sastavni dio</i>
Mjesto polaska i Mjesto povratka	<i>Definirano prilogom ugovora koji je njegov sastavni dio</i>
Sredstva, karakteristike i kategorije prijevoza, s datumom i vremenom	<i>Definirano prilogom ugovora koji je njegov sastavni dio</i>

odnosno mjesta i trajanje usputnog zaustavljanja te prometne veze*	
Lokacija, glavne karakteristike i, prema potrebi, vrsta i kategorija smještaja u skladu s pravilima odredišne zemlje	<i>Definirano prilogom ugovora koji je njegov sastavni dio</i>
Plan prehrane	<i>Definirano prilogom ugovora koji je njegov sastavni dio</i>
Posjeti, izlet/izleti ili druge usluge uključene u ukupnu cijenu dogovorenu za paket-aranžman	<i>Definirano prilogom ugovora koji je njegov sastavni dio</i>
Jesu li putovanje ili odmor općenito prikladni za osobe sa smanjenom pokretljivošću	<i>Definirano prilogom ugovora koji je njegov sastavni dio</i>
Jezik na kojem će usluge biti pružene i	<i>Definirano prilogom ugovora koji je njegov sastavni dio</i>
Ukupna cijena paket-aranžmana, uključujući poreze Prema potrebi, sve dodatne naknade, pristojbe i ostali troškovi: Ako navedene troškove nije moguće u razumnoj mjeri izračunati prije sklapanja ugovora, naznaka vrste dodatnih troškova koje će putnik možda morati snositi	<i>Definirano prilogom ugovora koji je njegov sastavni dio</i>
Informacije o zdravstvenim formalnostima odredišne zemlje	<i>Definirano prilogom ugovora koji je njegov sastavni dio</i>

Opće informacije o uvjetima odredišne zemlje u vezi s putovnicama i vizama, uključujući približno trajanje razdoblja za pribavljanje viza	<i>Definirano prilogom ugovora koji je njegov sastavni dio</i>
Ime, adresa, telefonski broj, osobni identifikacijski broj, adresu e-pošte i, prema potrebi, broj telefaksa lokalnog predstavnika organizatora, kontaktne točke ili druge službe	<i>Definirano prilogom ugovora koji je njegov sastavni dio</i>
Najmanji broj osoba potreban za ostvarivanje paket-aranžmana	<i>Definirano prilogom ugovora koji je njegov sastavni dio</i>
Posebni zahtjevi putnika koje je MAGDALA prihvatila	
Način plaćanja: gotovina, na žiro račun, kartice	
Datum uplate te iznos akontacije i ostalih uplata:	

Ovaj Ugovor nalazi se na web stranicama putničke agencije. Svaki putnik bez iznimke dužan je u cjelosti i točno ispuniti Ugovor o putovanju, koji se potpisuje u 2 primjerka i svaka strana zadržava po jedan. Opći uvjeti putovanja Magdala sastavni su dio ovog Ugovora, a nalaze se na web stranicama Agencije www.magdala.hr u kojima su opisane obaveze i prava putničke agencije Magdala i prava i obaveze putnika. Ovim potpisom potvrđujem da sam od agencije dobio/la sve tražene informacije. Ovaj ugovor stupa na snagu potpisom Ugovora o putovanju i uplatom akontacije. Nepotpuno ispunjen ugovor i neizvršavanje potpisanog smatrat će se da je ugovor nevažeći. Za eventualne sporove nadležan je sud mjesno nadležan u Zaprešiću.

Mjesto i datum:

Potpis:

PRIVOLA ZA PRIKUPLJANJE I OBRADU OSOBNIH PODATAKA

MAGDALA o Vama kao putniku prikuplja sljedeće osobne podatke: ime i prezime, OIB, datum rođenja, spol, broj putovnice i/ili osobne iskaznice, državljanstvo, adresu prebivališta i/ili boravišta, broj telefona i/ili mobitela i e-mail adresu. Putnik navedene podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika koriste se u procesu rezervacije i realizacije traženih odnosno ugovorenih usluga, te će se koristiti za daljnju međusobnu komunikaciju. MAGDALA se obavezuje da neće osobne podatke koristiti u druge svrhe od navedenih, da sa podacima neće postupati na neprimjeren način, da podaci neće biti predmet tajne obrade, da podaci neće biti prodani trećoj strani, da podatke neće iznijeti iz zemlje ili dati trećoj osobi, osim u svrhu realizacije tražene usluge. Eventualna distribucija podataka prema osobama koje nisu njima ovlaštene raspolagati može biti omogućena isključivo uz pisanu suglasnost Putnika.

MAGDALA može proslijediti osobne podatke trećim osobama u slučaju ugovaranja osiguranja od rizika otkaza i osiguranja od posljedica nesretnog slučaja i bolesti, osiguranja oštećenja i gubitka prtljage i dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme puta i boravka u inozemstvu. Ukoliko putnik zaključi policu osiguranja, osobni podaci proslijedit će se osiguravajućem društvu.

Osobni podaci putnika čuvaju se u tiskanom i elektronskom obliku, u prostorijama MAGDALE te u bazi podataka zaštićeni enkripcijom, sukladno odluci MAGDALE o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Pristup prikupljenim podacima ima ovlaštena osoba MAGDALE. Svim ostalim osobama uvid u prikupljene podatke nije omogućen.

Putnik daje privolu da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu promotivnih aktivnosti MAGDALE. Putnik je suglasan da mu MAGDALA šalje obavijesti i promotivne materijale te je upoznat da u bilo koje doba ima pravo uskratiti suglasnost na slanje navedenog.

Putnik pisanim putem na e-mail adresu info@magdala.hr može zatražiti informaciju o podacima koje posjeduje MAGDALA, svrsi njihove obrade i o predviđenom razdoblju u kojem će podaci biti pohranjeni. Također, na isti način, putnik može zatražiti ispravak podataka, prestanak njihove obrade, brisanje podataka iz baze podataka i/ili uskratiti privolu za sudjelovanje u marketinškim akcijama MAGDALE. U tom slučaju MAGDALA se obavezuje postupiti po zahtjevu u roku od 48 sati, te pisanim putem obavijestiti putnika o izvršenju zahtjeva.

Potpisom potvrđujem da sam navedeni tekst pročitao i razumio te da svojim potpisom dajem privolu za prikupljanje i obradu mojih osobnih podataka na način kako je gore navedeno.

U _____, dana _____

IME I PREZIME

Vlastoručni potpis

OPĆI UVJETI PUTOVANJA MAGDALA j.d.o.o. turističke agencije

1. OBVEZE MAGDALE TE SADRŽAJ I CIJENA ARANŽMANA/PUTOVANJA: MAGDALA kao organizator putovanja jamči provedbu aranžmana sukladno opisu kojeg ste primili i ostvarit će ga u najvećoj mogućoj mjeri na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode i sl.) ili nepredviđenih prometnih i carinskih teškoća te lokalnih praznika. Sadržaj aranžmana čini, odnosno cijena aranžmana uključuje sve što je MAGDALA navela 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 MAGDALE, pri čemu se plaćanje provodi u valuti države u kojoj se pruža. Cijene aranžmana koje su objavljene i u inozemnim valutama, preračunavaju se i plaćaju po prodajnom tečaju Privredne banke Zagreb d.o.o. na dan plaćanja, ukoliko se plaćaju prije putovanja. MAGDALA 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.

MAGDALA odgovara za pravilno izvršenje svih usluga putovanja obuhvaćenih ovim ugovorom.

MAGDALA je dužna bez nepotrebnog odgađanja putniku u poteškoćama, a osobito kada zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, nije moguće osigurati povratak putnika, pružiti putniku primjerenu pomoć, a 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.
- snošenjem troškova nužnog smještaja najviše do tri noćenja po putniku, ako je moguće u jednakovrijednoj kategoriji smještaja ugovorene ovim ugovorom.

Ako je putnik poteškoću prouzročio namjerno ili nepažnjom, MAGDALA može za prethodno definiranu pomoć naplatiti razumnu naknadu, koja ne može biti viša od stvarnih troškova koje je snosila MAGDALA.

Ako maloljetnik bez pratnje roditelja ili druge ovlaštene osobe putuje na temelju ugovora o putovanju u paket-aranžmanu koji uključuje smještaj, MAGDALA omogućuje zakonskom zastupniku izravan kontakt s maloljetnikom ili osobom odgovornom za maloljetnika u mjestu boravka maloljetnika putem kontakt osobe MAGDALE ili lokalnog predstavnika definiranog ovim ugovorom.

2. PRIJAVE I UPLATE: Prijave za putovanje primaju se elektronskom poštom (e-mailom). Prilikom prijave, putnik uplaćuje 30%, a ostatak od 70% treba uplatiti jednokratno ili obročno najkasnije do 45 dana prije putovanja, ako nije drugačije objavljeno u pojedinom programu.

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: MAGDALA 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 MAGDALE NA OTKAZ: MAGDALA može otkazati aranžman ako se ne prijavi dovoljan broj putnika predviđen za određeni aranžman. Uz program svakog aranžmana organizator objavljuje i minimalan broj putnika. MAGDALA je dužna 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:

PAKET ARANŽMAN AUTOBUSOM NA PODRUČJU EUROPE

- za otkaz do 30 dana prije početka putovanja (minimalno 400kn) 15% cijene
- za otkaz 15-29 dana prije početka putovanja 50% cijene
- za otkaz 08-14 dana prije početka putovanja 75% cijene
- za otkaz 00-07 dana prije početka putovanja 100% cijene

PAKET ARANŽMAN ZRAKOPLOVOM NA PODRUČJU EUROPE

- za otkaz do 30 dana prije početka putovanja (minimalno 800kn) 15% cijene
- za otkaz 15-29 dana prije početka putovanja 50% cijene

- za otkaz 08-14 dana prije početka putovanja 75% cijene
- za otkaz 00-07 dana prije početka putovanja 100% cijene

PAKET ARANŽMAN BIBLIJSKE ZEMLJE I ZEMLJE MEDITERANA

- za otkaz do 60 dana prije početka putovanja (minimalno 1500kn) 20% cijene
- za otkaz 30-59 dana prije početka putovanja 35% cijene
- za otkaz 15-29 dana prije početka putovanja 50% cijene
- za otkaz 08-14 dana prije početka putovanja 75% cijene
- za otkaz 00-07 dana prije početka putovanja 100% cijene

7. PRAVA I 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. Na putniku je cjelokupna odgovornost ukoliko posjeduje ilegalne supstance ili količinu alkoholnih pića, cigareta i ostalih proizvoda koja premašuje dopuštenu količinu sukladno carinskim propisima zemlje čiju granicu prelazi. Putnik je dužan poštovati propise zemlje u kojoj se nalazi i odgovoran je ukoliko zbog nepoštivanja istih ne može nastaviti putovanje. U takvom slučaju putnik sam snosi sve troškove i snosi posljedice koje nastaju zbog nepoštivanja propisa. Neispravne putne isprave, neodobravanje vize, što za posljedicu ima nemogućnost putovanja ne obvezuje MAGDALU ni na koji način i primjenjuju se uvjeti otkaza putovanja od strane putnika.

Putnik je odgovoran ukoliko on osobno krši propise, ukoliko njegova prtljaga i njegove stvari ne odgovaraju propisima ili ukoliko njegovi dokumenti ne odgovaraju propisima. MAGDALA otklanja svaku odgovornost za štetu nastalu nepoštivanjem propisa od strane putnik. Putnik je dužan pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima kao i apartmanima ili drugim smještajnim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora i izvršiteljima usluge u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja ovih obveza, putnik odgovara organizatoru za načinjenu štetu. MAGDALA ne odgovara za štetu koju putnik izazove u smještajnom objektu i putnik je istu dužan podmiriti osobno vlasniku objekta ili drugoj ovlaštenoj osobi. Nakon prijave u sobe, putnik je dužan recepciji prijaviti svu eventualnu štetu u svojoj sobi nastalu prije njegovog dolaska kako ga smještajni objekt ne bi mogao teretiti za štetu koju nije počinio..

Putnik je dužan poštivati zdravstvene propise zemalja u koje putuje i čije granice prelazi. Putnik je dužan sve lijekove nositi u originalnom pakiranju. Ukoliko je prema propisima zemlje u koju se putuje obvezno cijepljenje, putnik je dužan obaviti cijepljenje i posjedovati potrebne dokumente i potvrde o istom.

Putnik mora bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, prijaviti MAGDALI ili lokalnom predstavniku, ukoliko je isti definiran ovim ugovorom, svaku nesukladnost koju utvrdi tijekom izvršenja usluge putovanja obuhvaćene ovim ugovorom.

Putnik može prije početka paket-aranžmana prenijeti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu na osobu koja ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj ugovor ako je o tome na trajnom nosaču podataka i najkasnije sedam dana prije početka paket-aranžmana obavijestio organizatora.

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. MAGDALA nije odgovorna za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu (preporuča se najam sefa) ili autobusu. Prijavu za oštećenu ili izgubljenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili recepciji smještajnog objekta, ovisno gdje su oštećenje ili gubitak nastali.

9. PUTNO OSIGURANJE: MAGDALA preporučuje policu zdravstvenog osiguranja tokom boravka u inozemstvu. U skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti, MAGDALA u suradnji s osiguravajućim društvom, nudi paket putnog osiguranja 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, te stavlja na raspolaganje informaciju o sadržaju tih osiguranja te opće uvjete ugovora o osiguranju. Uplatom akontacije, putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket osiguranja. **VAŽNA NAPOMENA: POLICA OSIGURANJA NE MOŽE SE UGOVORITI NAKNADNO!**

10. JAMČEVINA: PUTOVANJA SU POKRIVENA POLICOM BR. 45 - 6001371606 OSIGURANJA JAMČEVINA TURISTIČKIH PAKET ARANŽMANA I POLICOM BR. 11 - 7002693869 OSIGURANJA OD ODGOVORNOSTI ORGANIZATORA PUTOVANJA KOD UNIQA OSIGURANJA dd. Planinska 13A, 10000 Zagreb, tel. (01)6324200 fax: (01)6324250 OIB:75665455333

11. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA: MAGDALA ozbiljno shvaća zaštitu vaših osobnih podataka i poduzima sve potrebne tehničke i organizacijske mjere u skladu s najboljom praksom i obvezama koje propisuju hrvatski zakoni i Opća uredba o zaštiti podataka (GDPR). MAGDALA obrađuje osobne podatke u skladu s važećim propisima. Konkretna svrha i načini obrade osobnih podataka putnika ovise o vrsti poslovnog odnosa na temelju kojeg se prikupljaju osobni podatci o putniku. U svojem poslovanju MAGDALA se vodi temeljnim načelima zaštite osobnih podataka, što znači da podatke obrađujemo zakonito, transparentno i pošteno te da je

obrada ograničena samo za svrhu za koju su podatci prikupljeni kao i da se obrađuju samo oni podatci koji su nužni za tu svrhu. Osobne podatke putnika čuvamo samo onoliko koliko je potrebno za ostvarenje svrhe obrade, osim u slučaju kada smo određenim propisima vezani dulje pohranjivati osobne podatke, odnosno u slučaju kada to zahtijevaju naši legitimni interesi (primjerice radi postavljanja, ostvarivanja ili zaštite pravnih zahtjeva). Točnost, pouzdanost, povjerljivost i cjelovitost osobnih podataka putnika, također su načela kojima se vodimo pri obradi. Pristup osobnim podacima putnika imaju isključivo ovlaštene osobe. Kako bi se ostvarili gore navedeni zahtjevi u skladu s važećim propisima, osiguran je multidisciplinarn pristup očuvanju i zaštiti privatnosti naših putnika, poslovnih partnera, kandidata za zapošljavanje i drugih osoba čije podatke prikupljamo u svojem poslovanju. Pritom redovito educiramo svoje zaposlenike, a s partnerima koji nam pružaju poslovnu podršku ugovaramo odgovarajuće mjere zaštite. Ako se ne slažete s Politikom zaštite osobnih podataka u MAGDALI, molimo vas da se ne koristite našom web stranicom ili da ne navodite svoje osobne podatke. Svaka promjena MAGDALINE politike privatnosti bit će objavljena na ovoj web stranici.

Prije obrade osobnih podataka, MAGDALA će od putnika pribaviti privolu za obradu i korištenje osobnih podataka. Privola se može opozvati u svakom trenutku, slanjem pisane obavijesti na adresu "MAGDALA" putnička agencija d.o.o. 2. Rakitovec 5, 10290 Zaprešić ili putem e-maila: info@magdala.hr.

11. RJEŠAVANJE PRIGOVORA: Svaki putnik-nositelj ugovora ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge. Svaki putnik prigovor podnosi zasebno u pismenom obliku. MAGDALA neće primati u postupak grupne primjedbe. Odmah, na samom mjestu, putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja odnosno predstavnika MAGDALE, a ako ga nema, kod izvršitelja usluge. Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili predstavnikom MAGDALE 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, MAGDALA neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti. Ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik s turističkim pratiteljem ili predstavnikom MAGDALA 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. MAGDALA će primiti u postupak samo dokumentirane primjedbe koje primi u navedenom roku od 8 dana. MAGDALE 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. **MAGDALA 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: MAGDALA i putnik suglasni su da će sve eventualne prijepore prvenstveno rješavati mirnim putem. U slučaju da se prijepor ne može riješiti među ugovornim stranama, prije sudskog spora će zaražiti posredovanje kod ovlaštenog medijatora kojeg odaberu konsenzusom. Za slučaj sudskog spora protiv putnika ili organizatora, nadležan je sud mjesno nadležan za Zaprešić.