



KVARNER EXPRESS INTERNATIONAL SPLIT

Turistička agencija, HR 21000 Split, Rendićeva 11, IDKOD: HR-AB-21-060032572, Poslovnica Supilova 38 tel.021/358-262/ fax.377-595, mb 3734889, OIB 34907889490, email; info@kvarner-express.com; www.kvarner-express.com, ŽIRO RAČUN-IBAN: HR1524070001100051369 (OTP) / HR942340009110303023 (PBZ) zastupana po direktoru Nenad Bogunović i _____

Za maloljetne osobe koje koriste paket aranžman, obavezno je popuniti podatke za zakonskog zastupnika – staratelja maloljetne osobe

Prezime i ime putnika;	<table border="1"><tr><td>M</td><td>Ž</td></tr></table>	M	Ž	Prezime i ime zakonskog zastupnika-Staratelja (punoljetana osoba)
M	Ž			
Datum, godina i mjesto rođenja putnika		Datum, godina i mjesto rođenja ZAKONSKOG ZASTUPNIKA-STARATELJA (punoljetna osoba)		
Osobni identifikacijski broj – OIB;		Osobni identifikacijski broj; OIB		
Broj putovnice – Državljanstvo (samo za putovanje u inozemstvo)		Adresa stalnog boravka		
Adresa stalnog boravka,		e-mail;		
Telefon putnika;		Telefon;		
Mobitel putnika;		Mobitel;		

Zaključili su slijedeći **UGOVOR O TURISTIČKOM PAKET ARANŽMANU**

BR.

Naziv grupe Putnika (Škola, Klub, Institucije)	Osnovna cijena	Kn
Podgrupa (razred, odjel, sekcija)	Doplata za osiguranje rizika otkaza	Kn
Kontakt osoba grupe (razrednik, profesor, trener, predstavnik)	Doplata	Kn
Aranžman	Popust za način plaćanja	Kn
Planirani termin putovanja	Za uplatu kuna	Kn

Važno; za nepridržavanje dinamike plaćanja ukida se popust i obračunava puna cijena.

ODABRANI NAČIN OTPLATE ARANŽMANA (molimo označite oznakom **X**)

..... kn. RANIJA UPLATA SA POPUSTOM do

..... kn. U REDOVITIM MJESEČNIM OBROCIMA do

(VAŽNO; u slučaju kašnjenja uplate 10 dana moguć je raskid Ugovora)

DA NE OSIGURANJE OD OTKAZA PUTOVANJA uz nadoplatu od

Potpisom potvrđujem kako sam upoznat(a) u cjelosti sa svim OPĆIM UVJETIMA ORGANIZACIJE PUTOVANJA na poleđini Ugovora programom putovanja, svim posebnim uvjetima za ugovoreni program, uvjetima OTKAZA ARANŽMANA I OSIGURANJA RIZIKA OTKAZA uvjetima PUTNOG ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA koje smatram sastavnim dijelom Ugovora. Potvrđujem kako mi je ponuđen PAKET PUTNIH OSIGURANJA. Ovaj Ugovor vrijedi kao POTVRDA O UPLAĆENOJ JAMČEVINI ZA TURISTIČKI PAKET ARANŽMAN kao potvrda da je uplaćeno OSIGURANJE OD PROFESIONALNE ODGOVORNOSTI AGENCIJE ORGANIZATORA.

IZJAVA PUNOLJETNE OSOBE KADA JE PUTNIK – KORISNIK TURISTIČKOG ARANŽMANA, MALOLJETNA OSOBA, ODNOSNO UČENIK OSNOVNE ILI SREDNJE ŠKOLE

Kao roditelj – staratelj maloljetnika izjavljujem kako svojeg SINA – KČER obvezujem na potpuno poštivanje ZAKONSKIH PROPISA pravila ponašanja I KUĆNOG REDA u objektima prijevoza i smještaja, odnosno na besprijekorno poštovanje uputa koja će na putovanje ati odgovorna osoba grupe (profesor, trener, vođa puta, pratitelj grupe). Isključujem bilo kakvu odgovornost AGENCIJE ORGANIZATORA, ŠKOLE, odnosno odgovornog pratitelja grupe (profesora, trenera, vođe kuta), za posljedice nepoštovanja zakonskih odredbi i gore navedenih pravila ponašanja, od strane svojeg SINA – KČER. Kao roditelj prihvaćam POTPUNU ODGOVORNOST ZA PONAŠANJE SVOJEG MALOLJETNOG SINA – KČER NA PUTOVANJU.

Za KVARNER EXPRESS INTERNATIONAL SPLIT

ZA KORISNIKA ARANŽMANA

Dir. Nenad Bogunović

vlastoručni potpis punoljetne osobe

Žig i datum zaključenja Ugovora

UGOVOR O PUTOVANJU I OPĆI UVJETI ORGANIZACIJE TURISTIČKIH ARANŽMANA

Članak 1.

Predmet ovog ugovora je uređenje međusobnih odnosa organizatora putovanja – putničke agencije **KVARNER EXPRESS INTERNATIONAL SPLIT** d.o.o. sa sjedištem u Splitu, Rendićeva 11, daljnjem tekstu Agencija) registrirane za obavljanje djelatnosti **ORGANIZATORA PUTOVANJA - TUROPERATORA**, rješenjem TRGOVAČKOG SUDA U SPLITU, R3-10562/07, koja posluje pod MB 3734889 | IDKOD: HR-AB-21-060032572 | **korisnika aranžmana** – odnosno **ugovaratelja kupa putovanja** u slučaju kada ugovaratelj putovanja sklapa ovaj ugovor u korist treće osobe kao putnika (u daljnjem tekstu korisnika aranžmana). Ovaj ugovor o putovanju sadrži i opće uvjete organizacije turističkih aranžmana, odnosno poziva se na program putovanja koji sadrži sve potrebne podatke. Ugovor se smatra obavezujućim nakon što su ga potpisali djelatnik agencije i korisnik aranžmana, te nakon što je korisnik aranžmana uplatio iznos koji je dogovoren ili dio iznosa i neosporno osigurao plaćanje preostalog iznosa do ugovorenog datuma. Prilikom sklapanja ugovora korisnik aranžmana je dužan dati osobne podatke, a koji se kao takvi upisuju na prvoj stranici ovog ugovora te pravodobno dostaviti svu dokumentaciju potrebnu za organiziranje putovanja. Potpisom ugovora korisnik aranžmana jamči da je dao ispravne i važeće podatke potrebne za nesmetanu realizaciju putovanja, te prihvaća sve zakonske obveze koje proizlaze iz ovog ugovora i pozitivnih zakonskih propisa. Agencija organizira sve vrste putovanja u zemlji i inozemstvu. Putovanja se organiziraju u obliku gotovih programa - paket aranžmana ili programa prema posebnim zahtjevima. Agencija također prodaje kao SUBAGENT programe drugih organizatora putovanja u funkciji posrednika, gdje je na svakom aranžmanu naznačen odgovorni organizator programa.

Članak 2.

Agencija na svim programima putovanja za skupine i individualne putnike, jasno naznačuje koje su vrste i oblici usluga uključeni, a kod svih paket aranžmana u pravilu su uključeni smještaj, prijevoz, organizacija i vodstvo putovanja. Agencija naznačuje i kategoriju usluge koja je važeća prema službenoj kategorizaciji objekata i prijevoznih sredstava u trenutku izdavanja programa. Agencija je dužna korisniku turističkog aranžmana osigurati minimalan standard usluge kako je navedeno u programu putovanja, a u nemogućnosti pružanja takve usluge, agencija je dužna osigurati na vlastiti trošak viši standard usluge. Agencija će ostvariti sadržaj aranžmana u potpunosti, na način opisan u programu putovanja, osim u slučaju okolnosti koje se ne daju predvidjeti (nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti).

Članak 3.

Cijene aranžmana izražene su u kunama. Stranke su suglasne kako se ugovorena cijena putovanja može izmijeniti ovisno o značajnijim promjena tečaja valute plaćanja u zemlji odredišta u odnosu Kune na Euro po srednjem tečaju HNB uključujući i povećanje cijene goriva na svjetskom tržištu iznad 10% a pod uvjetom da organizator putovanja to nije znao ni mogao predvidjeti i to može zatražiti najkasnije dvadeset dana prije početka putovanja. Organizator putovanja može predvidjeti da putnik određene usluge koje će se koristiti u inozemstvu plaća na licu mjesta u valuti zemlje u kojoj se nalazi. Putnik se obvezuje prihvatiti povećanje ugovorene cijene do 10% u slučaju prije navedenih izvanrednih okolnosti. Ukoliko dođe do povećanja ugovorene cijene u iznosu većem od 10% putnik ima pravo odustati od aranžmana, s tim da je dužan pismenim putem obavijestiti Agenciju u roku od 5 radnih dana od primljene obavijesti. U slučaju odustanka od aranžmana putnik nema pravo na naknadu štete. Ako putnik svoj odustanak ne dostavi Agenciji u pismenom obliku i u navedenom roku, smatra se da je suglasan sa promjenom cijene. Ukoliko posebno, UGOVOROM O POSLOVNOJ SURADNJI, nije definiran, naručitelj - korisnik turističkog aranžmana prilikom prijave uplaćuje najmanje 30% cijene aranžmana, dok razliku podmiruje najkasnije 21 dan prije polaska na putovanje. Nakon obavljene uplate za određeni aranžman iznos od 10% od cijene aranžmana je NEPOVRATAN osim u slučaju da agencija iz opravdanih razloga iz Članka 2. i Članka 4. otkaže putovanje. Iznimno kod učeničkih ekskurzija prva uplata za aranžman ne iznosi 30% cijene aranžmana nego 300,00kn, odnosno kad se radi o aranžmanima koji uključuju prijevoz zrakoplovom prva uplata iznosi 700,00kn. U slučaju odustanka od putovanja minimalni administrativni trošak iznosi 300,00 kn, odnosno u slučajevima kada se radi o aranžmanima koji uključuju prijevoz zrakoplovom gdje minimalni administrativni trošak iznosi 700,00 kn. Kada se radi o "rezervaciji na upit", korisnik turističkog aranžmana dužan je uplatiti najmanje 10% ukupne cijene aranžmana koji mu se uračunava u konačnu cijenu usluge, ali koji je NEPOVRATAN u slučaju odustanka od programa za kojeg je korisnik tražio rezervaciju. Prije uplate pologa od 10%, agencija nije dužna obaviti rezervaciju za traženi program. Navedeno se ne primjenjuje ukoliko potencijalni korisnik aranžmana samo prikuplja ponude, odnosno ukoliko se ne obavlja rezervacija.

Članak 4.

Agencija ima pravo promijeniti program ukoliko nastupe nepredviđene okolnosti iz članka 2. Nastup nepredviđenih okolnosti daje pravo Agenciji potpuno ili djelomično otkazati program, odnosno unijeti izmjene u program koje omogućuju provedbu programa bez štetnih posljedica po korisnike programa-aranžmana. Agencija također ima pravo otkazati aranžman kada se ne prijavi dovoljan broj sudionika (42 za autobus, odnosno 90 % kapaciteta zrakoplova kod CHARTER aranžmana), a najkasnije 7 dana prije predviđenog polaska uz obvezu povrata cijelog uplaćenog iznosa korisnicima turističkog aranžmana.

Članak 5.

Ukoliko putnik želi otkazati putovanje, dužan je to učiniti ISKLJUČIVO PISMENO. Datum pismenog otkaza čini temelj za obračun nastalih troškova, ukoliko je do otkaza došlo u roku koji nije definiran kako slijedi:
- za otkaz do 60 dana prije početka putovanja 20% cijene aranžmana, a najmanje 300,00 kn
- za otkaz do 60 dana prije početka putovanja (ako je u aranžman uklj učen prijevoz zrakoplovom) 20 % cijene aranžmana, a najmanje 700,00 kn
- za otkaz 59-30 dana prije početka putovanja 40% cijene aranžmana
- za otkaz 29-15 dana prije početka putovanja 50% cijene aranžmana
- za otkaz 14-07 dana prije početka putovanja 80% cijene aranžmana
- za otkaz 7- 0 dana prije početka putovanja 100% cijene aranžmana – otkaz bez obavijesti - nedolazak na polazak putovanja 100 % cijene aranžmana

Otkaz cijele skupine radi izmjene odredišta ili promjene organizatora putovanja dokida pravo povrata bilo kojeg dijela uplate korisnicima aranžmana. Povrat novca korisniku aranžmana obavlja se isključivo uz vraćanje originalnih potvrda o uplati Agenciji, te potpisivanja priznanice o primitku povrata. Bez odgovarajuće potvrde, korisnik aranžmana snosi sve stvarno nastale troškove do trenutka otkaza aranžmana. Veći postotak povrata uplate putnik može potraživati od osiguravajućeg društva ukoliko su kod prijave uplatili policu osiguranja od rizika otkaza ili je ona već uključena u cijenu aranžmana.

Članak 6.

Agencija je dužna obaviti posao na stručan način, u skladu s pozitivnim zakonskim propisima i dobrim poslovnim običajima, a brinuci o najboljem interesu korisnika turističkog aranžmana. Ukoliko korisnik turističkog aranžmana nije posebno zatražio, odnosno ako je nužna doplata i doplato je posebnu kategoriju ili oblik prijevoza ili smještaja, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu za izdavanje u objektu smještaja, odnosno mjesto u prijevoznom sredstvu kojim se obavlja prijevoz za vrijeme realizacije turističkog aranžmana. Ponudeni hoteli, apartmani ili drugi objekti u agencijskim programima opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u trenutku izdavanja programa. Smještaj, prehrana, udobnost i druge usluge pod nadzorom su mjesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Agencija nije odgovorna za neobavljanje dijela aranžmana kada nastupe nepredviđene okolnosti iz članka 3. te kašnjenja prijevoznih sredstava, za koje Agencija ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. Također Agencija ne odgovara za promjene polaska i povratka u satnici putovanja prilikom korištenja charter letova.

Članak 7.

Korisnik aranžmana je obavezan brinuti se o tome da on osobno, te svi njegovi dokumenti, prtljaga i stvari budu u skladu s propisima zemlje u koju se putuje. Korisnik aranžmana dužan je osobno, ukoliko u programu putovanja nije drukčije naznačeno, pribaviti sve potrebne putne isprave i vize, te Agencija u tom smislu ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnih isprava, odnosno prekid korištenja turističkog aranžmana uvjetovan neispravnošću putnih isprava. Agencija također ne snosi nikakvu odgovornost za prekid korištenja turističkog aranžmana kada je ponašanje korisnika aranžmana bilo u skladu s pravim propisima ili kućnim redom objekta u kojem se korisnik nalazio u trenutku prekida korištenja aranžmana. Svu pričinjenu štetu u sredstvima prijevoza ili objektima smještaja, kao i na ostalim objektima, snosi isključivo počinitelj, odnosno osoba koja je odgovorna za počinitelja kada počinitelj sam nije u stanju materijalno ili kazneno odgovarati (profesor/nastavnik - odgovorni vode puta, kada je u pitanju učenička ekskurzija ili drugo putovanje maloljetnih osoba) i to na licu mjesta. U slučaju ovakvog prekida putovanja, troškove povratka na polazište snosi isključivo sam počinitelj štete, prekršaj ili kaznenog djela.

Članak 8.

Ako su usluge u programu obavljene u neskladu s uvjetima objavljenim u programu putovanja, korisnik turističkog aranžmana ima pravo na prigovor, odnosno srazmjernu odštetu od strane ODGOVORNOG ORGANIZATORA. Kada korisnik turističkog aranžmana uplati aranžman kojeg je Agencija prodala kao subagent-posrednik, prihvaća sve uvjete odgovornog organizatora programa. Kada je u Agenciji, korisnik aranžmana kupio aranžman kojeg Agencija prodaje kao SUBAGENT,

isključivo odgovornost za sve usluge odnosno njihovo obavljanje ili neobavljanje snosi ODGOVORNI ORGANIZATOR, a ne agencija-posrednik, te se svi prigovori u tom smislu upućuju ISKLJUČIVO ODGOVORNOM ORGANIZATORU, dok je Agencija - posrednik obavezna biti na usluzi u smislu lakšeg uspostavljanja kontakta s odgovornim organizatorom, te eventualno pomoći u rješavanju prigovora BEZ ODGOVORNOŠTA ZA ISHOD PRIGOVORA. Korisnik aranžmana dužan je priložiti ISKLJUČIVO PISMENI prigovor prema sljedećem postupku:

- na samom mjestu reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika organizatora, a ako ovaj nije zaočasn, kod davatelja usluge. Korisnik aranžmana dužan je surađivati s predstavnikom Agencije u dobroj namjeri da se razlog reklamacije otkloni.
- najkasnije 8 dana po povratku s putovanja korisnik aranžmana predaje pismeni prigovor na mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilazi pismenu potvrdu potpisanu od strane predstavnika Agencije, te eventualne račune za dodatne troškove koji su nastali kao posljedica neizvršenja usluge od strane Agencije. Agencija je dužna donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora. Ako je potrebno radi prikupljanja informacija i provjere navoda iz prigovora, Agencija može odgoditi rok donošenja rješenja za još 14 dana, a o čemu je dužna u pismenom obliku obavijestiti putnika – podnosioca prigovora. U slučaju sklapanja ugovora po „Last minute“ ponudi putnik nema pravo prigovora na smještaj. Dok Agencija ne donese rješenje prigovora korisnik aranžmana odriče se posredovanja bilo koje druge osobe, te davanja izvaje ili bilo kakvih drugih dokumenata bilo kakvom sredstvu javnog propraćavanja ili bilo kakvoj drugoj instituciji. Najviša naknada po prigovoru može doseći 90 % cijene aranžmana, te se isključuje svaka mogućnost korisnika aranžmana naknadu idealne štete.

Članak 9.

Svi programi putovanja koje objavljuje Agencija, sadržavaju obvezno putno osiguranje svih sudionika od NEZGODA, te NESRETNIH SLUČAJEVA s pokrivenom: - za slučaj smrti uslijed nezgode, - za slučaj 100 % trajnog invaliditeta uslijed nezgode, odgovornosti za osobe i odgovornosti za stvari.

Korisnik aranžmana nema prava na odštetu ili plaćanje liječničkih troškova kada liječenje nije nastupilo kao posljedica nezgode-nesretnog slučaja, odnosno kada je do nezgode došlo dok je nesretni bio pod utjecajem alkohola, odnosno lakih ili teških droga. Naknada troškova liječenja nije moguća za kronične bolesti. Agencija uključuje u sve programe školskih ekskurzija u inozemstvu potpuno putno zdravstveno koji uključuje osiguranje rizika otkaza u osiguranje prtljage kada Osiguratelj pod uvjetima definiranim Ugovorom o osiguranju, nadoknada putniku iznos kojeg je Agencija naplatila sukladno Članku 5., a što je objašnjeno u produžetku ovog ugovora. Za ostale paket aranžmane agencija nudi mogućnost individualnog ugovaranja osiguranja prema uvjetima i cijenama objavljenim od strane osiguratelja. U slučaju nestanka prtljage za vrijeme transporta istog u službenom prijevoznom sredstvu kojim se realizira aranžman, potraživanja u smislu odštete upućuju se isključivo Prijevozniku. U slučaju krađe-nestanka prtljage iz objekata smještaja u kojem se realizira aranžman, korisnik aranžmana svoja potraživanja ostvaruje od vlasnika smještajnih kapaciteta. Iznimno u slučaju kada je korisnik posredstvom Agencije zaključio putno osiguranje prtljage, agencija je dužna posredovati u smislu naknade štete preko Osiguratelja, dok je isključivo diskrecijsko pravo Osiguratelja priznati ili otkloniti pravo na naknadu štete, a u zavisnosti od utvrđenih okolnosti.

Članak 10.

Ovaj ugovor vrijedi kao potvrda o uplaćenju jamčevini kao osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja. U slučaju potrebe aktiviranja jamčevnog osiguranja, dužni ste uz predočenje Ugovora o zaključenom turističkom aranžmanu ili drugog oblika ugovora o poslovnoj suradnji, te obvezno i isključivo originalnim primjericima priznanica za uplate u korist Agencije, u najkraćem roku kontaktirati osiguravajuću kuću u svrhu naplate Vaših potraživanja.

UVJETI ZA OSIGURANJE OTKAZA PUTOVANJA

Članak 1.

Ovim se Uvjetima uređuju odnosi između ugovaratelja osiguranja i osiguravajuće kuće (u daljnjem tekstu Osiguratelj) u slučajevima otkaza putovanja ugovorenog sa turističkom agencijom prije polaska na putovanje ili u slučajevima kada Osiguranik mora iz opravdanih razloga prekinuti već započeto putovanje. Obveza društva za naknadu štete od rizika otkaza putovanja postoji samo ukoliko je osiguranje ugovoreno prilikom sklapanja ugovora o putovanju. Zrakoplovne karte i druge putne isprave, kupljene preko turističke agencije se u smislu ovog članka smatraju ugovorom o osiguranju, samo i jedino ako su uz njih kod iste turističke agencije ugovorena i plaćena barem još jedna usluga vezana uz isto putovanje.

Članak 2.

Obveza Osiguravatelja počinje s datumom izdavanja Police i traje do 24:00 (12:00 PM) sata datuma kada ističe 50 % očekivanog trajanja putovanja. Ako se drugačije ne ugovori osigurana svota jednaka je cijeni putovanja koju je Osiguranik ugovorio i platio turističkoj agenciji ali najviše do iznosa od 1.000,00 EUR.

Članak 3.

Osiguravatelj će podmiriti 100% troškove otkaza putovanja u slučaju:
1. Smrti, ozljede ili bolesti Osiguranika ili člana njegove/njene uže obitelji. U smislu ozljede osiguranika ili člana njegove uže obitelji, držati će se opravdanim razlog otkaza putovanja ukoliko se radi o nesretnom slučaju sa teškim tjelesnim ozljedama istih, dok će se u smislu bolesti držati opravdanim samo ukoliko se radi o akutnoj i iznenadnoj bolesti koja zahtjeva neodgodivu liječničku skrb. Trudnoća se neće smatrati bolešću u smislu ovog članka Uvjeta.
2. Ako je Osiguranik primio otkaz od poslodavca.
3. Ako je Osiguranik primio poziv za svjedoka ili porotu, u slučaju kada zahtjev za izuzeće nije prihvaćen od strane Suda.
4. Ako je Osiguranik primio službeni poziv za participiranje u hitnim vojnim, medicinskim ili javnim službama.
5. U slučajevima epidemija ili prirodnih katastrofa koje sprječavaju osiguranika da putuje.
6. U slučajevima alergijskih reakcija na obvezna cjepiva.

Članak 4.

Osiguravatelj nije u obvezi platiti:
1. Bilo koji trošak iznad osiguranog iznosa prema odredbama ovih Uvjeta.
2. Bilo koji trošak platni od strane turističke agencije, hotela ili prijevoznika ili bilo koji trošak na koji Osiguranik ima pravo.
3. U slučaju kašnjenja organizacije putovanja.
4. Bilo koji dodatni trošak naplaćen od strane turističke agencije.
5. Bilo koji gubitak proizašao iz kašnjenja ili neprijavljivanja odustajanja od putovanja turističkoj agenciji, tour operateru ili pružatelju usluga, a potrebno za otkazivanje turističkog aranžmana.
6. Bilo koji gubitak proizašao iz financijske greške, nesolventnosti, stečaja ili greške organizatora putovanja.

Članak 5.

1. Osiguranik je obavezan, u periodu od 2 radna dana nakon nastanka nekog od razloga otkaza putnog aranžmana navedenog u Članku 3. ovih Uvjeta, prijaviti organizatoru putovanja da odustaje od ugovorenog putovanja.
2. Ako Osiguranik mora otkazati ili skratiti svoj turistički aranžman zbog nekog od razloga navedenih u Članku 3. ovih Uvjeta, obavezan je o istom obavijestiti Asistenta u roku od 2 radna dana počevši od dana nastanka nekog od razloga otkaza ili skraćivanja turističkog aranžmana.

Članak 6.

Osiguranik je obavezan u roku od 30 dana od dana kada bi njegovo putovanje trebalo započeti, prijaviti reklamaciju Osiguravatelju koja sadrži:
1. Originalnu policu
2. Račun i sporazum o ugovaranju putovanja, te dokaze o uplati istog.
3. Pismeni dokaz turističkog operatera o otkazivanju putovanja, te potvrdu o sredstvima ustegnutim od osiguranika zbog otkaza ili prekida putovanja. Datum otkaza mora biti zabilježen i u slučaju odgode putovanja sa podatkom o datumu i mjestu gdje je putovanje odgođeno.
4. Ako je putovanje otkazano ili prekinuto zbog bolesti, tjelesne ozljede, alergijske reakcije ili medicinski dokazane komplikacije u trudnoći, Osiguranik mora dostaviti kompletnu medicinsku dokumentaciju vezanu uz razlog otkaza putovanja.
5. Ako je putovanje otkazano ili prekinuto zbog smrti Osiguranika, osoba koja ga zastupa mora dostaviti Osiguratelju dokaz službenih organa o tome.
6. Ako je putovanje otkazano ili prekinuto zbog službenih zahtjeva zbog služenja hitnog zadatka u Vojsci ili drugih razloga navedenih u Članku 3. ovih Uvjeta, Osiguranik mora dostaviti Osiguratelju dokaz službenih organa.

Članak 7.

Osiguravatelj je obavezan isplatiti odštetu u roku od 15 dana nakon što je šteta likvidirana i svota odštete određena.
2. Ako Osiguranik nije slijedio uvjete iz Članka 6. ovih Uvjeta, Osiguratelj nije obavezan isplatiti odštetu po ovom osiguranju. U slučaju smrti Osiguranika, pravo na odštetu prelazi na za Osiguranikove zakonske nasljednike.

Članak 8.

U slučaju spora protiv putnika ili organizatora putovanja nadležan je Sud u Splitu.

ZA SVE SLUČAJEVE KOJI NISU IZREKOM DEFINIRANI OVIM UVJETIMA ORGANIZACIJE, PRIMJENJUJU SE ODREDBE ZAKONA O OBVEZIM ODNOSIMA.