

UVJETI USLUGE:

OPĆI UVJETI POSLOVANJA S AVIOKARTAMA

OPĆA PRAVILA AVIOPRIJEVOZA

DATA PROCESSING ADDENDUM

OPĆI UVJETI POSLOVANJA S AVIOKARTAMA

UVODNE ODREDBE

Opći uvjeti poslovanja s aviokartama PBZ Carda d.o.o., putničke agencije, Zagreb, Radnička cesta 44, OIB 28495895537 (dalje u tekstu: PBZ Card) uređuju uvjete rezervacije i prodaje aviokarata na internetskim stranicama www.pbzcard-travel.hr (dalje u tekstu: Opći uvjeti).

Na obvezni odnos između putnika i avioprijevoznika od trenutka kupnje aviokarte, primjenjuju se uvjeti, pravila i tarife avioprijevoznika koji vrši prijevoz.

PBZ Card je od strane IATA-e ovlašten za prodaju aviokarata na ovim stranicama te djeluje kao agent avioprijevoznika. PBZ Card ne preuzima odgovornost za postupanje avioprijevoznika.

PBZ Card je vlasnik internetske stranice www.pbzcard-travel.hr, na kojoj se nalazi rezervacijski sustav (dalje u tekstu: CRS), putem kojega se korisnicima iste stranice omogućava izravan pristup kanalu prodaje aviokarata različitih avioprijevoznika.

PRIHVAĆANJE PRAVILA I UVJETA

Potvrdom oznake na za to predviđenom mjestu u procesu kupnje aviokarte, korisnik potvrđuje da je pročitao, razumio i da prihvaća primjenu ovih Općih uvjeta.

KORIŠTENJE STRANICE www.pbzcard-travel.hr

Ovu internetsku stranicu korisnik je ovlašten koristiti u skladu s ovim Općim uvjetima. Zabranjeno je mijenjati, kopirati, dijeliti, prenositi, prikazivati, iznositi, reproducirati, objavljivati, dorađivati ili prodavati bilo koju informaciju, softver, proizvode ili usluge koje proizlaze iz ove internetske stranice, uključujući sve HTML veze, Active X kontrole i druge kodove programa.

AUTORSKO PRAVO I ZAŠTITNI ZNAK

Logotipovi, slike, audio i video materijal, redovi vožnje, cjenici i sl., informacije i uvjeti prikazani na ovoj internetskoj stranici vlasništvo su PBZ Carda i/ili njegovih poslovnih partnera. Proizvodi i nazivi tvrtki koji se spominju na ovoj internetskoj stranici mogući su zaštitni znakovi odgovarajućih vlasnika. Informacije na ovim internetskoj stranicama su zaštićene autorskim pravom. Korisniku ove internetske stranice nije dozvoljeno distribuirati, prodavati, kopirati ili mijenjati bilo koju dostupnu informaciju na bilo koji način, bez pisanog odobrenja vlasnika autorskog prava informacije. PBZ Card zadržava pravo uskratiti pristup informaciji i/ili ukloniti informaciju sa internetske stranice u slučaju kršenja prava trećih osoba.

VEZA NA DRUGU STRANICU

Ova internetska stranica može sadržavati hiperveze prema drugim internetskim stranicama. Takve hiperveze omogućene su samo radi dodatne pogodnosti korisnicima ove internetske stranice. PBZ Card ne nadzire takve internetske stranice i nije zadužen niti odgovoran za njihov sadržaj. PBZ Card uključanjem hiperveza prema takvim internetskim stranicama ne podrazumijeva bilo koju ovjeru materijala na takvim internetskim stranicama ili bilo koji drugi oblik dogovora s njihovim operaterima.

ZNAČENJE POJMOVA

AVIOPRIJEVOZNIK - tvrtka koja obavlja prijevoz osoba, prtljage, robe i pošte u zračnom prometu na temelju aviokarata i prtljažnih listova

CIJENA AVIOKARTE - zbroj iznosa (i) tarifa, (ii) pristojbi zračnih luka i ostalih pripadajućih naknada i pristojbi koje naplaćuje neposredno PBZ Card te (iii) pripadajućeg poreza

ELEKTRONSKA AVIOKARTA (dalje u tekstu: **AVIOKARTA**) - važeći dokument koji putniku daje pravo na prijevoz, izdan ili ovjeren od strane avioprijevoznika ili njegovog ovlaštenog agenta

ELEKTRONSKI KUPON – dio putne karte koji sadržava oznaku "valjan za prijevoz" i određena mjesta između kojih putnik ima pravo biti prevezen

IATA – skraćenica od International Air Transport Association - međunarodno udruženje avioprijevoznika

KORISNIK - svaka fizička ili pravna osoba koja putem CRS-a na www.pbzcard-travel.hr izvrši upit, rezervaciju ili kupnju aviokarte u skladu s ovim Općim uvjetima. Korisnikom se smatra i osoba koja kartu kupuje za drugu osobu.

MJESTO POLASKA - mjesto na kojem u skladu s aviokartom ili prtljažnim listom počinje zračni prijevoz putnika i robe

MJESTO DOLASKA - mjesto na kojem u skladu s aviokartom ili prtljažnim listom završava zračni prijevoz putnika i robe

PREDVIĐENO VRIJEME ODLASKA - vrijeme koje je predviđeno kao vrijeme polaska zrakoplova prema redu letenja

PRIGOVOR – pisani zahtjev putnika prema avioprijevozniku ili PBZ Cardu

PUTNIK – fizička osoba koja na temelju aviokarte ima pravo na prijevoz zrakoplovom

REZERVACIJA - osiguravanje mjesta u zrakoplovu za putnike, višak prtljage ili smještajnog kapaciteta za robu

SMJER - pregled tijeka leta obzirom na linije i zračne luke koje su označene na aviokarti ili prtljažnom listu

SUMNJIVI DOKUMENT - dokument koji je bio izgubljen, otuđen, krivotvoren, na kojem se očituju znaci nekvalificiranih intervencija ili se smatra nestalim

TARIFA – iznos koji naplaćuje avioprijevoznik za uslugu prijevoza putnika i prtljage u određenoj klasi prijevoza pod određenim uvjetima na određenoj liniji

TRANSFER – na aviokarti/prtljažnom listu označeno mjesto na kojem putnik prelazi s jedne linije na drugu liniju istog ili različitog avioprijevoznika

TRANZIT – mjesto gdje avioprijevoznik prekida i iz kojeg nastavlja let, a koje nije navedeno na aviokarti/prtljažnom listu u rubrici u kojoj je označen smjer puta

UVJETI AVIOPRIJEVOZNIKA - uvjeti svakog pojedinog avioprijevoznika pod kojima se odvija zračni prijevoz putnika, prtljage i robe

VIŠAK PRTLJAGE - prtljaga koja svojom težinom ili količinom prelazi (i) dozvoljenu težinu prtljage uključenu u cijeni prijevoza, kod težinskog sustava prijevoza tj. (ii) dopušteni broj komada prtljage kod komadnog sustava prijevoza

VIZA - odobrenje za ulazak, boravak ili tranzit preko neke države. Vizu u pravilu izdaje diplomatska misija, odnosno konzularni ured.

ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Osobni podaci koriste se u svrhu realizacije rezervacije i kupnje aviokarte te prosljeđivanja istih avioprijevozniku čija usluga je rezervirana putem CRS-a, kao i financijskim institucijama radi provedbe plaćanja platnim karticama.

PBZ Card se obvezuje da će se dobivenim podacima koristiti samo u svrhu realizacije tražene usluge te da primljene podatke neće iznijeti, dati ili prodati trećoj osobi koja nije osoba avioprijevoznik. Osobni podaci čuvaju se u bazi podataka, u skladu s mjerodavnim propisima i odlukom Uprave PBZ Carda o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. PBZ Card sakuplja i čuva osobne podatke korisnika koji su koristili ovu internetsku stranicu samo kad se oni sami registriraju na internetskoj stranici. Takvo prikupljanje podataka rezultira time da će ubuduće zahtjevi korisnika biti procesirani puno brže, mogućnošću korištenja dodatnih funkcionalnosti, posebnim ponudama i različitim mogućnostima popusta. Podaci korisnika će biti korišteni za povremeno izvješćivanje o promjenama, pogodnostima i posebnim ponudama na stranici www.pbzcard-travel.hr.

PBZ Card može prikupljati, obrađivati i koristiti osobne podatke putnika i korisnika za potrebe istraživanja o zadovoljstvu putnika i korisnika korištenjem ove stranice, kao i u svrhe marketinga, sve dok se putnik i korisnik tome ne usprotive slanjem izjave PBZ Cardu. PBZ Card i ovlaštene osobe obrade obvezuju se čuvati osobne podatke uz obvezu spremanja istih na sigurni medij kojim su ti podaci u najvećoj mogućoj mjeri zaštićeni od neovlaštenog otkrivanja i upotrebe te se obvezuju kontinuirano provoditi odgovarajuće tehničke, organizacijske i kadrovske mjere zaštite osobnih podataka kao i poduzeti sve druge mjere, odnosno ispuniti sve druge obveze sukladno odredbama važećih propisa, osobito Zakona o zaštiti osobnih podataka.

Korisnik unošenjem podataka o putniku potvrđuje da je od strane putnika ovlašten koristiti njegove podatke u svrhu određenu ovim Općim uvjetima.

Korisnik ima pravo zatražiti informaciju o podacima koji se na njega odnose te tražiti ispravak istih podataka.

REZERVACIJA I KUPNJA AVIOKARTE

1. IZRADA REZERVACIJE

Prije potvrde rezervacije korisnik je dužan pregledati plan puta što uključuje datume putovanja, plan i vrijeme leta, međuslijetanja, avioprijevoznike, zračne luke (npr. veći gradovi mogu imati više zračnih luka, zračne luke s kojih polaze odnosno dolaze niskobudžetni (lowcost) avioprijevoznici, itd.), prijevozna sredstva kojima se odvija dio putovanja, odredbe o prtljazi, ograničenja u odabiru/rezervaciji sjedala te se upoznati s uvjetima tarife.

Za rezervaciju aviokarte za posebne kategorije putnika (npr. nepraćena djeca, invalidi, trudnice) te prijevoz životinja i sportske opreme (ski oprema, golf oprema itd.) korisnik treba prethodno kontaktirati PBZ Card putem telefona ili elektroničke pošte radi specifičnosti procesa rezervacije takve aviokarte. Prilikom rezervacije aviokarte korisnik je dužan posredstvom PBZ Carda obavijestiti avioprijevoznika o putnikovim zdravstvenim problemima ili stanjima koji bi mogli otežati prijevoz ili negativno utjecati na tijek leta. U protivnom PBZ Card ne odgovara za moguće poteškoće tijekom leta.

2. VIŠESTRUKI IDENTIČNE REZERVACIJE

Ako korisnik napravi pogrešku prilikom izrade rezervacije, pogrešno napravljenu rezervaciju korisnik treba poništiti putem CRS-a ili kontaktirati PBZ Card prije nego izvrši novu rezervaciju. U slučaju postojanja višestrukih identičnih rezervacija, avioprijevoznik zadržava pravo otkaza rezervacije i/ili kupljene aviokarte bez prethodne obavijesti, za što PBZ Card ne preuzima odgovornost.

3. PRISTOJBE ZRAČNIH LUKA

Pored cijene aviokarte, korisnik je prilikom kupnje aviokarte dužan podmiriti i troškove pristojbi zračnih luka. Određene zračne luke pristojbe zaračunavaju na licu mjesta i one nisu obuhvaćene u pristojbama zaračunatim prilikom kupnje aviokarte. PBZ Card u postupku kupnje aviokarte posebno obavještava korisnika o iznosu pristojbi samo za zračne luke čije pristojbe treba uplatiti prilikom kupnje aviokarte. Cijene pristojbi podložne su promjenama.

4. PUTNE ISPRAVE

Prije rezervacije aviokarte putnik/korisnik je obavezan o vlastitom trošku pribaviti sve dokumente i ispuniti sve uvjete za ulaz u zemlju i izlaz iz zemlje, koje zahtijevaju mjerodavni propisi u zemljama iz kojih leti ili u koje leti, odnosno kroz koje je u transferu ili tranzitu.

PBZ Card ima pravo, ali ne i obvezu, provesti kontrolu svih putnih dokumenata.

PBZ Card ne odgovara za troškove gubitka ili krađe putnih dokumenata tijekom putovanja. Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i prtljaga ispune uvjete predviđene viznim, graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima zemlje iz koje putuje, u koju putuje te zemalja kroz koje transferira/tranzitira. PBZ Card nije odgovoran za odluke carinskih i policijskih i drugih državnih tijela, kojima se putniku ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju.

PBZ Card ne odgovara za štetu, troškove i/ili izmaklu dobit koji za korisnika i/ili putnika mogu nastati zbog nepridržavanja navedenih obveza.

5. POTVRDA REZERVACIJE

Korisnik je odgovoran za ispravnost svih podataka koje je upisao prilikom registracije i/ili prijave na www.pbzcard-travel.hr te je suglasan i ovlašćuje PBZ Card da ga kontaktira putem navedenih podataka.

Korisnik je odgovoran za ispravnost podataka o putnicima koje je upisao prilikom rezervacije. PBZ Card će korisniku uputiti potvrdu rezervacije na adresu elektroničke pošte ako je korisnik ispravno završio proces rezervacije.

Rezervacija mjesta je za PBZ Card i avioprijevoznika neobvezna dok nije izdana valjana aviokarta. PBZ Card ima pravo otkazati rezervaciju bez prethodne obavijesti ako korisnik ne kupi aviokartu za rezervirano mjesto do roka naznačenog u potvrdi rezervacije. Rezervacija aviokarte ne jamči naznačenu cijenu prijevoza do trenutka kupnje aviokarte.

6. AVIOKARTA

Elektronska aviokarta izdaje se na ime i prezime putnika i nije prenosiva. Putnik je dužan na zahtjev avioprijevoznika ili drugih nadležnih tijela predložiti važeću aviokartu. Naznačeni kuponi za let, odnosno letovi moraju biti iskorišteni redoslijedom navedenim u aviokarti, a u protivnom aviokarta postaje nevažeća. Aviokarta je vlasništvo avioprijevoznika koji ju je izdao.

Kupljena aviokarta valjana je za prijevoz od mjesta polaska, preko dogovorenih tranzitnih i/ili transfernih zračnih luka, do mjesta dolaska navedenih na aviokarti, na dane određene na samoj aviokarti. Cijena aviokarte izračunata je sukladno uvjetima, pravilima i tarifi avioprijevoznika na temelju cijelog putovanja naznačenog na aviokarti.

Povremeno se putem CRS sustava može pojaviti nevažeća ponuda za koju PBZ Card ne odgovara. U tom slučaju, PBZ Card će kontaktirati korisnika te ponuditi alternativnu opciju.

Težina prtljage, koju avioprijevoznik prevozi besplatno, ovisi o vrsti tarife i konačnom odredištu. Za višak prtljage putnik plaća vozačinu odvojeno, sukladno cjeniku avioprijevoznika.

Ako putnik želi promijeniti rutu ili datum putovanja, mora u vezi s time unaprijed kontaktirati PBZ Card ili avioprijevoznika. Ako putnik mijenja rutu ili datum putovanja u sporazumu s PBZ Cardom, dostavit će mu se nova cijena aviokarte te će putniku biti ostavljena mogućnost prihvata nove cijene ili ostanka pri prijašnjoj ruti putovanja. PBZ Card zadržava pravo primijeniti ispravnu cijenu aviokarte za putnikovu stvarnu rutu i naplatiti od putnika bilo koju razliku u cijeni između one koju je putnik platio i one koja se primjenjuje na promijenjenu rutu ili datum putovanja sukladno uvjetima i pravilima koje određuje avioprijevoznik.

Avioprijevoznik neće omogućiti prijevoz osobi koja nema ispravnu aviokartu.

Avioprijevoznik ima pravo uskratiti putniku prijevoz u slučaju da:

- a) je predložena aviokarta neispravna
- b) je podatke na aviokarti mijenjao bilo tko osim avioprijevoznika ili njegovog ovlaštenog agenta,
- c) je aviokarta predložena bez važećeg elektronskog kupona,
- d) se radi o sumnjivom dokumentu.

Aviokarta je valjana za prijevoz u određenom razdoblju ovisno o pravilu tarife, a najduže do godinu dana.

Vrijeme navedeno na aviokarti je predviđeno vrijeme odlaska zrakoplova.

Avioprijevoznik može odbiti primiti putnika na let ako se nije pravovremeno registrirao (check in) ili obavio granične i carinske formalnosti.

7. IDENTITET PUTNIKA

Ime i prezime putnika na aviokarti mora odgovarati imenu i prezimenu na dokumentu s kojim putuje.

Nakon što je aviokarta izdana nije moguće naknadno promijeniti ili ispraviti ime i/ili prezime putnika.

Aviokarta glasi na ime putnika i neprenosivi je dokument (ne može se prenijeti na drugu osobu).

Osim točnog imena i prezimena putnika, potrebno je unijeti ispravne datume rođenja djece (kao što je navedeno u dokumentu s kojim putuju), kao i za mladež (12-25 godina) radi mogućeg ostvarenja popusta prilikom kupnje aviokarata.

8. PLAĆANJE CIJENE AVIOKARTE

Potvrda rezervacije aviokarte, koju korisnik primi na adresu elektroničke pošte, potvrđuje uspješno izvršenu rezervaciju. Prijevoz i mjesto nisu zagaranirani sve dok nije u cijelosti izvršena i u PBZ Card primljena uredna uplata za rezerviranu aviokartu.

Nakon potvrde rezervacije, a prije izdavanja aviokarte, slijedi proces naplate.

U konačnoj cijeni aviokarte prikazane su: cijena leta koja uključuje tarifu prijevoza putnika i njegove prtljage do težine/količine koju određuje avioprijevoznik, pripadajući porezi i pristojbe u zračnim lukama (ako se iste plaćaju zajedno s aviokartom) te naknada za uslugu PBZ Carda.

Cijena aviokarte izražena je u hrvatskim kunama.

Plaćanjem aviokarte korisnik potvrđuje da je razumio i prihvatio Pravila i uvjete aviokarte.

Avioprijevoznik zadržava pravo promjene cijene aviokarte u svakom trenutku, bez prethodne najave.

Cijena aviokarte ne može se izmijeniti nakon što je korisnik uplatio cjelokupnu cijenu aviokarte te je ista izdana.

Naknade za PBZ Cardovu uslugu izdavanja aviokarte se obračunavaju različito, a prema važećem Cjeniku:

Po završetku procesa kupnje, aviokarta i račun će biti poslan korisniku na adresu elektroničke pošte.

PBZ Card ima pravo stornirati rezervaciju i aviokartu u slučaju naknadno ustanovljenih nepravilnosti vezanih uz plaćanje aviokarte (npr. osporena autorizacija od strane izdavatelja platne kartice, nepotpuna ili krivo doznačena uplata itd.)

Korisnik dodatno može ugovoriti i uplatiti Policu putnog osiguranja (osiguranje od otkaza putovanja, zdravstveno osiguranje, osiguranje od nezgode, osiguranje prtljage) u roku do 72 sata nakon izdavanja aviokarte, ali svakako prije početka putovanja.

9. IZDANA AVIOKARTA

PBZ Card nije odgovoran za slučaju nastanka štetnog događaja nakon izdavanja aviokarte te je putnik dužan sa svakim svojim zahtjevom za naknadu štete obratiti se neposredno odabranom avioprijevozniku.

PBZ Card će pravodobno informirati korisnika o statusu aviokarata u slučaju bankrota avioprijevoznika.

Obzirom na uvjete, pravila i tarifu avioprijevoznika, kupovnu cijenu izdane aviokarte ili njezin dio, PBZ Card može vratiti korisniku samo u slučaju kada PBZ Card povratno dobije aviokartu uz korisnikovu ili putnikovu izjavu da nije korištena (u cijelosti ili djelomično).

PBZ Card ne preuzima odgovornost za nedostatne ili neizvršene usluge avioprijevoznika, za slučaj bankrota avioprijevoznika i/ili neizvršenja usluge te nije odgovoran u slučajevima kada avioprijevoznik odbije korisniku/putniku vratiti cijelu ili razmjernan dio cijene aviokarte.

U svakom slučaju, PBZ Card će povrat sredstava za aviokarte izvršiti samo ako i kada primi povrat sredstava od avioprijevoznika.

Povrat sredstava opisan u prethodnom stavku oslobađa PBZ Card bilo kakve odgovornosti ili daljnjih prava na novi povrat.

10. PODNOŠENJE PRIGOVORA

Prigovori u svezi usluge prodaje aviokarata podnose se PBZ Cardu u roku od 8 dana od dana kada je aviokarta izdana. Prigovori se podnose na sljedeće adrese:

- elektroničkim putem: avio@pbzcard.hr

- u papirnom obliku na adresu: PBZ Card d.o.o., Zagreb, Radnička cesta 44 ili putem faksa: 01/636-3099.

PBZ Card će na zaprimljeni prigovor odgovoriti u roku od 15 dana od dana kad je isti zaprimljen.

11. STUPANJE NA SNAGU

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 22.4.2015. godine

Eventualne sporove PBZ Card, korisnik i putnik će rješavati mirnim putem.

U slučaju nemogućnosti mirnog rješavanja sporova, nadležan je stvarno nadležan sud u Zagrebu.

Za tumačenje odredbi ovih Općih uvjeta mjerodavno je pravo Republike Hrvatske.

Na odnose između PBZ Carda, korisnika i putnika, koji nisu posebno regulirani ovim Općim uvjetima, primjenjuje se Zakon o obveznim odnosima.

OPĆA PRAVILA AVIOPRIJEVOZA

Napomena

Svrha ovog dokumenta je ukazati korisnicima avioprijevoza (putnicima) na uobičajena pravila koja se primjenjuju kako u domaćem, tako i u međunarodnom avioprijevozu. Iako većina avioprijevoznika primjenjuje dolje opisana pravila, postoje određena odstupanja te se korisnicima avioprijevoza u svakom slučaju preporuča da se prilikom kupnje aviokarte kod odabranog avioprijevoznika informiraju o svojim prava i obvezama, odnosno uvjetima koji se primjenjuju na konkretno putovanje. Ovaj dokument služi isključivo kao uputa korisnicima avioprijevoza, **NIJE** obvezujući za PBZ Card te **NE** uređuje odnos između korisnika avioprijevoza za koga je aviokarta kupljena putem PBZ Carda i PBZ Carda. PBZ Card **NE** preuzima nikakvu odgovornost za postupanje avioprijevoznika, niti drugih mogućih sudionika u avioprijevozu.

Opće odredbe

Prava putnika u zračnom prometu regulirana su Zakonom o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu (NN 132/98, 63/08, 134/09 i **94/13**) te provedbenim aktima Europske unije: [Uredba \(EZ\) 261/2004](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju zajedničkih pravila u vezi s naknadom i pomoći putnicima u slučaju uskraćivanja ukrcaja i otkazivanja ili dugih kašnjenja letova (SL L 46, 17.2.2004.), [Uredba \(EZ\) 1107/2006](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću (SL L 204, 26.7.2006.), [Uredba Vijeća \(EZ\) 2027/97](#) od 9. listopada 1997. o odgovornosti zračnih avioprijevoznika u slučaju nesreća (SL L 285, 17.10.1997.) te izmjenama i dopunama: [Uredba \(EZ\) 889/2002](#) Europskog Parlamenta i Vijeća od 13. svibnja 2002.

DUŽNOSTI PUTNIKA U AVIOPRIJEVOZU

Putnik je dužan prije kupnje aviokarte i ukrcaja u zrakoplov na zahtjev avioprijevoznika ili drugih ovlaštenih (državnih) tijela dokazati svoj identitet i priložiti odgovarajuće putne dokumente. Putnik je dužan informirati se o mogućim iznimkama pristojbi zračnih luka, kada se pristojba za prijevoz naplaćuju izravno na mjestu polaska.

Putnik je dužan podvrgnuti se sigurnosnom pregledu koji uključuje i njegovu predanu i nepredanu prtljagu.

Putnik je dužan poštovati osobitosti avioprijevoza i pridržavati se upozorenja avioprijevoznika koja se tiču prije svega:

- ukrcaja, skupljanja i kretanja u prostorijama određenima za putnike,
- ulaska i izlaska iz zrakoplova,
- pohrane odjeće i nepredane (ručne) prtljage u zrakoplovu

Putnik je dužan suzdržati se od ponašanja koje bi moglo ugroziti sigurnost i odvijanje zračnog prijevoza.

Putnik je, nadalje, dužan:

- pristupiti mjestu ukrcaja i izvršiti sve tražene formalnosti i ukrcajne procedure na vrijeme, ne kasnije od vremena koje je odredio prijevoznik. Na poziv posade zrakoplova ili na znak na svjetlećem panelu prilikom uzlijetanja ili slijetanja, odnosno tijekom leta, privezati se sigurnosnim pojasevima,
- na traženje posade zrakoplova premjestiti se na određeno sjedalo, ako je to potrebno iz operativnih razloga,
- pridržavati se naloga o zabrani pušenja u kabini zrakoplova. Kršenje zabrane može biti kažnjeno novčanom kaznom,
- tijekom leta ne koristiti određene elektroničke naprave i uređaje koji svojim radom mogu negativno utjecati na funkcioniranje i rad elektroničkih uređaja i naprava zrakoplova. Kršenje navedenog može biti kažnjeno novčanom kaznom,
- neophodno se podvrgnuti prvoj pomoći ako se tijekom leta pojave zdravstveni problemi, izvijestiti osoblje o osobnim i zdravstvenim podacima i podvrgnuti se liječničkom pregledu,
- nadoknaditi prijevozniku sve naknade za štetu koju je putnik uzrokovao ili počinio svojim nedoličnim ponašanjem (npr. uništavanje unutrašnjosti zrakoplova, itd.),
- tijekom leta pridržavati se uputa kapetana i posade zrakoplova

USKRAĆIVANJE I OGRANIČAVANJE AVIOPRIJEVOZA

Avioprijevoznik može uskratiti prijevoz putnika:

- zahtijevaju li to propisi avioprijevoznika vezani uz samo izvođenje leta,
- dođe li od strane putnika do kršenja propisa važećih za zemlju iz koje zrakoplov polijeće, u koju slijeće ili kroz koju samo prolazi,
- ako putnik boluje od zarazne bolesti, koju je dužan unaprijed prijaviti; ako boluje od teške bolesti čije bi iznenadno očitovanje moglo negativno ugroziti sigurnost putnika i leta, ili ako se putnik ne može sam brinuti za svoje psihičko i fizičko stanje i nema sa sobom pratnju koja mu može pružiti potrebnu skrb,
- narušava li svojim ponašanjem sigurnost prijevoza ili javni red i mir, ili ako nije prikladno odjeven,
- dođe li do kršenja bilo koje od dužnosti putnika, a osobito onih vezanih uz sigurnost avioprijevoza.

U slučaju uskraćivanja ukrcaja, otkaza ili dužeg kašnjenja leta, putnik ima pravo podnijeti prijevozniku reklamaciju u pisanom obliku s odgovarajućim dokazima.

ODGOVORNOST AVIOPRIJEVOZNIKA

Opće odredbe

Avioprijevoznik je dužan osigurati da putnici budu upoznati sa smještajem i načinom uporabe sigurnosnih pojaseva, izlaza u slučaju nužde i uređaja koji su predviđeni za zajedničku uporabu, prsluka za spašavanje i maski za kisik, ukoliko je korištenje tih sredstava propisano za putnike, ostalih uređaja u slučaju nužde, predviđenih za individualnu uporabu. Avioprijevoznik je dužan osigurati mogućnost korištenja sigurnosnih pojaseva prilikom uzlijetanja, slijetanja, pojave turbulencije i u bilo kojem drugom slučaju na poziv kapetana zrakoplova te je dužan upoznati putnike o pohrani njihovih stvari u zrakoplovu. Ukoliko se javi potreba, avioprijevoznik je dužan upoznati putnike s postupcima u slučaju nužde koji odgovaraju trenutnoj situaciji.

U unutrašnjem zračnom prijevozu odgovornost hrvatskoga zračnog avioprijevoznika u pogledu putnika i njihove prtljage uređuju odredbe Montrealske konvencije koje se odnose na takvu odgovornost, dok se u međunarodnom zračnom prijevozu primjenjuju osim Montrealske i Varšavske konvencije. Obje konvencije određuju i ograničavaju odgovornost avioprijevoznika za smrt, tjelesne ozljede putnika, gubitak ili oštećenje prtljage, kao i odgovornost avioprijevoznika prilikom zakašnjenja.

Avioprijevoznici trebaju prilikom prodaje prijevoza osigurati putnicima sažetke glavnih odredbi koje uređuju odgovornost prema putnicima i njihovoj prtljazi, uključujući i rokove za podnošenje tužbe za naknadu štete. Pored navedenog svi avioprijevoznici moraju u pogledu prijevoza koji se obavlja ili prodaje, svakome putniku izdati pisanu obavijest o:

- granici odgovornosti zračnoga avioprijevoznika koja vrijedi za dotični let, u slučaju smrti ili ozljede, ukoliko takva granica postoji,
- granici odgovornosti zračnoga avioprijevoznika koja vrijedi za dotični let, u slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja prtljage, kao i upozorenje na to da putnik mora prilikom registracije prtljage upozoriti zračnoga avioprijevoznika na svu prtljagu čija vrijednost premašuje taj iznos, ili mora prtljagu u cijelosti osigurati,
- granici odgovornosti zračnoga avioprijevoznika koja vrijedi za dotični let u slučaju štete uslijed kašnjenja.

PRAVA PUTNIKA U SLUČAJU NASTANKA ŠTETE

Prouzročenu štetu na zdravlje, ručnu prtljagu i na ostalom osobnom vlasništvu putnik je dužan odmah prijaviti avioprijevozniku.

Ako je prtljaga oštećena, izgubljena ili uništena, ili ako kasni, putnik mora što je prije moguće avioprijevozniku poslati pisanu reklamaciju. Ukoliko je oštećena registrirana prtljaga, putnik mora podnijeti pisanu pritužbu u roku od sedam dana, a u slučaju kašnjenja prtljage u roku od dvadeset i jedan dan, a u oba slučaja rok počinje teći od dana kada je prtljaga putniku bila dostavljena. Tužba za naknadu štete podnosi se u roku od dvije godine od dana dolaska zrakoplova ili od dana kada je zrakoplov trebao sletjeti.

OTKAZIVANJE I PROMJENE LETA

Otkazivanje leta od strane avioprijevoznika

Avioprijevoznici usred određenih okolnosti, zadržavaju pravo promjene rasporeda leta bez prethodnog obavješćavanja. Uslijed vremenskih uvjeta, prirodnih katastrofa, svjetskih, ratnih ili zdravstvenih problema, bankrota avioprijevoznika, problema s kapacitetom - avioprijevoznik može otkazati ili

promijeniti vrijeme leta. Ukoliko je let otkazan, o tome će putnik biti obaviješten od strane avioprijevoznika. Prema uvjetima, pravilima i tarifi avioprijevoznika putnik će biti obaviješten o alternativni koju avioprijevoznik nudi, i ukoliko mu odgovara, nova elektronsku karta će mu biti poslana na e-mail adresu, bez dodatnih troškova. Ukoliko alternativa neće odgovarati, putnik ostvaruje pravo na povrat sredstava.

U slučaju otkaza putovanja od strane avioprijevoznika bez suglasnosti putnika mjerodavni su uvjeti, pravila i tarife avioprijevoznika.

U slučaju otkazivanja leta putnici imaju pravo na skrb, pravo na vraćanje prevoznine (ako odustaju od daljnjeg putovanja) ili pravo na preusmjeravanje (ako nastavljaju put) i mogu ostvariti pravo na naknadu.

Iz sigurnosnih ili operativnih razloga avioprijevoznik ne može putniku osigurati da će u zrakoplovu dobiti traženo mjesto. Ako se putnik ne ukrca u određenom roku, ako nema sve potrebne dokumente ili ako nije u mogućnosti koristiti let, prijevoznik ima pravo otkazati rezervirano mjesto.

Za neuporabu ili otkazivanje rezerviranog mjesta avioprijevoznik može naplatiti određenu naknadu putniku po uvjetima koje je odredio. U interesu je putnika informirati se o uvjetima tarife avioprijevoznika prije izdavanja aviokarte. Avioprijevoznik ima pravo na određenim linijama zahtijevati ponovnu potvrdu već rezerviranog mjesta u zrakoplovu. Ako to putnik ne učini do određenog roka, avioprijevoznik ima pravo otkazati rezervaciju.

Otkazivanje leta ili promjena datuma putovanja od strane putnika

Ukoliko putnik želi otkazati kupljenu aviokartu, to je moguće prema uvjetima, pravilima i tarifi avioprijevoznika koje je putnik pročitao i s kojima se složio prilikom izvršenja rezervacije.

Za povrat cijene aviokarte i pripadajućih pristojbi, odnosno isplate troškova nastalih radi otkaza, vrijede uvjeti, pravila i tarife avioprijevoznika koje je putnik pročitao prilikom kupnje aviokarte.

Na otkaz ili promjenu leta, bez obzira da li let otkazuje ili mijenja avioprijevoznik, putnik ili je let otkazan iz razloga zbog kojih ne odgovara niti avioprijevoznik niti putnik, primjenjuju se uvjeti, pravila i tarife avioprijevoznika koji izdaje aviokartu odnosno koji obavlja prijevoz na liniji na kojoj je let otkazan ili promijenjen.

VRAĆANJE PREVOZNINE

Opće odredbe

Povrat prevoznine (cijene prijevoza) vrši se sukladno uvjetima, pravilima i tarifi avioprijevoznika. Korisnik odnosno putnik je dužan, u vlastitom interesu, pročitati pravila o povratu prevoznine prije kupnje aviokarte.

PRIJEVOZ DJECE

Putovanje djece bez pratnje roditelja, ili zakonskog staratelja, katkad podliježe posebnim zahtjevima po zakonima i pravilima zemlje u/iz koje se leti. Isključiva je odgovornost roditelja, ili zakonskog staratelja, da pribavi sve potrebne dokumente odnosno da udovolji svim takvim zahtjevima.

Pratnja djece

Djeca od 8 do 12 godina starosti mogu putovati sama jedino uz pretpostavku da su na mjesto polaska stigla u pratnji odrasle osobe od koje avioprijevoznik mora primiti pisanu izjavu na propisanom obrascu, kojom se potvrđuje da će druga odrasla osoba dočekati dijete na mjestu dolaska.

Avioprijevoznik može zahtijevati da se starost djeteta pouzdano utvrdi. Nepraćena djeca mlađa od 8 godina mogu biti uključena u avioprijevoz samo prema posebnim uvjetima koje je odredio avioprijevoznik.

POSEBNA POMOĆ

Prijevoz putnika kojemu bi, s obzirom na njegovo fizičko, psihičko stanje ili dob, prilikom avioprijevoza bilo ugroženo zdravlje ili načinjena neka druga šteta, provodi se uz uvjet da avioprijevoznik ne snosi odgovornost za moguće povrede, bolest ili drugu štetu, uključujući i smrt putnika te štetu nastalu na stvarima koje putnik ima uz sebe – ako takav kvar ili šteta nastanu kao posljedica avioprijevoza.

Prihvatanje na let osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti, trudnica, bolesnih osoba ili ostalih osoba koje zahtijevaju posebnu pomoć bit će moguće jedino na temelju prethodne najave i dogovora s prijevoznikom. Putnici s navedenim teškoćama, koji su avioprijevoznika o tome ili bilo kojoj drugoj posebnoj pomoći, obavijestili u vrijeme rezervacije aviokarte te koje je avioprijevoznik prihvatio na avioprijevoz, neće poslije biti odbijeni na temelju tih teškoća ili posebnih zahtjeva.

Prilikom avioprijevoza bolesnih osoba i trudnica (maksimalno do 34. tjedna trudnoće) potrebno je priložiti na propisanom obrascu liječničku potvrdu kojom se potvrđuje da je putnik sposoban uključiti se

u avioprijevoz. Prijevoz trudnica od 34. tjedna trudnoće nadalje provodi se isključivo na vlastiti rizik i avioprijevoznik se odriče bilo kakve odgovornosti. Avioprijevoznik ima pravo odbiti avioprijevoz trudnice u tom slučaju.

U slučaju nagle smrti putnika za vrijeme leta njegovo će tijelo biti iskrcano iz zrakoplova u najbližoj zračnoj luci i prema protokolu predano nadležnim organima na daljnje čuvanje i omogućavanje naknadnog avioprijevoza.

PRTLJAGA

Prtljaga se prevozi sukladno pravilima, uvjetima i tarifi avioprijevoznika. Svi putnici, njihova ručna i predana prtljaga moraju biti zaštitno pregledani prije ulaska u sigurnosno osjetljiva i štice područja aerodroma. Zaštitni pregledi obavljaju se na zaštitnim točkama, ručnom pretragom, pomoću tehničkih sredstava i/ili kombinacijom navedenih metoda. O predmetima/tvarima za koje putnik ne može sa sigurnošću utvrditi jesu li su dozvoljeni za prijevoz, putnik se treba informirati kod svog avioprijevoznika.

Prtljaga se prevozi kao predana i nepredana (ručna prtljaga). Putnik ima pravo na besplatni avioprijevoz prtljage prema uvjetima, pravilima i tarifi avioprijevoznika.

a) PREDANA PRTLJAGA

Kao predana prtljaga primaju se dobro zatvoreni i zaključani kovčezi ili druga prtljaga koja se može čvrsto zatvoriti. Uz suglasnost avioprijevoznika, u prijevoz mogu biti uključeni također i drugi predmeti. Za prtljagu koju putnik preda prijevozniku (predana prtljaga), putniku se kao potvrdu o preuzimanju izdaje prtljažni identifikacijski privjesak, koji je putnik dužan sačuvati u slučaju reklamacije. Kao predanu prtljagu moguće je također prevoziti živežne namirnice i male životinje, prema propisima koje odredi avioprijevoznik. Svaki komad prtljage koji putnik želi predati mora biti označen s vanjske i unutrašnje strane identifikacijskom oznakom na kojoj stoji putnikovo ime i njegova kontaktna adresa u mjestu dolaska (na primjer adresa hotela). Ime naznačeno na toj oznaci mora odgovarati podacima na aviokarti i ostalim putnim ispravama. Prtljaga, uključujući i onu sa zip zatvaračem, mora biti zabravljena, kako tijekom prijevoza ne bi došlo do njenog otvaranja. Avioprijevoznik ne odgovara za prtljagu koja odmah nakon slijetanja nije preuzeta. Predana se prtljaga prevozi u skladišnom prostoru zrakoplova i, u pravilu, istim zrakoplovom kao i putnik. Ako takav prijevoz nije moguć, ostvarit će se najbližom mogućom vezom. Avioprijevoz prtljage i stvari, koje bi mogle ugroziti sigurnost leta, osoba ili imovine, isto kao i prtljage i stvari koje bi prilikom avioprijevoza mogle biti znatno oštećene ili su neprikladno zapakirane, avioprijevoznik može isključiti iz avioprijevoza prije uzlijetanja ili bilo kada tijekom puta.

Avioprijevoznik određuje količinu, težinu i dimenzije prtljage koja se besplatno prevozi. Sve iznad se dodatno naplaćuje. Kategorije predmeta koje je zabranjeno unositi i prevoziti zrakoplovom, osim u slučaju da je dobiveno propisno odobrenje od strane relevantnih državnih tijela, propisane su pravilima i uvjetima avioprijevoznika.

b) RUČNA PRTLJAGA

Ručna prtljaga koju putnik može ponijeti sa sobom u zrakoplov određena je pravilima i uvjetima avioprijevoznika. Avioprijevoznik ima pravo provjeriti težinu i dimenzije ručne prtljage. Kategorije predmeta koje je zabranjeno unositi u zrakoplov, osim u slučaju da je dobiveno propisno odobrenje od strane relevantnih državnih tijela propisane su pravilima i uvjetima avioprijevoznika.

c) ZAŠTITNE MJERE

Zakonom je zabranjeno nošenje opasnog materijala u prijavljenoj i u ručnoj prtljazi. U takve materijale spadaju eksplozivi, lako zapaljive tekućine, radioaktivni materijali i otrovi, napunjeno oružje, plinovi pod pritiskom te sredstva protiv korozije i oksidiranja.

Obavijesti o uvjetima za prijevoz oružja i streljiva avioprijevoznik daje na zahtjev putnika.

Na stranicama www.pbzcard-travel.hr dostupne su informacije o opasnim predmetima ili tvarima - Nove zaštitne mjere u zračnim lukama, a koje su u stanju prouzročiti značajan rizik po zdravlje, sigurnost, imovinu ili okoliš i koji se nalaze na popisu opasnih roba u Tehničkim instrukcijama za siguran prijevoz opasnih roba zrakom (ICAO Doc 9284 AN/905) ili su klasificirani u skladu s Tehničkim instrukcijama za siguran prijevoz opasnih roba zrakom.

U cilju zaštite putnika u zračnom prometu uvedena su ograničenja za količine tekućina koje se smije nositi u ručnoj prtljazi. Tekućine su zabranjene za prijevoz u ručnoj prtljazi osim ako pojedinačni spremnici/pakiranja nisu kapaciteta (zapremine) manjeg od 100 ml ili 100 g, te su isti spremljeni u prozirnu plastičnu vrećicu sa zatvaračem. Najveći dozvoljeni kapacitet plastične vrećice ne smije imati zapreminu veću od 1 l.

Za pakiranje tekućina u ručnoj prtljazi također se mogu koristiti i prozirni plastični "neseseri". Sadržaj

plastične vrećice mora biti prikladno spremljen (uočljiv), a vrećica mora biti zatvorena.

U tekućine se ubrajaju: gelovi, paste, losioni, mješavine tekućina i čvrstih tvari, paste za zube, gelovi za kosu, pića, sirupi, parfemi, sadržaji boca pod tlakom, npr. pjena za brijanje, dezodoransi i ostali predmeti sličnog sadržaja.

d) ZABRANJENI PREDMETI

Nedovodeći u pitanje propise o sigurnosti, putnici ne smiju unositi sljedeće predmete u zaštitno ograničeno područje i u kabinu zrakoplova: vatrena oružja i druge naprave koje izbacuju streljivo ili projekte (naprave koje mogu, ili se čini da mogu, izazvati ozbiljnu ozljedu), naprave za omamljivanje (naprave koje su namijenjene posebno za omamljivanje ili imobilizaciju), oštre predmete (predmeti sa zašiljenim vrhom ili oštricom koji mogu uzrokovati ozbiljne ozljede), radne alate (alati koji se mogu upotrijebiti bilo za nanošenje ozbiljnih ozljeda ili za ugrožavanje sigurnosti zrakoplova), tupe predmete (predmeti koji se mogu upotrijebiti za nanošenje ozbiljne ozljede kada se njima udari), eksplozive, zapaljive tvari i naprave (eksplozivi i zapaljive tvari i naprave koji se mogu, ili izgledaju kao da se mogu upotrijebiti za nanošenje ozbiljne ozljede ili za ugrožavanje sigurnosti zrakoplova).

e) PRILIKOM ZAŠTITNOG PREGLEDA RUČNE PRTLJAGE PUTNIK JE OBVEZAN

- prijaviti sve tekućine za pregled;
- prijenosna računala i druge veće elektroničke uređaje izdvojiti iz ručne prtljage za odvojeni pregled;
- skinuti kaput i/ili jaknu koji će biti pregledani kao poseban komad ručne prtljage;
- ukloniti metalne stvari sa sebe (kao što su ključevi, mobilni telefoni itd.) prije nego što prolazi kroz metalni detektor vrata radi olakšavanja pregleda.

f) PREKOMJERNA ILI SPECIJALNA PRTLJAGA

Zahtjev za prekomjernu ili specijalnu prtljagu putnik je dužan podnijeti putem sustava za rezervacije avioprijevoznika.

g) POSEBNA VRSTA PRTLJAGE

Isključivo uz prethodnu suglasnost avioprijevoznika i pod uvjetima koje je odredio prijevoznik moguće je prevoziti žive životinje. Prijevoz se provodi sukladno uvjetima i pravilima avioprijevoznika.

h) VIŠAK PRTLJAGE

Pri korištenju tzv. komadnog sustava prijevoza prtljage, za svaki komad prtljage viška ili za prekoračenje veličine ili težine prtljage plaća se pristojba utvrđena uvjetima tarifom i pravilima avioprijevoznika.

i) PREGLED PRTLJAGE

Avioprijevoznik se može u prisutnosti putnika uvjeriti u sadržaj njegove prtljage. Ako je putnik odsutan, avioprijevoznik ima pravo u prisutnosti barem jednog svjedoka, koji nije zaposlenik avioprijevoznika, otvoriti prtljagu putnika, ako ustanovi da sadržava predmete kojima se uskraćuje prijevoz ili prijevoz kojih zahtijeva posebni režim.

j) NEPRAĆENA PRTLJAGA

Avioprijevoz nepraćene prtljage vrši se po posebnim propisima avioprijevoznika.

k) PRTLJAGA S PROGLAŠENOM VRIJEDNOŠĆU

Putnik ima mogućnost proglasiti vrijednost predane prtljage većom nego je vrijednost odgovornosti avioprijevoznika pod pretpostavkom da je avioprijevoznik odredio tarifne uvjete u tom slučaju.

l) PREUZIMANJE PREDANE PRTLJAGE

Putnik je dužan preuzeti svoju prtljagu odmah po slijetanju. Prtljagu može preuzeti jedino imatelj prtljažnog lista i identifikacijskog privjeska. Avioprijevoznik nije dužan ustanoviti je li imatelj prtljažnog lista i identifikacijskog privjeska preuzeo prtljagu i ne odgovara za gubitak, štetu, ili druge troškove koji bi nastali putniku s tim u svezi, oštećenje, neizdavanje ili gubitak prtljage nužno je prijaviti avioprijevozniku odmah prilikom preuzimanja prtljage, koji je dužan sastaviti zapis o tome. U suprotnom se pretpostavlja da je prtljaga bila predana u ispravnom stanju, prilikom kasnijeg

prijavljivanja štete putnik mora dokazati uzročnu vezu između prijavljene štete i pripadajućeg avioprijevoza

14. CARINSKA INSPEKCIJA

Putnik je dužan biti prisutan prilikom kontrole njegove predane ili ručne prtljage koju provode carinske ili druge nadležne službe. Avioprijevoznik nije odgovoran za bilo kakvu štetu ili gubitak načinjen putniku, koji je nastao kao posljedica neispunjavanja tih uvjeta.

15. RED LETENJA

Avioprijevoznik će nastojati, prevesti putnika i njegovu prtljagu u skladu s redom letenja koji je na snazi za dan putovanja. Redovi letenja mogu biti promijenjeni bez prethodne obavijesti. Avioprijevoznik ne odgovara za neizravne i nasljedne štete.

Nepravilnosti u avioprijevozu

Iz razloga koji ne ovise o avioprijevozniku (iz razloga tzv. "više sile", na primjer: vremenskih uvjeta, tehničkih razloga koji nisu greška avioprijevoznika, u slučaju rata, štrajka organizacija koje vrše službu prijevoza i sl.) avioprijevoznik može odgoditi, otkazati, ukinuti, preusmjeriti let, promijeniti vrstu zrakoplova ili predati zastupništvo drugom prijevozniku, a da ne snosi daljnju odgovornost, osim dužnosti osiguravanja prijevoza drugim zrakoplovom ili drugim prijevoznim sredstvima ili vraćanja prevoznine.

Ako je let odgođen, kasni, otkazan je ili je promijenjena vrsta zrakoplova u okolnostima koje su nastale kao greška avioprijevoznika, a avioprijevoznik nije u mogućnosti osigurati unaprijed potvrđeno mjesto, putnik se ne može iskrcati na unaprijed utvrđenom ili konačnom odredištu, ili ako okolnosti utječu na to da putnik zakasni na povezni let, avioprijevoznik je dužan ili:

- prevesti putnika nekom drugom redovitom linijom na kojoj ima slobodnog mjesta ili preusmjeriti putnika do konačnog odredišta označenog na aviokarti svojim redovitim letom ili letom nekog drugog avioprijevoznika ili osigurati zemaljski prijevoz za putnika. Ukoliko troškovi prevoznine, troškovi plaćanja za višak prtljage i ostale usluge povezane s promjenom puta prekorače vrijednost plaćene cijene aviokarte ili njezinog dijela, avioprijevoznik neće od putnika zahtijevati dodatne prevoznine ili ostale naknade i platit će putniku razliku ukoliko su prevoznine i naknade za promijenjeni smjer niže od onih koje je putnik platio ili će:
- vratiti prevoznine sukladno uvjetima, tarifi i pravilima avioprijevoznika
- omogućiti putniku s potvrđenom rezervacijom, kojem je bio uskraćen ukrcaj u zrakoplov iz razloga nedostatka mjesta u zrakoplovu, odgovarajuću naknadu određenu uvjetima, tarifi i pravilima avioprijevoznika.

16. UZASTOPNI AVIOPRIJEVOZNICI

Avioprijevoz kojeg obavlja avioprijevoznik, koji je izdao aviokartu, i drugi avioprijevoznici na temelju jedne aviokarte ili uz nju pripojenih karata, smatra se jednim avioprijevozom. Ako avioprijevoz obavlja nekoliko avioprijevoznika, svaki se od njih, koji prihvaća putnike, prtljagu ili robu, smatra ugovornom stranom ugovora o avioprijevozu prema važećim međunarodnim sporazumima. Prilikom takvog avioprijevoza putnici ili njihovi zastupnici mogu se pozivati na odgovornost isključivo avioprijevoznika koji je izvršio avioprijevoz tijekom kojeg je došlo do događaja koji su rezultirali pravom na naknadu štete s iznimkom slučajeva kada prvi prijevoznik ugovorom preuzme odgovornost za čitav put. Avioprijevoznik može odbiti ukrcati putnika ukoliko on kasni. Vrijeme za prijavu na let, koje navodi avioprijevoznik, predstavlja najkasniji trenutak kada putnici mogu biti prihvaćeni za putovanje; vrijeme ukrcavanja, koje navodi avioprijevoznik, je najkasniji trenutak kada se putnici moraju pojaviti na vratima za ulaz u zrakoplov kako bi se ukrcali na let.

17. REKLAMACIJE, ODNOSNO ŽALBE

Prigovor glede uskraćenog ukrcaja, premještanja u niži razred, otkazivanja ili dužeg kašnjenja protiv zračnog avioprijevoznika leta podnosi se isključivo avioprijevozniku koji je obavljao navedeni let. U tu svrhu putnik može koristiti ovaj obrazac:

http://www.ccaa.hr/download/documents/read/obrazac-za-prigovor-putnika-u-zracnom-prometu_557

PBZ Card d.o.o. having its principal place of business at Radnička cesta 44, 10000, Zagreb (the "Licensee", the "Controller")

and

Thomalex, Inc., a Florida company having its principal place of business at 1920 E Hallandale Beach Blvd, Suite 907, Hallandale Beach, FL 33009, United States (the "Licensor", the "Processor")

Licensee and Licensor together as "Parties"

have entered into

DATA PROCESSING ADDENDUM

I. INTRODUCTION

Clause 1.

This Data Processing Addendum ("DPA") is incorporated into, and is subject to the terms and conditions of the Software End User License Agreement of 7.2.2022(date of the Agreement). between the Licensor and the Licensee.

Contracting parties hereby acknowledge and agree that with regard to the processing of personal data, Licensee is the controller and Licensor is a processor acting on behalf of Licensee. For the avoidance of doubt, this DPA shall not apply to instances where Licensor is the controller (as defined in the applicable Data Protection Laws).

Considering that the Licensor as a processor of personal data is a company having its principal place of business in the United States of America and that the European Commission has decided under article 45 (5) of the Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation) (hereinafter: GDPR) that United States of America no longer provide an adequate level of protection of personal data, the Contracting parties are making this DPA in accordance with article 46 (2) of GDPR and in accordance with the Commission implementing deThomalex (EU) 2021/914 of 4 June 2021 on standard contractual clauses for the transfer of personal data to third countries pursuant to Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council (hereinafter: standard contractual clauses). For the purpose of harmonizing wording with standard contractual clauses, Parties hereby determine that Licensee (controller) is an importer and Licensor (processor) is an exporter of personal data.

II. PURPOSE AND SCOPE

Clause 2.

(a)The purpose of these standard contractual clauses is to ensure compliance with the requirements of Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (General Data Protection Regulation)(1) for the transfer of personal data to a third country.

(b) These Clauses apply with respect to the transfer of personal data as specified in Annex I.

(c)The Appendix to these Clauses containing the Annexes referred to therein forms an integral part of these Clauses.

Clause 3.

(a) Data subjects may invoke and enforce these Clauses, as third-party beneficiaries, against the processor and/or controller.

(b) Paragraph (a) is without prejudice to rights of data subjects under Regulation (EU) 2016/679.

Clause 4.

(a) Where these Clauses use terms that are defined in Regulation (EU) 2016/679, those terms shall have the same meaning as in that Regulation.

(b) These Clauses shall be read and interpreted in the light of the provisions of Regulation (EU) 2016/679.

(c) These Clauses shall not be interpreted in a way that conflicts with rights and obligations provided for in Regulation (EU) 2016/679.

Clause 5.

In the event of a contradiction between these Clauses and the provisions of related agreements between the Parties, existing at the time these Clauses are agreed or entered into thereafter, these Clauses shall prevail.

Clause 6.

The details of the transfer(s), and in particular the categories of personal data that are transferred and the purpose(s) for which they are transferred, are specified in Annex I.

Clause 7.

(a) An entity that is not a Party to these Clauses may, with the agreement of the Parties, accede to these Clauses at any time, either as a data exporter or data importer, controller or processor by completing and signing the Appendix.

(b) Once it has completed and signed the Appendix, the acceding entity shall become a Party to these Clauses and have the rights and obligations of a data exporter or data importer, controller or processor in accordance with its designation in Annex I.

(c) The acceding entity shall have no rights or obligations arising under these Clauses from the period prior to becoming a Party.

SECTION II – OBLIGATIONS OF THE PARTIES

Clause 8.

8.1 Instructions

(a) The processor shall process the personal data only according to this Agreement, Thomalex Leisure Solution Agreement with PBZ Card d.o.o (main contract) and instructions from the controller.

(b) The processor shall immediately inform the controller if it is unable to follow those instructions, including if such instructions infringe Regulation (EU) 2016/679 or other Union or Member State data protection law.

(c) The processor shall refrain from any action that would prevent the controller from fulfilling its obligations under Regulation (EU) 2016/679, including in the context of sub-processing or as regards cooperation with competent supervisory authorities.

(d) After the end of the provision of the processing services, the processor shall, at the choice of the controller, delete all personal data processed on behalf of the controller and certify to the controller that it has done so, or return to the controller all personal data processed on its behalf and delete existing copies.

8.2. Security of processing

(a) The Parties shall implement appropriate technical and organisational measures to ensure the security of the data, including during transmission, and protection against a breach of security leading to accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorised disclosure or access (hereinafter 'personal data breach'). In assessing the appropriate level of security, they shall take due account of the state of the art, the costs of implementation, the nature of the personal data, the nature, scope, context and purpose(s) of processing and the risks involved in the processing for the data subjects, and in particular consider having recourse to encryption or pseudonymisation, including during transmission, where the purpose of processing can be fulfilled in that manner.

(b) The processor shall assist the controller in ensuring appropriate security of the data in accordance with paragraph (a). In case of a personal data breach concerning the personal data processed by the processor under these Clauses, the processor shall notify the controller without undue delay after becoming aware of it and assist the controller in addressing the breach.

(c) The processor shall ensure that persons authorised to process the personal data have committed themselves to confidentiality or are under an appropriate statutory obligation of confidentiality.

8.3 Documentation and compliance

(a) The Parties shall be able to demonstrate compliance with these Clauses.

(b) The processor shall make available to the controller all information necessary to demonstrate compliance with its obligations under these Clauses and allow for and contribute to audits.

Clause 9.

The Parties shall assist each other in responding to enquiries and requests made by data subjects under the local law applicable to the controller or, for data processing by the processor in the EU, under Regulation (EU) 2016/679.

Clause 10.

(a) The Parties shall inform data subjects in a transparent and easily accessible format, through individual notice or on its website, of a contact point authorised to handle complaints. It shall deal promptly with any complaints it receives from a data subject.

(b) In case of a dispute between a data subject and one of the Parties as regards compliance with these Clauses, that Party shall use its best efforts to resolve the issue amicably in a timely fashion. The Parties shall keep each other informed about such disputes and, where appropriate, cooperate in resolving them.

(c) Where the data subject invokes a third-party beneficiary right pursuant to Clause 3, the Parties shall accept the deThomalex of the data subject to:

(i) lodge a complaint with the supervisory authority in the Member State of his/her habitual residence or place of work, or the competent supervisory authority pursuant to Clause 12;

(ii) refer the dispute to the competent courts within the meaning of Clause 17.

(d) The Parties accept that the data subject may be represented by a not-for-profit body, organisation or association under the conditions set out in Article 80(1) of Regulation (EU) 2016/679.

(e) The Parties shall abide by a deThomalex that is binding under the applicable EU or Member State law.

(f) The Parties agree that the choice made by the data subject will not prejudice his/her substantive and procedural rights to seek remedies in accordance with applicable laws.

Clause 11.

(a) The processor shall be liable to the controller for any damages it causes to the controller by any breach of these Clauses.

(b) Each Party shall be liable to the data subject, and the data subject shall be entitled to receive compensation, for any material or non-material damages that the Party causes the data subject by breaching the third-party beneficiary rights under these Clauses. This is without prejudice to the liability of the processor under Regulation (EU) 2016/679.

(c) Where more than one Party is responsible for any damage caused to the data subject as a result of a breach of these Clauses, all responsible Parties shall be jointly and severally liable and the data subject is entitled to bring an action in court against any of these Parties.

(d) The Parties agree that if one Party is held liable under paragraph (c), it shall be entitled to claim back from the other Party/ies that part of the compensation corresponding to its/their responsibility for the damage.

Clause 12.

The supervisory authority of the Member State in which the representative within the meaning of Article 27(1) of Regulation (EU) 2016/679 is established is Croatian Personal Data Protection Agency., which shall act as competent supervisory authority.

SECTION III – LOCAL LAWS AND OBLIGATIONS IN CASE OF ACCESS BY PUBLIC AUTHORITIES

Clause 13.

(a) The processor warrants that has no reason to believe that the laws and practices in the third country of destination applicable to the processing of the personal data by the processor, including any requirements to disclose personal data or measures authorising access by public authorities, prevent the controller from fulfilling its obligations under these Clauses. This is based on the understanding that laws and practices that respect the essence of the fundamental rights and freedoms and do not exceed what is necessary and proportionate in a democratic society to safeguard one of the objectives listed in Article 23(1) of Regulation (EU) 2016/679, are not in contradiction with these Clauses.

(b) The processor declares that in providing the warranty in paragraph (a) has taken due account in particular of the following elements:

(i) the specific circumstances of the transfer, including the length of the processing chain, the number of actors involved and the transmission channels used; intended onward transfers; the type of recipient; the purpose of processing; the categories and format of the transferred personal data; the economic sector in which the transfer occurs; the storage location of the data transferred;

(ii) the laws and practices of the third country of destination— including those requiring the disclosure of data to public authorities or authorising access by such authorities – relevant in light of the specific circumstances of the transfer, and the applicable limitations and safeguards;

(iii) any relevant contractual, technical or organisational safeguards put in place to supplement the safeguards under these Clauses, including measures applied during transmission and to the processing of the personal data in the country of destination.

(c) The processor warrants that, in carrying out the assessment under paragraph (b), it has made its best efforts to provide the controller with relevant information and agrees that it will continue to cooperate with the controller in ensuring compliance with these Clauses.

(d) The processor agrees to document the assessment under paragraph (b) and make it available to the competent supervisory authority on request.

(e) The processor agrees to notify the controller promptly if, after having agreed to these Clauses and for the duration of the contract, it has reason to believe that it is or has become subject to laws or practices not in line with the requirements under paragraph (a), including following a change in the laws of the third country or a measure (such as a disclosure request) indicating an application of such laws in practice that is not in line with the requirements in paragraph (a).

(f) Following a notification pursuant to paragraph (e), or if the controller otherwise has reason to believe that the processor can no longer fulfil its obligations under these Clauses, the controller shall promptly identify appropriate measures (e.g. technical or organisational measures to ensure security and confidentiality) to be adopted by the processor and/or controller to address the situation. The controller shall suspend the data transfer if it considers that no appropriate safeguards for such transfer can be ensured, or if instructed by the competent supervisory authority to do so. In this case, the controller shall be entitled to terminate the contract, insofar as it concerns the processing of personal data under these Clauses. If the contract involves more than two Parties, the controller may exercise this right to termination only with respect to the relevant Party, unless the Parties have agreed otherwise. Where the contract is terminated pursuant to this Clause, Clause 15 (d) and (e) shall apply.

Clause 14.

14.1. Notification

(a) The processor agrees to notify the controller and, where possible, the data subject promptly (if necessary with the help of the controller) if it:

(i) receives a legally binding request from a public authority, including judicial authorities, under the laws of the country of destination for the disclosure of personal data transferred pursuant to these Clauses; such notification shall include information about the personal data requested, the requesting authority, the legal basis for the

request, the draft of the response for which they are required to obtain the prior consent of the controller and finally the approved response provided; or

(ii) becomes aware of any direct access by public authorities to personal data transferred pursuant to these Clauses in accordance with the laws of the country of destination; such notification shall include all information available to the processor.

(b) If the processor is prohibited from notifying the controller and/or the data subject under the laws of the country of destination, the processor agrees to use its best efforts to obtain a waiver of the prohibition, with a view to communicating as much information as possible, as soon as possible. The processor agrees to document its best efforts in order to be able to demonstrate them on request of the controller.

(c) Where permissible under the laws of the country of destination, the processor agrees to provide the controller, at regular intervals for the duration of the contract, with as much relevant information as possible on the requests received (in particular, number of requests, type of data requested, requesting authority/ies, whether requests have been challenged and the outcome of such challenges, etc.).

(d) The processor agrees to preserve the information pursuant to paragraphs (a) to (c) for the duration of the contract and make it available to the competent supervisory authority on request.

(e) Paragraphs (a) to (c) are without prejudice to the obligation of the processor pursuant to Clause 13(e) and Clause 15 to inform the controller promptly where it is unable to comply with these Clauses.

14.2. Review of legality and data minimisation

(a) The processor agrees to review the legality of the request for disclosure, in particular whether it remains within the powers granted to the requesting public authority, and to challenge the request if, after careful assessment, it concludes that there are reasonable grounds to consider that the request is unlawful under the laws of the country of destination, applicable obligations under international law and principles of international comity. The processor shall, under the same conditions, pursue possibilities of appeal. When challenging a request, the processor shall seek interim measures with a view to suspending the effects of the request until the competent judicial authority has decided on its merits. It shall not disclose the personal data requested until required to do so under the applicable procedural rules. These requirements are without prejudice to the obligations of the data importer under Clause 13(e).

(b) The processor agrees to document its legal assessment and any challenge to the request for disclosure and, to the extent permissible under the laws of the country of destination, make the documentation available to the controller. It shall also make it available to the competent supervisory authority on request.

(c) The processor agrees to provide the minimum amount of information permissible when responding to a request for disclosure, based on a reasonable interpretation of the request.

SECTION IV – FINAL PROVISIONS

Clause 15.

(a) The processor shall promptly inform the controller if it is unable to comply with these Clauses, for whatever reason.

(b) In the event that the processor is in breach of these Clauses or unable to comply with these Clauses, the controller shall suspend the transfer of personal data to the processor until compliance is again ensured or the contract is terminated. This is without prejudice to Clause 13(f).

(c) The controller shall be entitled to terminate the contract, insofar as it concerns the processing of personal data under these Clauses, where:

- (i) the controller has suspended the transfer of personal data to the processor pursuant to paragraph (b) and compliance with these Clauses is not restored within a reasonable time and in any event within one month of suspension;
- (ii) the processor is in substantial or persistent breach of these Clauses; or
- (iii) the processor fails to comply with a binding deThomalex of a competent court or supervisory authority regarding its obligations under these Clauses.

In these cases, it shall inform the competent supervisory authority of such non-compliance. Where the contract involves more than two Parties, the controller may exercise this right to termination only with respect to the relevant Party, unless the Parties have agreed otherwise.

d) Personal data collected by the processor in the EU that has been transferred prior to the termination of the contract pursuant to paragraph (c) shall immediately be deleted in its entirety, including any copy thereof.

The processor shall certify the deletion of the data to the controller. Until the data is deleted or returned, the processor shall continue to ensure compliance with these Clauses. In case of local laws applicable to the processor that prohibit the return or deletion of the transferred personal data, the processor warrants that it will continue to ensure compliance with these Clauses and will only process the data to the extent and for as long as required under that local law.

e) Either Party may revoke its agreement to be bound by these Clauses where (i) the European Commission adopts a deThomalex pursuant to Article 45(3) of Regulation (EU) 2016/679 that covers the transfer of personal data to which these Clauses apply; or (ii) Regulation (EU) 2016/679 becomes part of the legal framework of the country to which the personal data is transferred. This is without prejudice to other obligations applying to the processing in question under Regulation (EU) 2016/679.

Clause 16.

These Clauses shall be governed by the law of a country allowing for third-party beneficiary rights. The Parties agree that this shall be the law of Florida, United States.

Clause 17.

All disputes arising out of or in connection with the present contract shall be submitted to the International Court of Arbitration of the International Chamber of Commerce and shall be finally settled under the Rules of Arbitration of the International Chamber of Commerce by one or more arbitrators appointed in accordance with the said Rules.

THOMALEX, INC

By: Rastko Ilic

Signature:

DocuSigned by:
Rastko Ilic
C4F21D21EE61497...

Title: Chief Executive Officer

Date: 2/8/2022

PBZ Card d.o.o

By: MISLAV BLAŽIĆ

Signature:

Title: PRESIDENT OF THE
MANAGEMENT BOARD

Date:

PBZ Card d.o.o.
Zagreb 2

ANNEX I

DESCRIPTION OF TRANSFER

1. Categories of data subjects whose personal data is transferred.
Data subjects who want to book and purchase an airplane ticket through Controller's website and bussines aplication of the Processor.
2. Categories of personal data transferred
Name, surname, gender, date of birth, passport or ID number, passport or ID number validity,nationality,phone number, e-mail address, home address
3. The frequency of the transfer (e.g. whether the data is transferred on a one-off or continuous basis).
Data transfer is on continuous basis.
4. Nature and purpose of the data transfer and further processing
The data is processed as follows:
In the business applications of the Processor, data are collected, recorded, stored and sent to Controller for the purpose of booking and purchase of airplane ticket.
Data processing is required for concluding and implementingpurchase contracts with data subjects.
5. The period for which the personal data will be retained, or, if that is not possible, the criteria used to determine that period
Personal data information must be deleted one year after data transfer.

ANNEX II

TECHNICAL AND ORGANISATIONAL MEASURES INCLUDING TECHNICAL AND ORGANISATIONAL MEASURES TO ENSURE THE SECURITY OF THE DATA

Description of the technical and organisational measures implemented by the data importer(s) (including any relevant certifications) to ensure an appropriate level of security, taking into account the nature, scope, context and purpose of the processing, and the risks for the rights and freedoms of natural persons.

This document describes technical and organizational security measures and controls implemented by Thomalex, or Thomalex affiliates (hereafter Thomalex), to protect personal data and ensure the ongoing confidentiality, integrity and availability of Thomalex's products and services.

This document is a high-level overview of Thomalex's technical and organizational security measures. More details on the measures we implement are available upon request. Thomalex reserves the right to revise these technical and organizational measures at any time, without notice, so long as any such revisions will not materially reduce or weaken the protection provided for personal data that Thomalex processes in providing its various services. In the unlikely event that Thomalex does materially reduce its security, Thomalex shall notify its customers

Thomalex shall take the following technical and organizational security measures to protect personal data:

1. Organizational management and dedicated staff responsible for the development, implementation, and maintenance of Thomalex's information security program.
2. Audit and risk assessment procedures for the purposes of periodic review and assessment of risks to the Thomalex organization, monitoring and maintaining compliance with Thomalex policies and procedures, and reporting the condition of its information security and compliance to senior internal management.
3. Maintain Information security policies and make sure that policies and measures are regularly reviewed and where necessary, improve them.
4. Communication with Thomalex applications utilizes cryptographic protocols such as TLS to protect information in transit over public networks. At the network edge, stateful firewalls, web application firewalls, and DDoS protection are used to filter attacks. Within the internal network, applications follow a multi-tiered model which provides the ability to apply security controls between each layer.
5. Data security controls which include logical segregation of data, restricted (e.g. role-based) access and monitoring, and where applicable, utilization of commercially available and industry-standard encryption technologies.
6. Logical access controls designed to manage electronic access to data and system functionality based on authority levels and job functions, (e.g. granting access on a need-to-know and least privilege basis, use of unique IDs and passwords for all users,

- periodic review and revoking/changing access promptly when employment terminates or changes in job functions occur).
7. Password controls designed to manage and control password strength, and usage including prohibiting users from sharing passwords.
 8. System audit or event logging and related monitoring procedures to proactively record user access and system activity for routine review.
 9. Physical and environmental security of data center, server room facilities and other areas containing client confidential information designed to: (i) protect information assets from unauthorized physical access, (ii) manage, monitor and log movement of persons into and out of Thomalex facilities, and (iii) guard against environmental hazards such as heat, fire and water damage.
 10. Operational procedures and controls to provide for configuration, monitoring, and maintenance of technology and information systems according to prescribed internal and adopted industry standards, including secure disposal of systems and media to render all information or data contained therein as undecipherable or unrecoverable prior to final disposal or release from Thomalex possession.
 11. Change management procedures and tracking mechanisms to designed to test, approve and monitor all changes to Thomalex technology and information assets.
 12. Incident / problem management procedures designed to allow to Thomalex investigate, respond to, mitigate and notify of events related to Thomalex technology and information assets.
 13. Network security controls that provide for the use of enterprise firewalls and layered DMZ architectures, and intrusion detection systems and other traffic and event correlation procedures designed to protect systems from intrusion and limit the scope of any successful attack.
 14. Vulnerability assessment, patch management, and threat protection technologies and scheduled monitoring procedures designed to identify, assess, mitigate and protect against identified security threats, viruses and other malicious code.
 15. Business resiliency/continuity and disaster recovery procedures, as appropriate, designed to maintain service and/or recovery from foreseeable emergency situations or disasters.
 16. A Data Protection Officer (DPO) who is independent, regularly reviews data protection risks and controls.

ENGLISH

I confirm that I am informed and aware of the fact that by continuing this process my personal data (name, surname, gender, date of birth, passport or ID number, passport or ID number validity, nationality, phone number, e-mail address, home address) will be processed in the USA, which country by decision of the European Commission under Article 45 (5) of Directive 95/46 / EC (GDPR) no longer provides an adequate level of personal data protection and that I have been informed of my right to obtain a copy of the standard contractual clauses and information about any onward transfer.

I confirm that it has been made available to me and that I have read the standard contractual clauses under Article 46 (2) of Directive 95/46 / EC (GDPR) and in accordance with Commission Implementing Decision (EU) 2021/914 of 4 June 2021 on standard contractual clauses for the transfer of personal data to third countries in accordance with Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council.

CROATIAN

Potvrđujem da sam upoznat/a i svjestan/svjesna činjenice da će se nastavkom ovog procesa moji osobni podaci (ime, prezime, spol, datum rođenja broj putovnice ili osobne iskaznice, valjanost putnog dokumenta, broj telefona, e-mail i adresa) obrađivati u SAD-u, koja država odlukom Europske komisije prema članku 45. stavku 5. Direktive 95/46. / EC (GDPR) više ne pruža odgovarajuću razinu zaštite osobnih podataka i da sam obaviješten/a o svom pravu na dobivanje kopije standardnih ugovornih klauzula i informacija o svakom daljnjem prijenosu.

Potvrđujem da mi je stavljeno na raspolaganje i da sam pročitao/la standardne ugovorne klauzule prema članku 46. stavku 2. Direktive 95/46/EZ (GDPR) i u skladu s Provedbenom odlukom Komisije (EU) 2021/914 od 4. lipnja 2021. o standardnim ugovornim klauzulama za prijenos osobnih podataka u treće zemlje u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća.

Potvrdom oznake prihvata *Uvjeta usluge* korisnik potvrđuje da je pročitao, razumio i da prihvaća sve dokumente i izjave koje čine *Uvjete usluge*.