

OPĆI UVJETI POSLOVANJA ETI potovanja d.o.o.

Opći uvjeti i upute za putovanje sastavni su dio svih ugovora o organizaciji putovanja i naših aranžmana. Putnik je prilikom potpisivanja ugovora upoznat s općim uvjetima i uputama i s njima se neopozivo slaže. Za mjesto ispunjenja smatra se mjesto gdje se nalazi sjedište agencije ETI putovanja d.o.o. Za moguće sporove iz ugovornog odnosa između agencije i putnika, koje nije moguće riješiti mirnim putem, nadležan je sud u Mariboru. Turistička agencija ETI putovanja d.o.o. može nastupiti kao posrednik (odsjek A) i/ili kao organizator (odsjek B) putovanja. Agencija se kao posrednik obavezuje da će se u ime i na račun putnika zalagati sklopiti ili ugovor o organiziranju putovanja ili ugovor o jednoj ili više turističkih usluga, koje omogućuju neko putovanje ili boravak koje osiguravaju drugi organizatori putovanja. Organizator je tvrtka koja organizira putovanje tj. turistički aranžman te ih prodaja ili nudi na prodaju izravno ili neizravno preko prodavatelja. Tvrtka koja nastupa kao organizator putovanja također može djelovati i kao posrednik, ukoliko se posreduju turističke usluge drugih organizatora (npr. fakultativni izlet u mjestu ljetovanja) ukoliko upozori na ovu posredničku funkciju.

A. TURISTIČKA AGENCIJA KAO POSREDNIK

U nastavku navedeni uvjeti sastavni su dio i temelj Posredničkog ugovora o putovanju, koji stranke sklapaju s agencijom ETI putovanja d.o.o. kao posrednikom.

I. OPĆE ODREDBE

Opći uvjeti i upute za putovanje sastavni su dio svih ugovora o organizaciji putovanja i naših aranžmana. Putnik je prilikom potpisivanja ugovora upoznat s općim uvjetima i uputama te se njima neopozivo slaže.

U slučaju prodaje putem interneta, smatra se da je putnik upoznat s općim uvjetima i potpuno se slaže s njima označavanjem ikone "Pročitao sam opće uvjete i slažem se s njima". Odredbe općih uvjeta i uputa mogu se pronaći na web stranici www.etipotovanja.si, gdje su posebno označene i općenito dostupne.

Ponuda agencije ETI potovanja d.o.o. objavljena na internetu nije obvezujuća. Prijava koju podnosi poslovno sposoban putnik (stariji od 18 godina) predstavlja obvezujuću ponudu upućenu agenciji. Ugovor se smatra sklopljenim na dan kada agencija putem e-maila ili na drugi način potvrdi prihvaćanje ponude putnika. E-mail koji putnik primi od agencije odmah nakon podnošenja narudžbe samo potvrđuje da je narudžba zaprimljena i ne predstavlja prihvaćanje ponude od strane agencije.

Mjesto ispunjenja smatra se mjestom gdje se nalazi sjedište agencije ETI potovanja d.o.o.

Za eventualne sporove iz ugovornog odnosa između agencije i putnika koji nije moguće riješiti mirnim putem nadležan je sud u Mariboru.

II. PRIJAVA, PROMJENA PRIJAVE, PREKID

Ako ste na internetu odabrali putovanje i imate dodatna pitanja vezana uz ponudu agencije, možete ih postaviti putem internetskog obrasca koji se nalazi na web stranici agencije na vezi "Neobvezujući upit". Ako želite prijaviti se za putovanje, odaberite vezu "Online rezervacija" koja će vas povezati s prijavnim stranicom. U prijavi morate unijeti tražene osobne podatke koje će agencija ETI potovanja d.o.o. čuvati sukladno važećem zakonodavstvu. Nakon unosa osobnih podataka i odabira načina plaćanja, pri čemu su podaci o odabranom putovanju uvijek vidljivi na desnoj strani zaslona pod "sažetak", pritisnite vezu "Obvezujuća rezervacija putovanja" čime ste završili postupak prijave. Unesene podatke u prijavi možete bilo kada promijeniti koristeći strelicu "k izboru" koja se nalazi u gornjem dijelu web stranice. Postupak narudžbe možete prekinuti bilo kada zatvaranjem preglednika.

III. JEZIK UGOVORA

Ugovor sklopljen između putnika i agencije, kao i sve informacije, bit će na hrvatskom jeziku. Također je osigurana usluga za rad s klijentima i rješavanje prigovora na hrvatskom jeziku.

IV. CIJENA

Cijena koju putnik treba platiti za putovanje je ona koja vrijedi na dan podnošenja prijave od strane putnika i uključuje PDV i troškove dostave koji nastaju u vezi s slanjem dokumenata.

V. PLAĆANJE

Agencija ETI potovanja d.o.o. prihvaća sljedeća sredstva plaćanja:

kreditne kartice Visa i Mastercard

novčani transfer na račun agencije (moguć samo ako se izvrši 1 mjesec prije početka putovanja)

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

Opći uvjeti i upute za putovanje su sastavni dio svih ugovora o organizaciji putovanja i naših aranžmana. Putnik je prilikom potpisivanja ugovora upoznat sa općim uvjetima i uputama te na njih bezuvjetno pristaje.

Mjestom izvršenja smatra se mjesto sjedišta agencije ETI potovanja d.o.o.. Za eventualne sporove koji proizlaze iz ugovornog odnosa između agencije i putnika, a koji se ne mogu riješiti mirnim putem, nadležan je sud u Mariboru.

Turistička agencija ETI potovanja d.o.o. može djelovati kao posrednik (sekcija A) i/ili kao organizator (sekcija B) putovanja. Agencija kao posrednik se obavezuje da će u ime i za račun putnika nastojati sklopiti ugovor o organizaciji putovanja ili ugovor o jednoj ili više turističkih usluga koje omogućuju određeno putovanje ili boravak, a koje osigurava drugi organizator putovanja. Organizator je tvrtka koja organizira putovanje odnosno turistički paket i prodaje ih ili nudi na prodaju izravno ili posredstvom prodavača. Tvrtka koja djeluje kao organizator putovanja također može djelovati kao posrednik ako posreduje turističke usluge drugih organizatora (npr. fakultativni izlet na određeno odmoru), pod uvjetom da upozori na tu posredničku funkciju.

A. TURISTIČKA AGENCIJA KAO POSREDNIK

U nastavku navedeni uvjeti sastavni su dio i temelj Posredničkog ugovora o putovanju, koji stranke sklapaju s agencijom ETI potovanja d.o.o. kao posrednikom.

1. Prijava / Sklapanje ugovora

Putnik se može prijaviti za turistički aranžman pismeno ili na daljinu. Prijava na daljinu mora se od strane turističke agencije odmah pismeno potvrditi.

Turistička agencija mora u potvrdi kojom prihvaća prijavu navesti sve bitne podatke o prijavi stranke i navesti program putovanja ili turističkog aranžmana (može se također referirati na katalog, brošuru itd.) za koji se putnik prijavljuje.

Za aranžmane drugih organizatora putovanja vrijede njihovi Opći uvjeti i vidljivi su iz njihovih cjenika ili programa. Ime odgovornog organizatora navedeno je u ugovoru ili prijavnici. U slučaju da putniku prije sklapanja ugovora iz objektivnih razloga nisu u potpunosti ili djelomično dostupni opći uvjeti organizatora putovanja, primjenjuju se navedeni opći uvjeti, u dijelu u kojem opći uvjeti organizatora nisu bili dostupni putniku. Osoba koja podnosi prijavu za turistički aranžman za sebe ili za treće osobe smatra se naručiteljem i snosi odgovornost prema agenciji i trećim osobama, ukoliko nije pravilno upoznao treće osobe o obvezama iz ugovora, te preuzima obvezu potpunog ispunjenja ugovora prema agenciji (plaćanje, odstupanje od ugovora itd.).

Turistička agencija može za obradu prijave zahtijevati nadoknadu troškova te prilikom prijave i manju akontaciju. Preostali iznos plaćanja kao i povrat ostalih troškova (troškovi telefona, telefaksa itd.) dopijeva na plaćanje prilikom predaje putnih dokumenata (vaučera), ako postoji više organizatora putovanja i izdano je više potvrda (vaučera), tada dopijeva na plaćanje onaj dio za koji je izdana potvrda organizatora. Organizator je dužan putniku prilikom sklapanja ugovora ili odmah nakon toga dostaviti potvrdu o rezervaciji.

2. Informacije i uobičajene dodatne usluge

2.1 Informacije o propisima u vezi s putovnicama, vizama, carinama i zdravstvenim regulacijama

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati važeću putovnicu ili drugi valjani odgovarajući dokument koji omogućuje ulazak u određenu zemlju.

Turistička agencija je dužna u odgovarajućem roku prije putovanja pružiti opće informacije o putnim ispravama i eventualnim zahtjevima za vizama, posebno o vremenskom roku za njihovu dobivanje, kao i informacije o zdravstvenim formalnostima koje su potrebne za putovanje i boravak na određenom mjestu.

Putnici koji nemaju hrvatsko državljanstvo trebaju se informirati o obvezujućim propisima putem nadležnog konzulata.

Putnik je također dužan sam se informirati o važećim propisima vezanim uz putne isprave, vize, valute, carine i zdravstvene propise koji vrijede na određenom mjestu te sam snosi odgovornost za ispunjavanje zahtjeva propisanih tim propisima.

Organizator također pruža preporuke i zahtjeve u vezi s zdravstvenom zaštitom, ali to ne utječe na odgovornost svakog pojedinog putnika da se konzultira s odabranim liječnikom o preporučenoj ili obveznoj zdravstvenoj zaštiti prilikom putovanja u željenu zemlju i da poduzme sve potrebno u vezi s tim. Organizator preporučuje putnicima da dobiju potrebne informacije putem Ministarstva vanjskih poslova.

U slučaju da putniku, iz njegove krivnje ili nemara, bude onemogućeno putovanje u određenu državu zbog nepoštivanja propisa te države u vezi s putovanjem ili mu viza ne bude pravovremeno izdana, organizator može teretiti putnika za troškove koji su mu nastali organizacijom njegovog putovanja.

Putnik može agenciju ovlastiti za pomoć pri dobivanju viza. U slučaju prihvata takve narudžbe, agencija naplaćuje posredovanje u dobivanju vize. Agencija ne jamči uspješnost dobivanja vize, te u slučaju odbijanja ili kašnjenja ne vraća naplaćene troškove za dobivanje vize.

2.2 Informacije o turističkom aranžmanu

Posrednik je obvezan putniku najbolje što može predstaviti turistički aranžman koji posreduje, uzimajući u obzir sve specifičnosti turističkog aranžmana i određeno mjesto.

3. Pravni položaj i odgovornost

Turistička agencija kao posrednik odgovara za:

- pažljiv odabir svakog pojedinog organizatora putovanja i pažljivo rukovanje prikupljenim osobnim podacima;
- pažljivo posredovanje, što uključuje pravodobno obavještanje putnika o turističkom aranžmanu i posredovanje svih dokumenata vezanih uz putovanje. Posrednik je dužan prosljediti sva obavještenja, izjave volje i potvrde o plaćanjima koje putnik dostavlja organizatoru putovanja ili obrnuto (kao što su promjena dogovorene usluge i dogovorene cijene, izjava o odustajanju, reklamacija).

Turistička agencija kao posrednik nije odgovorna za nepoštivanje ugovora o putovanju niti za obveze vezane uz organizaciju putovanja. Turistička agencija mora putniku prilikom zaključivanja ugovora o putovanju izdati potvrdu o organizaciji putovanja koja osim zakonom propisanih sastavnica treba sadržavati i ime i adresu posrednika te podatak da nastupa kao posrednik pri prodaji. Ako potvrda ne sadrži svojstvo posrednika, posrednik se smatra prema zakonu organizatorom.

4. Nepravilno ispunjenje

Ako turistička agencija namjerno ili iz velikog nemara prekrši svoje obveze u vezi posredovanja, dužna je nadoknaditi putniku nastalu štetu. U slučaju nastanka štete zbog nemarnog postupanja agencije, naknada za štetu ograničena je na visinu provizije posredovanog posla koju je agencija primila ili bi je primila.

B. TURISTIČKA AGENCIJA KAO ORGANIZATOR

U nastavku navedeni uvjeti sastavni su dio i temelj ugovora o organizaciji putovanja koji putnici sklapaju s turističkom agencijom kao organizatorom putovanja, bilo izravno ili pomoću posrednika. Odredbe općih uvjeta koji reguliraju obveze turističke agencije kao posrednika smisljeno se primjenjuju i u slučajevima kada turistička agencija djeluje kao organizator putovanja.

1. Prijava/sklapanje ugovora

Ugovor o organizaciji putovanja sklopljen je kada se putnik i organizator dogovore o svim važnim elementima ugovora (cijena, usluga i termin).

Dogovorom o važnim elementima ugovora, kupac stječe prava i obveze.

Prijava koju dostavlja podnositelj predstavlja obavezujuću ponudu danu organizatoru. Prijava se može podnijeti samo pisanim putem. Podnositelj može prijaviti na putovanje sebe i ostale sudionike, a za obveze iz ugovora koje nastanu za druge sudionike odgovara donositelj kao za svoje vlastite obveze, što potvrđuje izričito izjavom. Također, podnositelj je prilikom prijave na putovanje drugih sudionika obavezan dati izjavu da je za prijavu ovlašten od strane drugih sudionika. Ugovor o organizaciji putovanja stupa na sagu i važi za sve sudionike s danom kada ETI potovanja d.o.o. dobije prijavu, pri čemu za prijem nije potrebna posebna forma. Nakon sklapanja ugovora o putovanju, ETI potovanja d.o.o. predat će putniku potvrdu o rezervaciji. Prilikom kupnje turističkog aranžmana preko druge agencije, potvrda o rezervaciji bit će prosljeđena toj agenciji. Putnik je prilikom prijave dužan platiti akontaciju u visini od 10% od cijene aranžmana.

2. Promjena putnika

Ako nije drugačije dogovoreno, putnik smije odrediti drugu osobu da umjesto njega iskoristi dogovorene usluge, pod uvjetom da ta osoba zadovoljava posebne zahtjeve koji su predviđeni za određeno putovanje te da putnik nadoknadi organizatoru troškove koje je imao zbog promjene.

Promjena putnika može se sprovesti na dva načina:

- ustupanje prava na korištenje usluga turističkog aranžmana

Ako putnik koji je sklopio ugovor drugoj osobi ustupi pravo na korištenje svih ili pojedinačnih usluga iz turističkog aranžmana, ugovor o organizaciji putovanja ostaje na snazi nepromijenjen, a za njegovo ispunjenje u cijelosti odgovara putnik koji je sklopio ugovor. U ovom slučaju putnik koji je sklopio ugovor također snosi i dodatne troškove koji su nastali prilikom ustupanja.

- prijenos turističkog aranžmana/ljetovanja

Ukoliko putnik ne može iskoristiti turistički aranžman, ugovorni odnos se može prenijeti na drugu osobu. Turistička agencija mora biti informirana o prijenosu u adekvatnom roku i mora dati suglasnost za prijenos. Prenositelj turističkog aranžmana i preuzimatelj turističkog aranžmana solidarno odgovaraju za sva plaćanja povezana s turističkim aranžmanom, kao i za dodatne troškove koji su nastali turističkoj agenciji zbog prijenosa turističkog aranžmana.

3. Sadržaj ugovora, informacije i druge usluge

Pored obavještanja putnika o informacijama koje su već određene u dijelu općih uvjeta koji se odnose na posrednika (npr.: informacije o propisima za ulaz u zemlju u vezi s putovnicama, vizama, deviznim, carinskim i zdravstvenim propisima), organizator putovanja mora na zadovoljavajući način obavijestiti putnika o uslugama koje nudi. Opis usluge tj. aranžmana iz kataloga, koji je bio važeći u trenutku prijave za turistički aranžman, kao i sve druge, u katalogu navedene, informacije te važeći cjenik organizatora, sastavni su dio ugovora o organizaciji putovanja, osim ako je pri prijavi sklopljen drugi dogovor. Drugi dogovori su važeći samo u slučaju da su sklopljeni u pisanoj formi.

Posrednici tj. ovlašteni prodavatelji ne smiju bez pisane suglasnosti ETI potovanja d.o.o. preuzimati druge obaveze i davati obećanja koja bi odstupala od opisa turističkog aranžmana i usluga iz kataloga. Dodatan ili drugi dogovor može biti prihvaćen od strane posrednika ili ovlaštenog prodavatelja samo ako je putnik izričito obaviješten da se radi o neobavezujućem dogovoru, čija je pravovaljanost ovisna od suglasnosti društva ETI potovanja d.o.o.

Ako program ne navodi drugačije, cijena aranžmana uključuje prijevozne, hotelske i ugostiteljske usluge navedene u programu putovanja, kao i organizaciju putovanja. Cijene pojedinog turističkog aranžmana vrijede po osobi, uz smještaj u dvokrevetnoj sobi, bez garantiranih pogleda, balkona itd., i pružaju samo osnovni standard smještaja, osim ako je pri potvrđivanju rezervacije drugačije navedeno.

4. Putovanja/turistički aranžmani s posebnim rizicima

Kod putovanja/turističkih aranžmana s posebnim rizicima (npr. putovanja s elementima ekspedicije) turistička agencija kao organizator ne odgovara za posljedice koje mogu nastati zbog nastupanja rizika, a koje nisu nastale kao posljedica kršenja ugovornih obveza turističke agencije. Obveza turističke agencije kao organizatora putovanja je pažljivo pripremiti putovanje i pažljivo odabrati osobe i tvrtke odgovorne za pojedinačne putne usluge.

5. Neslaganja u izvršenju turističkog paketa

5.1 Zahtjev za ispunjenje

Putnik treba organizatora putovanja odmah, bez nepotrebnog odgađanja, uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, obavijestiti o svim neslaganjima koja primijeti tijekom izvršenja putnih usluga uključenih u ugovor. Organizator putovanja mora u razumnom roku ispraviti neslaganja, osim ako to nije moguće ili bi prouzročilo nerazmjerno visoke troškove, uzimajući u obzir opseg neslaganja i vrijednost putnih usluga kod kojih su se pojavila neslaganja s ugovorom. Ako neslaganja nisu otklonjena, putnik može tražiti razmjerno smanjenje cijene nakon završetka putovanja. Putnik ne može uspješno tražiti smanjenje cijene ako ne reklamira neadekvatnost usluge na samom mjestu. Zahtjev za smanjenje cijene putnik može podnijeti samo ako organizator u primjerenom roku ne otkloni neslaganja u svojim uslugama.

5.2 Šteta

Organizator putovanja odgovara za štetu koju je prouzročio putniku zbog toga što uopće nije ispunio ili je djelomično ispunio ugovorne ili zakonske obveze koje se odnose na organizaciju putovanja. Organizator nije odgovoran za prijevoz prtljage i ne odgovara za oštećenu ili izgublenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili drugih dragocjenosti u hotelu. Prijavu o izgubljenoj ili oštećenoj prtljazi putnik sam podnosi prijevozniku ili hotelu. Turistička agencija kao organizator ne odgovara za štetu na predmetima koji se obično ne nose na putovanja, osim ako ih turistička agencija ne preuzme na čuvanje ili ako je do štete došlo zbog namjernog postupanja ili velikog nemara turističke agencije.

5.3 Obavijest o grešci

Putnik svako kršenje u vezi s izvršenjem ugovora o putovanju, koje ustanovi tijekom putovanja, mora odmah prijaviti predstavniku organizatora, pod uvjetom da je putnik upoznat s predstavnikom i da je ovaj dostupan u mjestu ljetovanja/putovanja. Organizator mora prije polaska upozoriti putnika pisanim putem na dužnost obavještanja o kršenjima te mu omogućiti da na jednostavan i dostupan način podnese žalbu. Ako nema predstavnika organizatora u mjestu ljetovanja odnosno na putovanju, putnik je dužan svakog pojedinačnog nositelja usluga (npr. hotel, zrakoplovnu tvrtku) informirati o kršenjima i zahtijevati otklanjanje grešaka.

Žalbeni postupak: Putnik odmah na licu mjesta reklamira neadekvatnu uslugu predstavniku organizatora, a u njegovoj odsutnosti pružatelju usluga. Putnik mora surađivati s predstavnikom prilikom otklanjanja uzroka žalbe. Ako putnik ne prihvati ponuđeno rješenje reklamacije, koje odgovara uplaćenim uslugama prema programu, agencija kasnije neće razmatrati zahtjeve putnika za sniženje cijene putovanja ili naknadu štete. Ako nije moguće otkloniti uzrok žalbe, putnik na licu mjesta mora zajedno s predstavnikom, vodičem organizatora ili u slučaju njihove odsutnosti s pružateljem usluge, sastaviti zapisnik o reklamaciji koji putnik šalje zajedno s dokazima (potvrde hotelijera, prijevoznika, računi) najkasnije u roku od 2 (dvije) godine od pojave neskladnosti na adresu agencije ETI potovanja d.o.o., Slovenska ulica 21, 2000 Maribor. Agencija će pisano odgovoriti u roku od 8 dana nakon prijema žalbe, a konačno u adekvatnom roku koji je potreban za dobivanje informacija o uzroku žalbe. Ako iz krivnje agencije nije došlo do izvršenja programa ili nekih usluga, putnik ima pravo na sniženje cijene u visini stvarne vrijednosti neizvršenih usluga. Organizator odgovara putniku za nastalu štetu najviše do trostruke vrijednosti ukupne cijene turističkog aranžmana oštećenog putnika, pri čemu ovo ograničenje ne važi u slučaju pogoršanja putnikovog zdravlja ili smrti za koje bi mogao biti odgovoran organizator. U slučaju kada ETI potovanja d.o.o. nastupa kao ugovorni zrakoplovni prijevoznik, odgovara sukladno međunarodnim propisima, prije svega „Montrealskom konvencijom“, te za njega važe ograničenja odgovornosti iz konvencije. Za slučajeve kada odgovornost ETI potovanja d.o.o. nije regulirana ovim Općim uvjetima, primjenjuju se zakonske odredbe.

5.4. Kategorizacija

Hoteli u programu označeni su službenom kategorizacijom koja vrijedi u pojedinim državama, a koja može odstupati od kategorizacije koja vrijedi u Sloveniji. Hrana, udobnost, usluge i ostala ponuda, uključujući plaže i bazene, pod nadzorom su lokalnih turističkih organizacija i organizator nema utjecaja na njih. Standardi turističkih ponuda među odabranim odredištima tj. državama su različiti i međusobno neusporedivi. Ponuda „all

inclusive“ vezana je na hotelski red dolaska i odlaska, uglavnom od 15h do 10h, neovisno o vremenu dolaska/odlaska na/iz zračne luke. Pri rezervaciji "ekonomskih soba" moguća je lošija lokacija (npr. pogled na parkiralište, iznad disko kluba, uz lift itd.). Pri rezervaciji nije moguć izbor vrste kreveta (mogu biti odvojeni ili bračni). Kod smještaja tri ili više osoba u istoj sobi, putnike upozoravamo da se za te osobe koriste dodatni ležajevi koji uvijek nisu jednake kvalitete kao osnovni (npr. rasklopivi krevet, kauč itd.).

6. Ostvarenje mogućih zahtjeva

Putniku se preporučuje da za neispunjenu ili nedovoljno kvalitetnu uslugu dobije pisanu potvrdu, ili osigura druge dokaze ili svjedoke te da eventualne žalbe ostvari odmah nakon povratka s putovanja izravno kod turističke agencije kao organizatora, ili kod turističke agencije - posrednika, budući da veće vremensko udaljenje od događaja može otežati dokazivanje. Zahtjev za sniženje cijene putnik može podnijeti u roku od dvije godine od pojave neskladnosti.

7. Odustajanje od ugovora

7.1 Odustajanje putnika prije nastupanja putovanja

Putnik se može u bilo kojem trenutku prije početka turističkog paketa odreći ugovora o paketnom putovanju. U slučaju odustajanja od ugovora o paketnom putovanju, organizator putovanja može od putnika zahtijevati plaćanje odgovarajuće i opravdane naknade.

a) Odustajanje bez plaćanja troškova

Osim zakonski određenih slučajeva, putnik se može odreći ugovora o organizaciji putovanja bez plaćanja troškova ako se bitno promijene bitni uvjeti putovanja:

- ako se značajno promijene bitne karakteristike putnih usluga,
- ako se dogovorena cijena (članak 8.1 ovih Općih uvjeta) poveća za više od 8%,
- ako se prije početka putovanja u mjestu putovanja ili neposrednoj blizini pojave neizbježne i izvanredne okolnosti koje bitno utječu na izvršenje turističkog paketa, ili neizbježne i izvanredne okolnosti koje bitno utječu na prijevoz putnika do mjesta putovanja. U tom slučaju putnik nema pravo tražiti nadoknadu štete.

Organizator je dužan putniku odmah objasniti svaku promjenu ugovora o organizaciji putovanja, bilo izravno, bilo putem posrednika, te ga pritom obavijestiti o mogućnosti izbora da pristane na promjenu ugovora o organizaciji putovanja ili da zbog promjene odustane od ugovora. Ako putnik ne odgovori u postavljenom roku, smatra se da odustaje od ugovora.

b) Odustajanje s troškovima otkazivanja

Troškovi odustajanja određeni su razmjerno cijeni putovanja, vremenu podnošenja zahtjeva za odustajanje i vrsti putovanja. Cijena putovanja/turističkog aranžmana smatra se ukupnom cijenom dogovorenih usluga.

Putnik se može u bilo kojem trenutku odreći ugovora o organizaciji putovanja uz plaćanje naknade za odustajanje, osim u slučajevima navedenim pod točkom a), kada putnik nije obavezan platiti naknadu za odustajanje.

Putniku se obračunavaju sljedeći troškovi:

Ukoliko se radi o turističkom aranžmanu koji uključuje spcijalni let (čarter), grupne IT (zajednička paušalna putovanja u linijskom prometu), grupna autobusna putovanja (višednevne vožnje)

- do 30. dana prije početka putovanja 20% cijene putovanja
- od 29. do 22. dana prije početka putovanja 40% cijene putovanja
- od 21. do 15. dana prije početka putovanja 50% cijene putovanja
- od 14. do 8. dana prije početka putovanja 70% cijene putovanja
- od 7. dana do dana polaska 100% cijene putovanja
- nepojavljivanje 100% cijene putovanja

Za hotelski smještaj, apartmane, putovanja brodom, jednodnevne autobusne vožnje, posebne vlakove i putovanja redovnim letovima po posebnim tarifama primjenjuju se posebni uvjeti koji moraju biti navedeni u detaljnom programu.

ETI potovanja d.o.o. zadržava pravo zahtijevati višu odštetu umjesto navedenih troškova odustajanja ako može dokazati da su stvarni troškovi znatno viši od paušalno određenih troškova za pojedini slučaj. Ova odredba posebno vrijedi za putovanja označena kao "MIXX". U takvim slučajevima, ETI potovanja d.o.o. je dužan izračunati i dokazati konkretan iznos odštete, uzimajući u obzir uštedu troškova i moguće korištenje putničkih usluga drugdje.

U slučaju da putnik otkáže ugovor o paketnom putovanju, organizator putovanja će bez nepotrebnog odgađanja, ali najkasnije u roku od 14 dana od primitka otkaza, vratiti putniku sve uplaćene iznose, osim odštete koja je određena pod točkom b).

Izjava o odustajanju

Kako bi izvršio odustajanje od ugovora, putnik treba uzeti u obzir sljedeće:

Putnik može u bilo kojem trenutku obavijestiti turističku agenciju kod koje je rezervirao putovanje o svojoj namjeri da odustane od ugovora o organizaciji putovanja.

Putnik mora pisanim putem obavijestiti agenciju o odustajanju od ugovora o organizaciji putovanja. Pisana izjava može biti poslana preporučenom poštom, osobno dostavljena agenciji ili poslana putem elektroničke pošte. Datum kada je pisana izjava zaprimljena od strane agencije smatra se datumom od kojeg se računa osnova za obračun troškova.

c) No-show

No-show (nepojavljivanje) znači da putnik ne dolazi na mjesto polaska ili u smještajni objekt, ili da propusti polazak zbog vlastite nepažnje ili zbog slučajnosti koja mu se dogodila. Ako putnik ne može ili ne želi više koristiti preostale usluge turističkog aranžmana, naplaćuju mu se sljedeći troškovi:

- za usluge navedene pod točkom b) (specijalni let, itd.) 100% cijene putovanja

d) Prava organizatora na potpunu naknadu.

Organizator zadržava pravo da od putnika zahtijeva stvarnu naknadu štete koja je nastala zbog odustajanja putnika od ugovora ili nepojavljivanja (no-show), bez obzira na odredbe ovih općih uvjeta koje određuju visinu troškova koje organizator može naplatiti u takvim slučajevima.

Organizator je dužan jasno odrediti visinu takve naknade uzimajući u obzir eventualne uštede. To se posebno odnosi na putovanja označena oznakom "MIXX".

e) Prijenos ugovora

Sve do početka putovanja, putnik može zahtijevati prijenos ugovora o paketnom putovanju na treću osobu. U takvom slučaju, organizator putovanja će obavijestiti prenositelja o stvarnim troškovima prijensa ugovora o paketnom putovanju. Ti troškovi moraju biti razumni i ne smiju premašiti stvarne troškove koje organizator putovanja ima prilikom prijensa ugovora.

Organizator može odbiti pristanak na prijenos ili promjenu u slučaju da treća osoba ne ispunjava uvjete za putovanje ili ako bi njezino sudjelovanje na putovanju bilo u suprotnosti s propisima. Također, ukoliko je zahtjev za promjenom podnesen prekasno da bi se obavijestili pojedini pružatelji usluga. U slučaju prijensa ugovora o organizaciji putovanja na treću osobu, sklopljeni ugovorni partner i treća osoba solidarno su odgovorni za ispunjenje obveza iz ugovora prema organizatoru, kao i za plaćanje nastalih troškova.

7.2 Odstupanje organizatora prije nastupanja putovanja

a) Organizator može odustati od ugovora o organizaciji putovanja ako se nije sakupio minimalan broj putnika koji je određen u potvrdi o putovanju ili programu putovanja, uz uvjet da je putnik obaviješten o toj okolnosti u primjerenom roku, koji ne smije biti kraći od:

- 20 dana prije predviđenog početka putovanja kod putovanja duljih od 6 dana,
- 7 dana prije predviđenog početka putovanja kod putovanja u trajanju od 2 do 6 dana,
- 48 sati prije predviđenog početka kod jednodnevnih putovanja.

Ako organizator ne uspije sakupiti minimalan broj putnika zbog vlastite nepažnje, kupac može tražiti naknadu štete koja je paušalno određena iznosom troškova otkazivanja.

Kod putovanja posebnim avionima, vlakovima ili brodovima, minimalan broj putnika iznosi 80% popunjenosti.

b) Organizator putovanja može potpuno ili djelomično odustati od ugovora ako se prije ili tijekom izvršenja ugovora pojave izvanredne okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti, izbjeći ili spriječiti, a koje bi bile opravdan razlog za ne sklapanje ugovora da su postojale u vrijeme sklapanja. Primjeri više sile uključuju državne naredbe, štrajkove, ratne ili slične situacije, epidemije, prirodne katastrofe itd.

c) U slučajevima a) i b), putnik će dobiti povrat uplaćenog iznosa najkasnije u roku od 14 dana od odustajanja od ugovora.

Putnik nema pravo na povrat administrativnih troškova i troškova osiguranja koje je sklopio kod osiguravajuće kuće.

7.3 Odstupanje organizatora nakon početka putovanja

Organizator može odstupati od ugovora i kada se ovaj počeo izvršavati ako putnik u okviru zajedničkog putovanja neprimjerenim ponašanjem, nepoštivanjem višestrukih upozorenja, ometa provedbu putovanja/turističkog aranžmana. U ovome je slučaju putnik također dužan nadoknaditi organizatoru nastalu štetu.

8. Izmjene ugovora

8.1 Promjena cijene

Organizator putovanja zadržava pravo izmjene cijene nakon sklapanja ugovora iz razloga koji nisu pod njegovom kontrolom. Povećanje cijene je moguće samo kao izravna posljedica promjena:

- cijene prijevoza zbog promjena cijene goriva ili drugih izvora energije;
- razine poreza ili pristojbi za putne usluge uključene u ugovor nametnutih od trećih strana koje nisu izravno uključene u izvršenje turističkog paketa, uključujući turističke pristojbe, slijetanje ili ukrcavanje pristojbi u lukama i na aerodromima, ili
- tečajeva valute povezanih s turističkim paketom.

Ako navedene promjene utječu na smanjenje cijene aranžmana, organizator je dužan priznati putniku smanjenje cijene i vratiti mu razliku. U slučaju smanjenja cijene, organizator putovanja može oduzeti stvarne administrativne troškove od iznosa koji duguje putniku, a koji su nastali zbog smanjenja cijene. Na zahtjev putnika, organizator putovanja mora dostaviti dokaze o tim administrativnim troškovima.

Cijena putovanja može biti povećana najmanje 20 dana prije početka turističkog paketa. Organizator mora jasno i razumljivo obavijestiti potrošača na trajnom nosaču podataka s uključenim obrazloženjem i izračunom povećanja. Ako povećanje cijene prelazi 8%, putnik može odustati od ugovora o organizaciji putovanja bez plaćanja troškova - pogledaj članak 7.1 a) ovih Općih uvjeta. Putnik može, u razumnom roku koji odredi organizator putovanja, pristati na predloženu promjenu ili odustati od ugovora o paketnom putovanju bez plaćanja naknade. Ako putnik ne odgovori unutar postavljenog roka, smatra se da odustaje od ugovora.

Kada organizator objavi više cijena za različit broj sudionika u programu, putnik je dužan platiti iznos prema konačnom broju sudionika. Ako mu je prilikom prijave obračunata niža cijena i broj putnika prema tom programu nije ostvaren, putnik je dužan na zahtjev organizatora putovanja doplatiti navedenu razliku najkasnije do dana prije početka putovanja, a u slučaju kada mu je prilikom prijave obračunata viša cijena, a broj putnika prema programu premašuje uplaćeni cjenovni razred, agencija je dužna putniku vratiti navedenu razliku najkasnije do dana prije početka putovanja.

8.2 Izmjena programa nakon početka putovanja

Eventualne dodatne troškove zbog razlike u cijeni snosi organizator putovanja. Ako organizator putovanja bitno promijeni program putovanja tijekom izvršenja ugovora, putnik koji zbog toga odustaje od ugovora tijekom izvršenja snosi samo troškove stvarno pruženih usluga.

Dopuštene su promjene pojedinih usluga unutar turističkog aranžmana koje su bile potrebne nakon sklapanja ugovora o organizaciji putovanja, pod uvjetom da te promjene nisu bitne i da ne utječu na svrhu putovanja. U slučaju takve promjene, putnik nema nikakva potraživanja prema organizatoru. To posebno vrijedi za krstarenja Nilom i povezane prethodne ili kasnije usluge. ETI potovanja d.o.o. ima pravo smjestiti putnika na drugi brod od onog koji je naveden u katalogu, ali taj brod mora biti iste ili veće kategorije, osim ako je točno određeni brod zajamčen i naveden u potvrdi o putovanju.

Do promjene vremena leta, zrakoplovnog prijevoznika ili rute može doći u bilo koje vrijeme, čak i neposredno prije polaska, bez prethodne obavijesti i suglasnosti putnika. Agencija može zamijeniti izravne letove ili letove bez zaustavljanja letovima s presjedanjem.

Organizator ne odgovara za kašnjenja zrakoplova, brodova ili vlakova, kao ni za promjene programa koje proizlaze iz takvih kašnjenja. U takvim slučajevima putnik nema pravo na nadoknadu za neizvršeni dio programa putovanja niti na naknadno sniženje cijene.

Dani i vremena letova su informativni i neobvezujući, jer se određuju nekoliko mjeseci prije predviđenog polaska. Točna vremena letova poznata su nekoliko dana prije polaska.

Organizator zadržava pravo promjene dana i vremena polaska zbog promjene rasporeda letenja ili nastupanja više sile te pravo promjene smjera putovanja ako se promijene uvjeti putovanja (novi raspored vožnje, nesigurna situacija u državi gdje je organiziran program, prirodne katastrofe ili drugi nepredvidivi uzroci) bez obveze nadoknade putniku.

U slučaju otkazivanja putovanja u cijelosti ili pojedinih dijelova, putnik nema pravo tražiti povrat troškova vize i drugih troškova koje je imao vezano uz planirano putovanje.

9. Zaštita osobnih podataka

Organizator čuva sve prikupljene podatke o putniku u skladu s Zakonom o zaštiti osobnih podataka. Smatra se da putnik, sklapanjem ugovora, pristaje na korištenje tih podataka u svrhu ispunjenja ugovornih obveza i prava, kao i u svrhu izravnog marketinga, istraživanja tržišta, statističke obrade i informiranja o ponudi organizatora. Ako putnik to ne želi, može to izjaviti prilikom prijave na putovanje.

Informacije o imenima putnika i mjestima na kojima putnici borave, organizator ne prenosi trećim osobama ni u hitnim slučajevima, osim ako putnik izričito pristane na prenošenje informacija. Troškovi koji nastanu prenošenjem hitnih poruka idu na teret putnika. Stoga se sudionicima putovanja preporučuje da obavijeste svoje bližnje o točnoj adresi boravka.

10. Nevaženje pojedinačnih odredbi

Nevaljanost pojedine odredbe ugovora o organizaciji putovanja ne utječe na valjanost cjelokupnog ugovora, kao ni nevaljanost pojedine odredbe ovih općih uvjeta ne utječe na valjanost cjelokupnog dokumenta.

C. PLAĆANJE:

Plaćanje kod ETI potovanja d.o.o.

Nakon primitka računa ili potvrde rezervacije, plaća se 10% vrijednosti prema ugovoru. U isto vrijeme plaćaju se i premije osiguranja. Preostali iznos plaća se najkasnije 21 dan prije početka putovanja. Putni dokumenti (vaučeri) bit će poslani putniku putem elektroničke pošte čim ETI potovanja d.o.o. zaprimi punu uplatu.

Plaćanje putem posrednika:

Pri prijavi putovanja putem posrednika, potrebno je uplatiti 10% vrijednosti turističkog aranžmana prilikom prijave, a preostali iznos prilikom predaje putnih dokumenata ili najkasnije 21 dan prije početka putovanja.

U slučaju da prijava putnika od strane ETI potovanja d.o.o. nije potvrđena ili putnik ne prihvati ponuđeni zamjenski aranžman, ETI potovanja d.o.o. će putniku vratiti već izvršenu uplatu u najkraćem mogućem roku, odnosno u roku od 14 dana nakon otkazivanja.

Plaćanje u slučaju prijave na putovanje čiji je početak za manje od 21 dan:

U slučaju prijave na putovanje čiji je početak za manje od 21 dana, putnik je dužan prilikom prijave platiti punu vrijednost turističkog aranžmana. Putni dokumenti (vaučeri) izdaju se i dostavljaju putniku čim ETI potovanja d.o.o. primi punu uplatu.

Kašnjenje s plaćanjem:

U slučaju da putnik ili mjesto prijave ne podmire dospjele uplate, smatra se da je putnik otkazao aranžman i primjenjuju se odgovarajući troškovi otkazivanja kako su određeni u slučaju putnikovog odustajanja od ugovora (vidjeti točku 7.1.b).

Kada turistički aranžman rezervira ovlaštena turistička agencija za putnika, sve odredbe iz ove točke vrijede i za ovlaštenu turističku agenciju.

Promjena putovanja:

Kada ETI potovanja d.o.o. nakon sklapanja ugovora po zahtjevu putnika promijeni termin putovanja, odredište putovanja, polazište, smještaj, način prehrane ili vrstu prijevoza, organizator ETI potovanja d.o.o. zadržava pravo tražiti povrat troškova koji su nastali takvom promjenom. Kod ponuda i ugovora za vrstu putovanja MIXX, promjena termina leta nije moguća. Promjene su uglavnom moguće samo na zahtjev, ovisno o raspoloživosti i na temelju ugovorene cijene putovanja. Ovisno o vrsti usluge i vrsti putovanja su moguća odstupanja.

D) OSIGURANJE

Osiguranje od otkaza putovanja i osiguranje od nesreća nisu uključeni u cijenu aranžmana, a sklapanje osiguranja se posebno naplaćuje. Putnicima se preporučuje da se osiguraju od otkaza putovanja zbog zdravstvenih razloga i da sklope osiguranje od nesreća koje pokriva troškove medicinskih usluga u inozemstvu u slučaju bolesti ili nesreće.

OSIGURANJE LIKVIDITETNIH PROBLEMA ORGANIZATORA PUTOVANJA:

garancija br. 1/100202040876 kod GENERALI osiguranja d.d..

ETI potovanja, d.o.o.,

Slovenska ulica 21, SI-2000 Maribor

Tel: +386 2 228 0 350

Fax: +386 2 228 0 366

E-mail: info@etipotovanja.hr

Valjanost: OD LIPANJ 2023