

# Ekupi d.o.o. za trgovinu, usluge i turistička agencija

## Uvodne napomene

Ovi Opći uvjeti rezervacija i kupnje paket aranžmana te povezanih putnih aranžmana turističke agencije Ekupi d.o.o. ( u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) sastavni su dio programa turističkih paket aranžmana te povezanih putnih aranžmana, a time i Ugovora o putovanju (u daljnjem tekstu: Ugovor) koji s turističkom agencijom Ekupi d.o.o. Zagreb, Buzinski prilaz 10, Matični broj 080738498, OIB 67567085531 ID kod: HR – AB – 01 – 080738498, IATA Code: 75-3 2179 4, upisana u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu (u daljnjem tekstu: eKupi travel), sklapa ugovaratelj putovanja (u daljnjem tekstu: Putnik).

Svi podaci i uvjeti u programu i u ovim Općim uvjetima obvezuju Ekupi travel i Putnika ukoliko u Ugovoru nije navedeno drugačije.

Riječi i pojmovi koji imaju rodno značenje korišteni u ovim Općim uvjetima odnose se jednako na svaki rod, bez obzira u kojem su rodu korišteni u tekstu.

## ZNAČENJE POJMOVA

### Putnik

svaka osoba koja želi sklopiti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu ili izletu ili ugovor o putovanju u povezanom putnom aranžmanu ili koja ima pravo putovati na temelju sklopljenog ugovora o putovanju u paket-aranžmanu ili izletu ili ugovora o putovanju u povezanom putnom aranžmanu

### Organizator

trgovac koji nudi na prodaju paket-aranžmane ili trgovac koji dostavlja podatke o Putniku drugom trgovcu

### Prodavatelj

trgovac koji nije Organizator, a koji prodaje ili nudi na prodaju paket-aranžmane koje kombinira Organizator

### Usluga putovanja

- a) prijevoz putnika
- b) smještaj koji nije neodvojivi dio prijevoza putnika i nije u svrhe stanovanja
- c) iznajmljivanje automobila, drugog motornog vozila s vlastitim pogonom i najmanje četiri kotača s brzinom većom od 25 km/h ili motocikala za koje se zahtijeva vozačka dozvola kategorije A
- d) bilo koja druga turistička usluga koja nije neodvojivi dio usluge putovanja

### Paket-aranžman

kombinacija najmanje dviju različitih vrsta usluga putovanja za potrebe istog putovanja ili odmora ako:

a) te usluge kombinira jedan Organizator/Prodavatelj, među ostalim na zahtjev ili u skladu s izborom Putnika, prije nego što je sklopljen jedinstveni ugovor o svim uslugama ili

b) neovisno o tome jesu li sklopljeni zasebni ugovori s pojedinačnim pružateljima usluga putovanja, ako se te usluge:

- 1) kupuju na jednoj prodajnoj točki i ako su odabrane prije nego što je Putnik pristao platiti

- 2) nude, prodaju ili naplaćuju po paušalnoj ili ukupnoj cijeni
- 3) oglašavaju ili prodaju pod nazivom »paket-aranžman« ili pod sličnim nazivom
- 4) kombiniraju nakon sklapanja ugovora kojim Organizator/Prodavatelj Putniku daje pravo da bira između različitih vrsta usluga putovanja ili
- 5) kupuju od pojedinačnih Organizatora/Prodavatelja putem povezanih postupaka online rezerviranja kada Organizator/Prodavatelj s kojim je sklopljen prvi ugovor dostavlja ime Putnika, podatke o plaćanju i adresu e-pošte drugom Organizatoru/Prodavatelju, a ugovor s drugim Organizatorom/Prodavateljem sklopljen je najkasnije 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja

#### **Povezani putni aranžman**

najmanje dvije različite vrste usluga putovanja kupljene za potrebe istog putovanja ili odmora koje ne predstavljaju paket-aranžman i koji za posljedicu imaju sklapanje zasebnih ugovora s pojedinačnim pružateljima usluga putovanja ako Organizator/Prodavatelj:

a) prilikom jednog posjeta svojoj prodajnoj točki ili jednog kontakta s njome putnicima omogućuje zaseban odabir i zasebno plaćanje svake usluge putovanja ili

b) omogućuje ciljanu kupnju najmanje jedne dodatne usluge putovanja od drugog Organizatora/Prodavatelja ako je ugovor s tim drugim Organizatorom/Prodavateljem sklopljen najkasnije 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja

#### **Izlet**

kombinacija najmanje dviju pojedinačnih usluga za potrebe istog putovanja ili odmora, koje se sastoje od prijevoza ili drugih turističkih i ugostiteljskih usluga, a traje manje od 24 sata i ne uključuje noćenje

#### **Izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći**

situacija izvan kontrole strane koja se poziva na takvu situaciju i čije se posljedice nisu mogle izbjeći čak i da su poduzete sve razumne mjere

#### **Maloljetnik**

svaka osoba mlađa od 18 godina

#### **Potrošač**

svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti

#### **Usluga organiziranja putovanja**

pružanje usluge kombiniranja najmanje dviju pojedinačnih različitih vrsta usluga putovanja koje se nude kao paket-aranžman ili izlet

#### **Voucher**

pisana isprava koja glasi na ime ili na određenu grupu putnika te sadrži neprenosivo pravo osoba na čije ime glasi na usluge koje su u njoj navedene odnosno nalog točno određenom neposrednom davatelju usluga da osobama na čije ime glasi pruži navedene usluge.

#### **OPĆE ODREDBE**

eKupi travel u poslovnom odnosu s Putnikom vezano za uslugu putovanja može nastupati kao Organizator ili kao Prodavatelj što će biti jasno naznačeno u ponudi putovanja.

Kada je eKupi travel Organizator putovanja tada odgovara za provedbu svog putovanja odnosno paket aranžmana.

Kada je eKupi travel Prodavatelj putovanja odnosno paket aranžmana drugog Organizatora tada Organizator odgovara za provedbu putovanja odnosno paket aranžmana te se uz ove Opće uvjete primjenjuju i Opći uvjeti odgovornog Organizatora. Za izvršenje usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom o putovanju u paket aranžmanu odgovoran je organizator, bez obzira na to mora li te usluge izvršiti sam ili ih moraju izvršiti drugi pružatelji usluga putovanja.

Potpisivanjem Ugovora o putovanju ili vouchera ili potvrde rezervacije ili suglasnosti za terećenje kartice, Putnik u cijelosti prihvaća ove Opće uvjete, Program konkretnog putovanja, te posebne uvjete putovanja ukoliko postoje.

U slučaju da odredbe Ugovora o putovanju, Program putovanja, Opći uvjeti različito definiraju uvjete, prava i obveze Putnika odnosno Organizatora/Prodavatelja, na ugovorni odnos između Putnika i Organizatora/Prodavatelja primijenit će se prvo odredbe Ugovora, zatim Programa putovanja i na kraju Opći uvjeti.

Potpisivanjem Ugovora o putovanju Putnik potvrđuje da mu je prije sklapanja Ugovora o putovanju eKupi travel stavio na raspolaganje odgovarajuću obavijest o osnovnim graničnim, viznim i zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka u mjestu odredišta kao i o vremenu potrebnom za ispunjavanje tih formalnosti te da mu je ponuđen paket putnog osiguranja.

Osoba mlađa od 14 godina može putovati u inozemstvo samo u pratnji roditelja ili drugog zakonskog zastupnika ili uz njihovu suglasnost u pratnji druge osobe, koja suglasnost mora biti ovjerena od javnog bilježnika, diplomatske misije ili konzularnog ureda.

Potpisivanjem Ugovora o putovanju Putnik - roditelj maloljetnog djeteta koje putuje ujedno potvrđuje da je drugi roditelj upoznat i izričito suglasan s Ugovorom o putovanju.

Putnik jamči i odgovara za istinitost i točnost svih podataka koje je dao Organizatoru/Prodavatelju. Putnik također jamči da je u svrhu realizacije ugovorenog putovanja/usluge ovlašten dati osobne podatke i prihvatiti sve zakonske obveze koje proizlaze iz ugovora i pozitivnih zakonskih propisa.

Ugovor o putovanju proizvodi pravne učinke:

1. sklapanjem Ugovora od strane Ugovornih strana u pisanom ili elektronskom obliku i
2. uplatom ukupnog ugovorenog iznosa cijene Organizatoru/Prodavatelju do ugovorenog datuma ili, ako je tako ugovoreno, uplatom dijela ugovorene cijene i podnošenjem dokumentacije kojom se nesporno osigurava uplata razlike do ukupnog dijela cijene do ugovorenog datuma.

## **PREDUGOVORNE INFORMACIJE – ponuda putovanja na Internet stranici eKupi, newsletter, katalog i sl.**

Uz ove Opće uvjete koji su svakodobno dostupni na Internet stranici, eKupi travel putniku šalje uz Ugovor i obrazac sa standardnim informacijama za ugovor o putovanju u paket-aranžmanu te najvažnija prava u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu Prilog I. Dio A kad je moguća upotreba poveznica i to:

Obrazac sa standardnim informacijama za ugovor o putovanju u paket-aranžmanu kada je organizator putovanja eKupi travel odnosno obrazac sa standardnim informacijama za ugovor o putovanju u paket-aranžmanu kada je Organizator putovanja druga putnička agencija a eKupi travel je Prodavatelj. Obrazac možete vidjeti na [LINKU](#) ili niže u tekstu:

### **Obrazac sa standardnim informacijama za ugovore o putovanju u paket-aranžmanu**

Ponuđena kombinacija usluga putovanja jest paket-aranžman u smislu Zakona o pružanju usluga u turizmu.

Putnik stoga ima sva prava koja proizlaze iz odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koje se odnose na paket-aranžmane. Turistička agencija Ekupi d.o.o. za trgovinu, usluge i turistička agencija u cijelosti je odgovorna za pravilno izvršenje paket-aranžmana kao cjeline.

Turistička agencija Ekupi d.o.o. za trgovinu, usluge i turistička agencija, ima zakonom propisanu osiguranu jamčevinu za naknadu putnikovih plaćanja i osiguravanje repatrijacije putnika u slučaju da postane nesolventna.

Najvažnija prava u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu

- Putnici će dobiti sve bitne informacije o paket-aranžmanu prije sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.
- Uvijek postoji barem jedan trgovac koji je odgovoran za pravilno izvršenje svih usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom.
- Putnici dobivaju telefonski broj za hitne slučajeve ili podatke o kontaktnoj točki putem koje mogu stupiti u kontakt s organizatorom ili turističkom agencijom.
- Putnici mogu prenijeti paket-aranžman na drugu osobu uz obavijest o tome u razumnom roku i moguće plaćanje dodatnih troškova.
- Cijena paket-aranžmana može se povećati samo ako se povećaju specifični troškovi (primjerice, cijena goriva) i ako je to izričito predviđeno u ugovoru, a u svakom slučaju najkasnije 20 dana prije početka paket-aranžmana. Ako povećanje cijene premašuje 8 % cijene paket-aranžmana, putnik može raskinuti ugovor. Ako organizator pridržuje pravo na povećanje cijene, putnik ima pravo na sniženje cijene ako dođe do sniženja relevantnih troškova.
- Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora i dobiti puni povrat svih plaćanja ako se znatno izmijeni bilo koji od bitnih elemenata paket-aranžmana osim cijene. Ako prije početka paket-aranžmana trgovac odgovoran za paket-aranžman otkaže paket-aranžman, putnici imaju pravo na povrat i, prema potrebi, odštetu.
- Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora prije početka paket-aranžmana u slučaju izvanrednih okolnosti, primjerice ako na odredištu postoje ozbiljni sigurnosni problemi koji bi mogli utjecati na paket-aranžman.
- Osim toga, putnici u bilo kojem trenutku prije početka paket-aranžmana mogu raskinuti ugovor uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora koja se može opravdati.
- Ako nakon početka paket-aranžmana značajne elemente paket-aranžmana nije moguće pružiti kako je dogovoreno, morat će biti ponuđeni alternativni aranžmani bez dodatnih troškova. Ako usluge nisu pružene u skladu s ugovorom i to znatno utječe na izvršenje paket-aranžmana, a organizator ne ispravi nesukladnost, putnici mogu raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu bez plaćanja naknade za raskid.
- Putnici imaju pravo na sniženje cijene i/ili naknadu štete ako usluge putovanja ne budu izvršene ili ako budu izvršene na nepravilan način.
- Ako se putnik nađe u poteškoćama, organizator mu mora pružiti pomoć.
- Ako organizator, ili u pojedinim državama članicama prodavatelj, postane nesolventan, osigurava se povrat plaćanja. Ako organizator ili, prema potrebi, prodavatelj postane nesolventan nakon početka paket-aranžmana i ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osigurana je repatrijacija putnika.

Organizator/prodavatelj Ekupi d.o.o. za trgovinu, usluge i turistička agencija ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod Croatia osiguranje d.d., Zagreb, Vatroslava Jagića 33 Polica osiguranja od odgovornosti - broj police 228620067669, vrijedi do 02.05.2021. Ako su usluge uskraćene zbog nesolventnosti organizatora/prodavatelja putnici mogu stupiti u kontakt sa osigurateljem kontakt mail [info@crosig.hr](mailto:info@crosig.hr) kontakt telefon 0800 1884 ili po potrebi nadležnim tijelom vlasti.

Poveznica na Direktivu EU 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim aranžmanima

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=HR>)

Poveznica na Zakon o pružanju usluga u turizmu (NN 130/2017)

[https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017\\_12\\_130\\_2982.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982.html)).

Podatci o trenutno notificiranim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova dostupni su na internetskim stranicama Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta: <http://potrosac.mingo.hr/hr/potrosac/clanak.php?id=12645>

Platforma za mrežno rješavanje potrošačkih sporova dostupna je na

poveznici: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>

Kada je ponuđena kombinacija usluga putovanja paket-aranžman u smislu Zakona o pružanju usluga u turizmu:

Putnik ima sva prava koja proizlaze iz odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koje se odnose na paket aranžman. Turistička agencija Ekupi d.o.o. ima zakonom propisanu osiguranu jamčevinu za naknadu putnikovih plaćanja i, ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osiguravanje repatrijacije putnika u slučaju da postane nesolventna.

2) Najvažnija prava u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu, koja također dostavlja u elektronskom obliku uz Ugovor.

## REZERVACIJE I PLAĆANJE

Rezervacije i plaćanje usluga vrše se online na Internet stranici - [@ViewHelpers.GlobalDomain](#) ili u poslovnici eKupi travel, Zagreb, Buzinski prilaz 10.

Za valjanost rezervacije Putnik je dužan za potrebe potvrde rezervacije:

- popuniti sve obvezne informacije o putnicima,
- pročitati i potvrditi ove Opće uvjete ugovora te po potrebi Opće uvjete pružanja odabrane usluge Organizatora,

Putnik je dužan, prilikom rezervacije, do navedenog roka za plaćanje utvrđenog od strane eKupi travel uplatiti ukupnu cijenu usluge zrakoplovnih karata, smještaja, paket aranžmana, putnih osiguranja te ostalih usluga putovanja.

Ukoliko Putnik ne uplati punu cijenu do navedenog roka za plaćanje utvrđenog od strane eKupi travel, rezervacija neće biti valjana i smatra se da je Putnik odustao od rezervacije.

eKupi omogućuje plaćanje uplatom na žiro račun eKupi travel - općom uplatnicom; Internet bankarstvom; debitnim karticama tekućeg računa – Maestro; kreditnim karticama jednokratno - Visa, MasterCard, American Express, Diners; kreditnim karticama do 24 rate: American Express i Diners karticama te Visa i MasterCard karticama izdanim od Zagrebačke banke.

## UVJETI REZERVACIJE I KUPNJE KARATA U ZRAČNOM PRIJEVOZU

eKupi travel ne posjeduje vlastite zrakoplove i ne obavlja zračni prijevoz putnika i robe, već u prodaji avio karata djeluje isključivo kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika. U nastavku su prikazane općenite informacije o uvjetima, dok se detaljne informacije o uvjetima nalaze na Internet stranici eKupi travel uz konkretnu ponudu karata za zračni prijevoz.

### Rezervacija letova

Za potrebe rezervacije letova Putnik je dužan dati točno ime, prezime i spol svakog Putnika onako kako su navedeni na identifikacijskom putnom dokumentu koji će putnici i koristiti za to putovanje. Ako Putnik prilikom izrade rezervacije na Internet stranici eKupi travel navede pogrešnu informaciju (svako slovo je važno) o imenu, prezimenu, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu. Putnik je primljenu potvrdu o izvršenoj rezervaciji dužan provjeriti i bez odgađanja isti dan obavijestiti eKupi travel o eventualnim greškama u imenu, prezimenu, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu kako bi se pristupilo ispravku sukladno pravilima Zračnog prijevoznika prema konkretnoj kategoriji rezerviranog leta. Ukoliko Putnik nakon primitka rezervacije/ponude, a prije

potvrde kupnje ne obavijesti eKupi travel o grešci u imenu, prezimenu, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu smatrat će se da su sve navedene informacije točne. Ukoliko u rezervaciji/ponudi nije drugačije naznačeno, rezervacija vrijedi 24 sata od trenutka rezervacije nakon čega se, ukoliko Putnik ne potvrdi, tj. izvrši kupnju karte, automatski otkazuje. Zrakoplovni prijevoznik može u bilo kojem trenutku promijeniti i/ili ukinuti trenutno važeće tarife bez prethodne najave, što može dovesti do promjene u cijeni od trenutka izrade rezervacije/ponude do trenutka potvrde/kupnje karte. Primjenjuje se važeća tarifa u trenutku izdavanja karte.

#### Zrakoplovna karta / e-karta

Nakon potvrde rezervacije od strane Putnika, eKupi travel kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika, u ime prijevoznika, izdaje Putniku elektroničku potvrdu o kupnji karte (elektroničku kartu, e-kartu, eticket, etix) koja sadrži ime, prezime, spol i slijedni popis svih letova na kojima je izvršena rezervacija prijevoza s datumima putovanja, polazištima i odredištima kao i broj rezervacije pod kojim prijevoznik vodi rezervaciju u svojem rezervacijskom sustavu. Nakon kupnje/potvrde kupnje, tj. izdavanja e-karte, nije moguća naknadna promjena bilo kojeg elementa karte. Jednom izdana avio karta predstavlja ugovor o prijevozu između zrakoplovnog prijevoznika i Putnika. Karta, kao ugovor o prijevozu, glasi na ime i prezime Putnika i nije prenosiva na drugu osobu.

#### Ukrcajna propusnica / boarding pass

Prije ukrcaja u zrakoplov Putnik mora samostalno obaviti prijavu za let na jedan od načina koji nudi zrakoplovni prijevoznik koji je izdao kartu (npr. na šalteru za prijavu u zračnoj luci, na web stranici prijevoznika, na samoposlužnom automatu, itd.). Zrakoplovni prijevoznik može za pojedine načine prijave za let naplatiti naknadu. Nakon izvršene prijave za let, prijevoznik Putniku izdaje ukrcajnu propusnicu (boarding pass) u papirnatom i/ili elektroničkom obliku i to za svaki let posebno, a koja služi za ulazak u zrakoplov i kao prtljažni list ukoliko se na prijevoz predaje prtljaga. U slučaju papirnatih ukrcajnih propusnica, zrakoplovni prijevoznik može odbiti ukrcaj Putniku koji ne može predočiti originalnu papirnatu ukrcajnu propusnicu, ukoliko je ista izdana, na ulazu u zrakoplov. Zrakoplovni prijevoznik nije dužan ispuniti ugovornu obvezu prijevoza ukoliko je ime i prezime Putnika različito na elektroničkoj karti/ukrcajnoj propusnici i na osobnom putnom dokumentu kojeg Putnik predočuje kod prijave na prijevoz i/ili prilikom ukrcaja u zrakoplov.

#### Putovanje na niskotarifnim avio kompanijama (npr. Easy Jet, Vueling, Volotea, Ryan Air, Norwegian Air, ...)

Za putovanje na nekim niskotarifnim avio kompanijama, putnik je dužan na internet stranici avio kompanije prije početka putovanja dati točne podatke potrebne za izdavanje boarding karte. Za putnikov otkaz putovanja na niskotarifnoj avio kompaniji, putnik snosi trošak avio karte u cijelosti ili trošak promjene imena, prema uvjetima niskotarifnih aviokompanija.

Uvjeti zračnog prijevoza Putnika i prtljage definirani su od strane zračnog prijevoznika te ih se Putnik dužan pridržavati.

#### Posebni uvjeti rezervacije i plaćanja avio karte te naknada za izdavanje avio karte

Za plaćanje avio karata vrijede posebni rokovi i uvjeti plaćanja. Ukoliko u rezervaciji/ponudi nije drugačije naznačeno, rezervacija vrijedi 24 sata od trenutka rezervacije. Ukoliko Putnik vrši kupnju karte kreditnom karticom, dužan je prije isteka roka do kojeg je rezervacija važeća dostaviti podatke o važećoj kreditnoj kartici i osigurati da ista smije i može biti terećena za ukupni iznos karte i TSC-a, kao i da, ukoliko Putnik nije osobno korisnik kreditne kartice naveden na kartici za isto ima dozvolu od korisnika kartice. Ukoliko Putnik vrši kupnju karte uplatom na transakcijski račun eKupi travel, dužan je voditi računa o NKS terminskom planu izvršenja transakcija financijske institucije iz koje zadaje nalog za plaćanje, kako bi bio siguran da eKupi travel može prije isteka roka do kojeg je rezervacija važeća evidentirati uplaćena sredstva na svojem transakcijskom računu. Ukoliko eKupi travel do navedenog roka ne evidentira uplaćena sredstva na svojem transakcijskom računu ne snosi odgovornost za otkaz rezervacije od strane zrakoplovnog prijevoznika. Niti prijevoznik niti eKupi travel ne mogu garantirati

da će na istim letovima biti moguća ponovna rezervacija mjesta po istoj cijeni te se Putnik u tom slučaju može odlučiti na izradu nove rezervacije po tada dostupnim cijenama, te izvršiti doplatu do nove raspoložive cijene karte unutar novog roka kojeg odredi prijevoznik ili na odustajanje od kupnje i povrat prethodno uplaćenih sredstava nakon što ista budu evidentirana na računu eKupi travel, a bez kupnje karte.

Zrakoplovni prijevoznik zadržava pravo otkaza rezervacije i/ili već kupljene karte bez prethodne obavijesti, za što eKupi travel ne preuzima odgovornost.

Povrat agencijske naknade za izdavanje karte (TSC) nije moguć.

Otkazivanje i promjene:

Otkazivanje i/ili promjene izvršene od strane zrakoplovnih prijevoznika bez suglasnosti Putnika

Zrakoplovni prijevoznici, uslijed određenih okolnosti, zadržavaju pravo promjene rasporeda leta što uključuje mijenjanje vremena polijetanja i slijetanja, kao i otkazivanja letova bez prethodne obavijesti. Elektronička karta je ugovor između zrakoplovnih prijevoznika i Putnika pri čemu eKupi travel djeluje kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika i nije odgovoran za promjene/otkaze izvršene na rezervaciji/e-karti od strane samih zrakoplovnih prijevoznika.

Otkazivanje i/ili promjene od strane Putnika

Otkazivanje i promjene rezervacije podložne su uvjetima tarife kupljene avio karte. Ukoliko eKupi travel u ponudi/rezervaciji nije drugačije naznačio, u slučaju otkaza od strane Putnika zrakoplovni prijevoznik ne dozvoljava povrat tarife, ne dozvoljava povrat neiskorištenih zrakoplovnih i/ili pristojbi zračnih luka, ne dozvoljava promjene letova uključujući i promjene zračne luke polaska i/ili odredišta. Sve mogućnosti promjene jednom izdane karte podložne su uvjetima tarife po kojima je karta izdana, uključujući mogućnost povrata nakon kupnje (tarife i/ili pristojbi), mogućnosti promjene letova, polazišta i/ili odredišta, kao i visinu naknade za promjenu/otkaz ukoliko je ista tarifno dozvoljena.

Ukoliko se otkazuje putovanje, a prema uvjetima tarife avio karte Putnik ima pravo na povrat sredstava, sredstva će po odobrenju zrakoplovnog prijevoznika biti vraćena Putniku (najčešće u roku do 2 mjeseca od dana otkaza) na isti način kako je karta kupljena. Otkaz putovanja je potrebno dostaviti u pisanom obliku putem elektroničke pošte na adresu eKupi travel. Ukoliko karta nije otkazana unutar roka kojeg definira zrakoplovni prijevoznik, a Putnik se ne pojavi na letu, smatrat će se da je No-show putnik.

No-show

U slučaju da Putnik nije na vrijeme izvršio prijavu za let i/ili se nije pojavio na izlazu za ukrcaj u zrakoplov, smatra se No-show putnikom. Zrakoplovni prijevoznik će automatski otkazati sve daljnje letove u avio karti koji se ne mogu koristiti. Putnik, ovisno o tarifi, u pravilu nema pravo niti na povrat sredstava niti pravo na promjenu karte za neki drugi let.

Slijed kupona za let i njihova upotreba

Putniku se tijekom izdavanja karte za svaki rezervirani let izdaje zaseban e-kupon u elektroničkoj karti. Karta koju je Putnik kupio valjana je za prijevoz od mjesta polijetanja, preko navedenih mjesta međuslijetanja ili transfernih mjesta, do mjesta slijetanja navedenih na potvrdi kupnje/e-karti. Cijena

kupljene karte izračunata je prema tarifi zrakoplovnih prijevoznika na temelju cijelog putovanja naznačenog na karti. Promjena rute putovanja dovodi i do promjene tarife, a time i cijene karte. Putnik prilikom potvrde/kupnje karte prihvaća i obaveznost slijednog korištenja letova kako su navedeni u e-karti (npr. nije moguće ne-koristiti odlazni let, a onda ipak koristiti povratni let). Kod pokušaja korištenja letova mimo redoslijeda navedenih u karti, svi daljnji letovi biti će otkazani, a Putnik gubi mogućnost njihovog korištenje, kao i pravo na povrat neiskorištenog dijela karte. Prijevoznik može u takvom slučaju zahtijevati re-obračun tarife prema stvarnom redoslijedu korištenja letova, što može rezultirati višom tarifom koju nadoknađuje Putnik.

Reklamacije u slučaju odbijenog ukrcaja, kašnjenja i/ili otkazivanja leta od strane zrakoplovnih prijevoznika

Ako Putnik ima reklamaciju zbog odbijenog ukrcaja, kašnjenja i/ili otkazivanja leta ili neke druge nepravilnosti vezane za prijevoz (npr. prtljage), Putnik je dužan zahtjev za odštetu uputiti direktno zrakoplovnom prijevozniku koji je uzrokovao nepravilnost. eKupi travel se nalazi u ulozi prodajnog agenta i nije ovlašten u ime zrakoplovnog prijevoznika rješavati reklamacije. Zrakoplovni prijevoznik sve zahtjeve dobivene od agenta, vezane za pritužbe putnika, ne smatra valjanima.

## **CIJENE**

Cijene usluga na Internet stranici eKupi travel objavljene su u kunama i uključuju PDV, osim ukoliko je Zakonom o porezu na dodanu vrijednost pojedina usluga oslobođena plaćanja PDV-a, a ukoliko su utvrđene u stranoj valuti pored cijene se navodi način obračuna za plaćanje u kunama. Cijene vrijede od dana objave Programa putovanja na Internet stranici i/ili brošurama eKupi travel.

Objavljene cijene rezultat su ugovora eKupi travel s partnerima i ne moraju odgovarati cijenama istaknutima na odredištu.

## **SPECIFIČNOSTI ODREĐIVANJA I PRIKAZA CIJENE ZRAKOPLOVNIH KARATA**

Cijene zrakoplovnih karata navedene su na Internet stranici eKupi travel na način da su na prvoj stranici Rezultata pretraživanja iskazane

- po osobi i uključuju cijenu zrakoplovne karte, pristojbe zračnih luka, visinu popusta za jednokratno plaćanje, ali NE UKLJUČUJU TSC - naknadu koju EKUPI d.o.o. kao posrednik naplaćuje za izdavanje zrakoplovne karte.

Ukoliko upit sadrži više Putnika različitih kategorija (odrasli, djeca, mladi, i sl.), a za koje vrijede različiti popusti na osnovnu cijenu karte, navedena cijena je prosječna cijena po Putniku.

Klikom na link „Obračun cijene“ otvara se prozor u kojemu se navodi detaljna razrada cijene po Putniku.

Konačna cijena zrakoplovne karte vidljiva je na trećem koraku rezervacije prilikom odabira željenog načina plaćanja kada su poznati svi podaci o narudžbi uključujući i način plaćanja koji u nekim slučajevima predviđaju popuste na cijenu što utječe na konačnu cijenu karte.

## **ZAKONOM PROPISANA IZMJENA UGOVORENE CIJENE PAKET ARANŽMANA PRIJE POČETKA PAKET-ARANŽMANA**



eKupi travel sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu ima pravo povisiti cijenu paket aranžmana ako je povećanje cijene isključivo izravna posljedica promjene:

- a) cijene prijevoza putnika koje su proizašle iz troškova goriva i/ili drugih izvora energije.
- b) visine poreza i/ili naknada za usluge putovanja obuhvaćene ugovorom koje određuju treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje paket-aranžmana, uključujući turističke poreze, pristojbe za slijetanje ili naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama.
- c) deviznih tečajeva koji su relevantni za paket-aranžman.

eKupi travel ima pravo jednostrano povisiti cijenu paket aranžmana do vrijednosti od 8 % i o tome Putnika mora obavijestiti najkasnije 20 dana prije putovanja. Povećanje cijene, bez obzira na visinu, moguće je samo ako eKupi travel u pisanoj formi, a najkasnije 20 dana prije početka usluge paket-aranžmana, o povećanju cijene na jasan i razumljiv način obavijesti Putnika, uz izračun i obrazloženje tog povećanja.

Ako uvjetima Organizatora/Prodavatelja nije drugačije određeno, povećanje cijene se izračunava u istom postotku u kojem je došlo do promjene gore navedenih kalkulativnih elemenata na temelju kojih je formirana cijena.

## **IZMJENA OSTALIH UVJETA UGOVORA O PUTOVANJU U PAKET-ARANŽMANU**

Prije početka paket-aranžmana eKupi travel ne smije jednostrano izmijeniti uvjete Ugovora o putovanju u paket-aranžmanu, osim izmjene cijene kako je prethodno opisano, osim ako je takvo pravo predviđeno ugovorom, ako je izmjena beznačajna i ako na jasan, razumljiv i lako uočljiv način na trajnom nosaču podataka obavijesti Putnika o izmjeni.

Ako je eKupi travel prije početka paket-aranžmana prisiljen znatno izmijeniti bilo koje od glavnih obilježja usluga putovanja ili ne može ispuniti ugovorene posebne zahtjeve Putnika ili predloži povećanje cijene paket-aranžmana za više od 8 %, Putnik može u roku od 5 dana:

- a) prihvatiti predloženu izmjenu, ili
- b) raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za raskid ugovora.

Ako Putnik raskine Ugovor o putovanju u paket-aranžmanu, eKupi travel je dužan bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora, vratiti sva izvršena plaćanja, te prema potrebi obešteti Putnika. Raskid Ugovora Putnik dostavlja u pisanim putem u istom obliku u kojem je i zaključen Ugovor (npr. elektronski, osobno u poslovnici) na način da raskid pristigne u eKupi travel najkasnije petog dana roka. Ukoliko Putnik na navedeni način ne raskine Ugovor smatra se da je prihvatio predloženu izmjenu.

eKupi travel zadržava pravo promjene dana i/ili sata polaska zbog izmjena reda letenja i/ili nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo izmjene smjera putovanja ukoliko se promjene uvjeti putovanja, npr. ali ne isključivo: promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u zemlji i/ili na transfernim točkama i/ili odredištu, vremenske (ne)prilike i to bez isplate odštete, a prema važećim propisima u međunarodnom prometu. Također zadržava pravo promijene redoslijeda programa, kada su u pitanju državni praznici i slično, te zbog promijene radnog vremena pojedinih objekata koji se posjećuju.

Organizator/Prodavatelj ne odgovara za kašnjenje prijevoznih sredstava, kao ni za neplanirane promjene programa i troškove koji nastanu kao posljedica takvih kašnjenja.

Organizator/Prodavatelj zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promijene uvjeti za putovanje (promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik ne može utjecati) i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu.

Ukoliko okolnosti na samom odredištu onemogućuju smještaj Putnika u rezerviranom objektu, Organizator/Prodavatelj će Putnika smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije od rezerviranoga.

U slučaju da tijekom trajanja paket aranžmana nije moguće na odgovarajući način prilagoditi program putovanja nepredviđenim okolnostima ili ako Putnik iz opravdanih razloga ne prihvati izmjene, Organizator/Prodavatelj će Putniku na svoj trošak omogućiti povratak do mjesta polaska ili nekog drugog mjesta ako je Putnik s time suglasan, te mu nadoknaditi eventualnu štetu koju je pritom pretrpio. Šteta se isplaćuje u visini dijela cijene neiskorištenog dijela ugovorenog programa, i to na osnovi prigovora Putnika. Organizator/Prodavatelj će prigovor rješavati na način definiran ovim Općim uvjetima. Najviši iznos štete utvrđuje se u iznosu cijene ugovorenog aranžmana.

## **PUTNA DOKUMENTACIJA**

Završni putni dokumenti biti će Putniku uručeni ili poslani elektroničkom poštom najkasnije 3 dana prije polaska na putovanje, ukoliko nije drugačije navedeno na programu ili ukoliko se radi o charter letu. U završnim putnim dokumentima biti će navedene informacije koje su potrebne za nesmetanu realizaciju programa (voucher, obavijest o vremenu i mjestu polaska, mjestu među odredišta ili izmjene prijevoznog sredstva te vremenu dolaska u to mjesto, u slučaju putovanja maloljetnika- načinu uspostave neposredne veze s njim ili za njega odgovornom osobom i ostale potrebne informacije te kontakt na odredištu i/ili broj telefona na koji se potrebno javiti u hitnim slučajevima, kao i kontakt agencije). Putnik je dužan prilikom prijave dati sve podatke o svim suputnicima putovanja koje prijavljuje. Podaci moraju u cijelosti biti usklađeni s podacima u službenim ispravama koje su putnici dužni imati sa sobom tijekom putovanja, a prema pravilima svake pojedine države. U slučaju da pogrešni podaci uzrokuju kašnjenje, dodatne troškove i/ili prekid putovanja, za sve nastale troškove sebi i suputnicima odgovara sam Putnik

U slučaju kasnijih izmjena detalja putovanja putna dokumentacija će mu biti poslana na e-mail adresu koju je naveo kao važeću u prijavi te uz telefonsku obavijest o istom.

Ukoliko Putnik nije zbog svojih tehničkih poteškoća bio u mogućnosti preuzeti dokumentaciju ili mu ista zbog tehničkih poteškoća greškom nije poslana, dužan je o istome obavijestiti

Organizatora/Prodavatelja najkasnije 8 dana prije polaska.

Štetu nastalu zbog ne preuzimanja putne dokumentacije u navedenom roku snosi isključivo Putnik.

Putnik je dužan na zahtjev Organizatora/Prodavatelja predočiti prije početka putovanja/usluge voucher ili dokaz da je u cijelosti podmirio cijenu. U suprotnom Putnik ne može započeti putovanje/koristiti uslugu, osim ako ugovorne strane nisu izričito drugačije ugovorile.

## **OBAVIJESTI PRIJE POLASKA**

eKupi travel prije putovanja ne šalje putnicima obavijesti redovnom poštom, osim ako u programu nije drugačije određeno. Putnici će primiti obavijesti prije putovanja na svoju adresu elektroničke pošte.

Fotografije objavljene na Internet stranici i u reklamnim materijalima informativne su i neobvezujuće prirode.

Organizator/Prodavatelj ne odgovara za eventualne greške promidžbenih materijala i programa pa se u tom smislu smatraju mjerodavnima podaci navedeni u Ugovoru koji je Putnik zaključio s Organizatorom/Prodavateljem.

eKupi travel preporučuje Putniku da se i osobno informira na Internet stranici [www.mvep.hr](http://www.mvep.hr) i pogleda popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju Ministarstva vanjskih poslova RH.

Svakom putniku koji nije državljanin Republike Hrvatske i nema hrvatske putne dokumente eKupi preporučuje da se prije uplate aranžmana osobno informira o zemlji u koju putuje i uvjetima koje je potrebno ispuniti za putovanje u tu zemlju, imajući u vidu različitost propisa koji vrijede za državljane pojedinih zemalja. eKupi travel može uputiti Putnika na izvor informacija, ali ni na koji način ne preuzima odgovornost za posljedice koje bi uslijed nepoštivanja tih propisa mogle proisteći za samog Putnika.

Prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije, Putnik se za putovanja u određene države dužan cijepiti te pribaviti odgovarajuću ispravu o obavljenom cijepljenju. Cijepljenje je također obvezno ako je propis te vrste prihvaćen potpisom ugovora o putovanju.

Za sva putovanja u inozemstvo eKupi travel preporučuje uplatu police zdravstvenog osiguranja.

## **KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA**

Ponudeni hoteli, apartmani ili drugi objekti u programima opisani su prema službenoj kategorizaciji zemlje koja važi u trenutku izdavanja programa. eKupi travel upozorava Putnika da se lokalna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno razlikuje. Udobnost, prehrana, sadržaj smještajne jedinice kao i druge usluge pod nadzorom su mjesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. Organizator/Prodavatelj ne preuzima odgovornost za bilo kakvu pisanu ili usmenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim programima. Kada je u ponudi navedena trokrevetna ili višekrevetna soba u hotelu, hotelijer najčešće daje dvokrevetnu sobu s pomoćnim ležajem. Kvaliteta pomoćnog (dodatnog) ležaja u potpunosti ovisi o hotelu. eKupi travel ni u kom slučaju ne snosi odgovornost po bilo kojem pitanju kvalitete pomoćnog ležaja.

## **SMJEŠTAJ I RASPORED U SOBAMA**

Raspored u sobama/apartmanima određuje recepcija smještajnog objekta u mjestu boravka. Ukoliko Putnik nije izričito unaprijed ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu u objektu koji je opisan u katalogu i cjeniku. Ulazak u sobu najčešće nije moguć prije 15:00 sati na dan početka korištenja usluge, a ista se najčešće mora napustiti do 10:00 sati na dan završetka korištenja usluga. Dolaske iza 19:00 sati nužno je najaviti unaprijed, osim ako nije drugačije naznačeno. Odluku o ranijem ulasku i/ili kasnijem izlasku iz smještajne jedinice donosi samostalno smještajni objekt i eKupi travel na to nema utjecaja.

## **PRTLJAGA**

Uvjete i cijene prijevoza ručne i predane prtljage kao i ograničenja težine i veličine određuje prijevoznik. Na svim zrakoplovnim letovima količina prtljage određena je od strane zrakoplovnog prijevoznika i uvjetima tarife kupljene avio karte. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam Putnik prema važećim pravilima i cijenama prijevoznika. eKupi travel ne preuzima odgovornost za izgubljenu i/ili oštećenu prtljagu. Bilo kakvu nepravilnost vezanu za prtljagu, npr. ali ne isključivo: kašnjenje, gubitak i/ili oštećenje prtljage, Putnik bez odgode prijavljuje direktno prijevozniku, ukoliko je nepravilnost nastala kod prijevoza, ili hotelu ukoliko je nepravilnost nastala tijekom smještaja. Kod zrakoplovnog prijevoza, za predanu prtljagu je odgovoran zrakoplovni prijevoznik kojem je prtljaga predana na prijevoz i to na osnovu propisa koji vrijede u zračnom prometu, dok je za ručnu prtljagu, uključujući i prtljagu označenu s „Delivery at Aircraft” i privremeno smještenu u prtljažnik, odgovoran

Putnik osobno. U slučaju nepravilnosti, Putnik direktno kod prijevoznika ili agenta ovlaštenog od strane prijevoznika za postupanje u slučaju neregularnosti u prijevozu prtljage ispunjava prijavu o neregularnosti. Na osnovu te prijave prijevoznik isplaćuje odštetu prema propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu. U slučaju gubitka, oštećenja i/ili otuđenja prtljage u hotelu, Putnik zahtjev za odštetom upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena, oštećena i/ili izgubljena. Preporučujemo sklapanje police za osiguranje prtljage.

## **LAST MINUTE ARANŽMANI**

Ako je Putnik sklopio ugovor o organiziranju putovanja kao "last minute" (putovanje u posljednji trenutak) ili Putnik doznaje ime objekta odnosno lokaciju objekta u kojem boravi tek po dolasku u destinaciju (akcije pod nazivima: fortuna, as, jocker, rulet, no name hotel i sl.), tada Putnik svjesno prihvaća sve rizike takvog putovanja. Tako označena putovanja sadrže neizvjesne činjenice na koje Organizator / Prodavatelj ne može utjecati, a koje je Putnik prihvatio prvenstveno zbog povoljnije cijene putovanja. Putnik se sklapanjem takvog Ugovora odriče prava na prigovor i naknadu štete s te osnove.

Za potvrdu rezervacije Last minute aranžmana odnosno aranžmana po "Fortuna sistemu" Putnik je dužan odmah uplatiti ukupnu cijenu aranžmana ili osigurati nespornu naplatu cijelog iznosa aranžmana. U slučaju otkazivanja ovakvih aranžmana od strane Putnika, Organizator/Prodavatelj putovanja ima pravo zadržati ukupnu cijenu aranžmana.

## **POVEZANI PUTNI ARANŽMANI**

Opći uvjeti putovanja za paket-aranžmane ne vrijede za putovanja u povezanom putnom aranžmanu, osim u dijelu zaštite putnika u slučaju nesolventnosti agencije. Povezani putni aranžman podrazumijeva najmanje dvije različite vrste usluga putovanja kupljene za potrebe istog putovanja ili odmora koje ne predstavljaju paket-aranžman i koji za posljedicu imaju sklapanje ugovora s pojedinačnim pružateljima usluga putovanja za slučaj da eKupi travel

a) prilikom jednog posjeta svojoj prodajnoj točki ili jednog kontakta s njome putnicima omogućuje zaseban odabir i zasebno plaćanje svake usluge putovanja ili

b) omogućuje ciljanu kupnju najmanje jedne dodatne usluge putovanja od drugog trgovca ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen najkasnije 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja. Kod putovanja u povezanim putnim aranžmanima, eKupi travel djeluje u ime i za račun pružatelja usluga, odnosno kao ovlašteni prodajni agent raznih pružatelja usluga (zrakoplovnih tvrtki, hotela, transfera, agencija za rezervaciju turističkih usluga i slično) te je svaki od pružatelja usluga isključivo odgovaran za pravilno izvršenje svojih usluga u skladu s ugovorom. U završnim putnim dokumentima, Putnik će biti informiran o kontaktu pružatelja usluge.

## **PRIGOVOR/ REKLAMACIJA**

Putnik je dužan, bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti organizatora o svakoj nesukladnosti koju utvrdi tijekom ispunjenja usluge putovanja obuhvaćene ugovorom o putovanju u paket aranžmanu.

U interesu je Putnika prigovor izjaviti na licu mjesta, kako bi se prigovor, ukoliko je to moguće, riješio već u tijeku putovanja.

Ukoliko Putnik za vrijeme putovanja izjavi prigovor korisno je surađivati s predstavnikom Organizatora/ Prodavatelja u svrhu otklanjanja uzroka prigovora već tijekom putovanja.

U interesu je Putnika da prigovor obrazloži i predoči odgovarajuće dokaze.

Organizator/Prodavatelj neće uzeti u razmatranje grupne reklamacije.

Putnici pravne osobe reklamacije podnose sukladno Zakonu o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18)

## **OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA POTROŠAČA**

Sukladno čl. 8. St. 2. Zakona o zaštiti potrošača (NN 79/07, 0125/07 – isp, 79/09 i 89/09 – isp.) obavještavamo putnike, fizičke osobe da prigovor mogu dostaviti u pisanom obliku na adresu: eKupi d.o.o.

Buzinski prilaz 10, 10010 Zagreb

Ili na e-mail adresu: [reklamacije.travel@ekupi.hr](mailto:reklamacije.travel@ekupi.hr)

nadalje putnik može podnijeti prigovor osobno u poslovnici na adresi Buzinski prilaz 10, 10010 Zagreb ili na broj telefaksa 01/6389439

Odgovor na prigovor će eKupi travel dati u pisanom obliku najkasnije 15 dana od dana primitka prigovora. Prilikom slanja pisanog prigovora molimo navesti broj rezervacije i/ili broj računa i/ili svoje korisničko ime kako bismo prigovor mogli povezati s narudžbom/rezervacijom na koji se odnosi i brže postupali u interesu rješavanja prigovora.

## **OBVEZE ORGANIZATORA**

Ako bilo koja od usluga putovanja nije izvršena u skladu s ugovorom o putovanju u paket aranžmanu, na zahtjev putnika organizator će ispraviti tu nesukladnost, osim ako to nije moguće ili ako bi otklanjanje nesukladnosti prouzročilo nerazmjerne troškove uzimajući u obzir razmjer nesukladnosti i vrijednost usluga putovanja na koje nesukladnost utječe.

Ako organizator ne ispravi nesukladnost iz razloga koji su navedeni u prethodnoj točki, putnik ima pravo na sniženje cijene i naknadu štete sukladno ovim Općim uvjetima.

Ako znatan dio usluga putovanja nije moguće pružiti u skladu s ugovorom o putovanju u paket aranžmanu, organizator će radi nastavka paket aranžmana ponuditi putniku odgovarajuće alternativne aranžmane, po mogućnosti jednake ili više kvalitete od onih navedenih u ugovoru, bez dodatnih troškova za putnika, uključujući i u slučaju kada putniku nije pružen povratak u mjesto polazišta onako kako je ugovoreno.

Ako organizator predloži alternativni putni aranžman čija je posljedica paket aranžman niže kvalitete od one navedene u ugovoru o putovanju u paket aranžmanu, organizator će putniku odobriti primjereno sniženje cijene.

Putnik može odbiti predložene alternativne putne aranžmane samo ako oni nisu usporedivi s onim što je bilo dogovoreno u ugovoru o putovanju u paket aranžmanu ili ako je odobreno sniženje cijene neprimjereno.

Ako nije moguće osigurati alternativne aranžmane ili ako putnik odbije predložene alternativne aranžmane, putnik ima pravo, prema potrebi, na sniženje cijene i/ili naknadu štete u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta koji reguliraju pravo na sniženje cijene i naknadu štete.

Ako paket aranžman uključuje prijevoz putnika, organizator će osigurati bez nepotrebnog odgađanja repatrijaciju putnika jednakovrijednim prijevozom, bez dodatnih troškova za putnika. Dodatni troškovi idu na teret organizatora.

Kada zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati povratak putnika u skladu s ugovorom o putovanju u paket aranžmanu, organizator će snositi troškove nužnog smještaja najviše do tri noćenja po putniku, ako je moguće u jednakovrijednoj kategoriji smještaja ugovorene ugovorom. Ako su zakonodavstvom Europske unije o pravima putnika koje se primjenjuje na relevantna prijevozna sredstva za povratak putnika predviđena dulja razdoblja, primjenjuju se ta razdoblja.

Ograničenje troškova ne primjenjuje se na osobe smanjene pokretljivosti, definirane člankom 2. točkom (a) Uredbe (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (SL L 204, 26. 7. 2006.) te na bilo koju osobu koja ih prati, na trudnice, maloljetnike bez pratnje i na osobe kojima je potrebna

posebna medicinska pomoć pod uvjetom da je organizator o njihovim posebnim potrebama obaviješten najmanje 48 sati prije početka paket aranžmana.

Organizator se neće pozivati na izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći radi ograničavanja odgovornosti ako se pružatelj prijevoznih usluga ne može pozivati na takve okolnosti u skladu sa zakonodavstvom Europske unije koje se primjenjuje.

Putnik ima pravo na primjereno sniženje cijene za svako razdoblje tijekom kojeg je postojala nesukladnost u vezi s ugovorenim putovanjem u paket aranžmanu, osim ako organizator dokaže da se nesukladnost može pripisati putniku.

Organizator se oslobađa odgovornosti za štetu ako dokaže da se nesukladnost može pripisati putniku ili da se nesukladnost može pripisati trećoj osobi koja nije povezana s pružanjem usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom o putovanju u paket aranžmanu i da je nesukladnost nepredvidiva ili neizbježna ili da je do nesukladnosti došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći.

Organizator unaprijed ograničava iznos naknade štete za štete koje nisu posljedica tjelesne ozljede ili za štete koje organizator nije prouzročio namjerno ili nepažnjom na iznos u visini ukupne cijene paket aranžmana.

Ukoliko se međunarodnim konvencijama koje obvezuju Europsku uniju ili zakonskim propisima koji se temelje na njima ograničuje opseg naknade štete koju je dužan platiti pružatelj usluge putovanja koja je dio paket aranžmana ili ograničuju uvjeti pod kojima je on dužan tu štetu nadoknaditi, u tom slučaju iste se pretpostavke, ograničenja i isključenja na odgovarajući način primjenjuju na organizatora i on se u odnosu na putnika može pozivati na tu činjenicu.

Naknada štete ili sniženje cijene na koje putnik ima pravo u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu i u skladu s međunarodnim konvencijama i uredbama oduzimaju se jedne od drugih kako bi se izbjegla prekomjerna odšteta i/ili prekomjerno sniženje cijene.

Pravo putnika da zahtijeva sniženje cijene temeljem odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koje reguliraju pitanja izmjene ugovora o putovanju u paket aranžmanu prije početka paket aranžmana, izvršenja paket aranžmana, te sniženja cijene i naknade štete zastarijeva u roku od dvije godine. Zastara počinje teći prvoga dana poslije dana na koji bi paket aranžman prema ugovoru trebao završiti.

Organizator će, ako to putnik zatraži, pružiti primjerenu pomoć bez nepotrebnog odgađanja putniku u poteškoćama, a osobito u okolnostima kada zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati povratak putnika u skladu s ugovorom o putovanju u paket aranžmanu. Ta se pomoć posebice odnosi na pružanje primjerenih informacija o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći i pomaganje putniku pri uspostavljanju daljinske komunikacije i pri pronalaženju alternativnih putnih aranžmana.

Organizator će za pomoć naplatiti naknadu koja neće biti viša od stvarnih troškova organizatora.

Središnja kontaktna točka za administrativnu suradnju sa središnjim kontaktnim točkama drugih država ugovornica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru u vezi sa zaštitom u slučaju nesolventnosti koju je dužan primijeniti organizator je: Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, Prisavlje 14, 10000 Zagreb, pisarnica@mint.hr, +385 1 6169 111.

## **OBVEZE PRODAVATELJA**

Prodavatelj će Putniku pružiti usluge koje imaju sadržaj i svojstva predviđena Ugovorom i skrbiti se o pravima i interesima Putnika, u skladu s pozitivnim propisima i važećim poslovnim običajima.

Prodavatelj će brinuti se o izvršenju usluga, kao i o izboru drugih davatelja usluga pažnjom dobrog gospodarstvenika.

Prodavatelj odgovara Putniku za štetu koju prouzroči Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem usluga do vrijednosti u visini cijene ugovorenog aranžmana, osim ako je za tu štetu zakonom predviđena odgovornost Organizatora.

Prodavatelj ne odgovara za eventualne tiskarske pogreške u promidžbenim materijalima odnosno za pogreške nastale unosom podataka od strane operatera na Internet stranicama

Organizatora/Prodavatelja. Sve podatke koji odstupaju od razumnih i uobičajenih Putnik treba posebno potvrditi s Organizatorom/Prodavateljem a primjenjuju se prvenstveno odredbe sklopljenog ugovora s Putnikom.

## **OBVEZE PUTNIKA**

Putnik je dužan osigurati da on osobno, njegove osobne isprave i prtljaga ispunjavaju uvjete koje određuju davatelji usluga odnosno one predviđene graničnim, carinskim, sanitarnim, monetarnim i drugim propisima njegove zemlje kao i zemalja u koje i kroz koje putuje. eKupi travel preporuča Putniku da pregleda svoje isprave i zamijeni ih ako su nevaljane, nepotpune, istekle ili oštećene.

Putnik je dužan posjedovati valjane putne isprave. Troškove gubitka ili krađe osobnih isprava tijekom putovanja snosi Putnik. Ako je za neko putovanje potrebna viza Organizator/Prodavatelj kad je u mogućnosti, na zahtjev Putnika, uz nadoplatu posredovati u njenom pribavljanju. Organizator/Prodavatelj ne jamči za ishođenje viza.

Putnik je dužan pravovremeno obavijestiti Organizatora/Prodavatelja o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navikama i sl. koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (npr. ukoliko mu je iz zdravstvenih i drugih razloga nužna određena vrsta ishrane, ukoliko boluje od kronične bolesti i sl.).

Putnici su dužni pridržavati se deviznih i carinskih propisa, kao i zakona i drugih podzakonskih propisa Republike Hrvatske i drugih zemalja kroz koje prolaze i u kojima borave. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja radi kršenja propisa od strane Putnika, sve nastale troškove sebi, suputnicima i eKupi travel snosi Putnik.

Za putovanja na određene destinacije vrijede posebna pravila koja obuhvaćaju obavezno cijepljenje i nabavku odgovarajućih dokumenata. Putnik je dužan obaviti obavezno cijepljenje kao i pribaviti o vlastitom trošku te posjedovati potrebne potvrde i dokumente.

Organizator/Prodavatelj nije odgovoran za odluke službenih osoba kojima se Putniku uskraćuje prijevoz ili ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju kao posljedica nepridržavanja obveza Putnika navedenih u ovim Općim uvjetima. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja zbog nepridržavanja svojih obveza, Putnik sam snosi sve nastale troškove koji zbog toga nastanu i nema pravo na naknadu štete od Organizatora/Prodavatelja.

Putnik je dužan na zahtjev Organizatora/Prodavatelja pravodobno dostaviti sve podatke potrebne za organiziranje putovanja, a posebno za pribavljanje prijevoznih karata i rezervaciju smještaja.

Putnik je dužan pridržavati se programa putovanja i kućnog reda u ugostiteljskim i smještajnim objektima te u prijevoznim sredstvima i surađivati s predstavnikom Organizatora/Prodavatelja i ostalim davateljima usluga. U slučaju nepoštivanja ovih obveza Organizator/Prodavatelj svaku odgovornost za nastalu štetu, a Putnik je obavezan traženo podmiriti na mjestu događaja.

Putnik je dužan za vrijeme putovanja pridržavati se pravila o osobnoj sigurnosti koja bi upotrijebio svaki prosječni čovjek. Organizator/Putnik ne odgovara za radnje Putnika koji se tiču njegove osobne sigurnosti.

Organizator/Prodavatelj nije odgovoran za uništenu, ukradenu ili izgubljenu prtljagu Putnika, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu odnosno u sredstvima prijevoza. Prijavu svakog

oštećenja/otuđenja Putnik upućuje prijevozniku ili recepciji smještajnog objekta odnosno drugom davatelju usluge.

## **PRAVO ORGANIZATORA NA RASKID UGOVORA O PUTOVANJU U PAKET ARANŽMANU PRIJE POČETKA PAKET-ARANŽMANA**

Organizator je ovlašten jednostranom izjavom raskinuti u cijelosti ili djelomično ovaj ugovor u sljedećim slučajevima:

I. ukoliko u ugovorenim rokovima ne primi uplatu cijene ili dijela cijene aranžmana i dokumentaciju kojom se osigurava nesporna naplata preostalog dijela cijene od strane Putnika. U tom slučaju Putnik nema pravo na povrat uplaćenog, naknadu štete i povrat eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepjenja i sličnih troškova, dok je istovremeno dužan podmiriti i ugovorene naknade kao da je sam otkazao putovanje izvan dozvoljenog roka. Organizator prema svojoj odluci pridržava pravo zadržati uplaćeni iznos akontacije za putovanje.

II. Ukoliko Organizatora u izvršenju ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći te ako Putnika o raskidu ugovora obavijesti bez nepotrebnog odgađanja prije početka paket-aranžmana.

III. ukoliko je broj osoba koje su prijavljene za paket-aranžman manji od najmanjeg broja navedenog u ugovoru i ako Organizator obavijesti putnika o raskidu ugovora unutar roka utvrđenog u ugovoru, ali ne kasnije od:

-20 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju više od šest dana

-7 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju između dva i šest dana

-48 sati prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju manje od dva dana.

U slučajevima pod II. i III. Organizator Putniku u cijelosti vraća sva plaćanja primljena za paket aranžman ali bez obveze naknade štete Putniku.

Prodavatelj će o raskidu bez odgađanja obavijestiti Putnika, čim ga o tome obavijesti Organizator koji je ovlašten i sam se obratiti Putniku vezano za raskid Ugovora.

## **PRAVO ORGANIZATORA/PRODAVATELJA NA RASKID UGOVORA O PUTOVANJU U PAKET ARANŽMANU PRIJE POČETKA PAKET-ARANŽMANA**

Organizator/Prodavatelj je ovlašten jednostranom izjavom raskinuti u cijelosti ili djelomično ovaj ugovor u ukoliko u ugovorenim rokovima od Putnika ne primi uplatu cijene ili dijela cijene aranžmana i dokumentaciju kojom se osigurava nesporna naplata preostalog dijela cijene. U tom slučaju Putnik nema pravo na povrat uplaćenog, naknadu štete i povrat eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepjenja i sličnih troškova, dok je istovremeno dužan podmiriti i ugovorene naknade kao da je sam otkazao putovanje izvan dozvoljenog roka.

## **PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ/RASKID UGOVORA**



Putnik može u svako doba pisanim putem potpuno ili djelomično otkazati/raskinuti Ugovor s Organizatorom/Prodavateljem bez navođenja razloga uz plaćanje primjerene dolje navedene naknade za raskid. Otkaz/raskid ugovora stupa na snagu u trenutku kada ga eKupi travel primi na svoju adresu. Organizator/Prodavatelj Putniku će vratiti sva plaćanja izvršena u korist Putnika umanjena za naknadu za otkaz/raskid ugovora uzimajući u obzir i druge uvjete otkaza usluge zrakoplova ili broda, u roku od 14 dana od dana otkaza/raskida ugovora.

Organizator/Prodavatelj je (osim u ovim Općim uvjetima) odredio u promidžbenom materijalu i/ili na Internet stranici način obračuna naknade koju je Putnik dužan platiti u slučaju otkaza/raskida Ugovora od strane Putnika.

Kod otkazivanja/raskida Ugovora Putnik nema pravo na naknadu eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepljenja i sličnih troškova.

Ukoliko Putnik otkáže/raskine Ugovor nakon početka putovanja Organizator /Prodavatelj ima pravo na naknadu za raskid Ugovora u punom iznosu cijene paket aranžmana, a Putnik će snositi svoje troškove nastale uslijed prestanka Ugovora nakon početka putovanja (npr. povratak u mjesto polaska).

U slučaju otkazivanja paket aranžmana koji sadržava prijevoz zrakoplovom i/ili brodom, zračni prijevoznik odnosno brodar propisuje posebne uvjete povrata novčanih sredstava i unaprijed su poznati Putniku u postupku zaključenja Ugovora o organiziranju putovanja te ih Putnik unaprijed prihvaća.

U odnosu na prava potrošača, smatra se da se usluge iz Ugovora o organiziranju putovanja nalaze u kategoriji pružanja usluge smještaja koji nije namijenjen stanovanju te pružanje usluga vezanih uz slobodno vrijeme jer se usluga ugovara da bude pružena određenog datuma ili u određenom razdoblju te su stoga za raskid Ugovora o organiziranju putovanja mjerodavne odredbe ovih Općih Uvjeta, odredbe Općih uvjeta Organizatora u kojemu su propisane naknade za otkaz od strane Putnika ili Uvjeti otkaza objavljeni na Programu putovanja.

Potpisivanjem Ugovora Putnik potvrđuje da je upoznat s ovim podacima i da preuzima obvezu u cijelosti podmiriti Organizatoru /Prodavatelju naknadu za raskid.

Ukoliko Putnik otkáže/raskine Ugovor Organizator /Prodavatelj ima pravo na naknadu za otkaz/ raskid (ako u Programu putovanja nije navedeno drugačije) ovisno o navedenom vremenu podnošenja otkaza/ raskida, u visini:

#### Europska putovanja, usluge smještaja, odmori, skijanje

- do 30 dana prije polaska 10% cijene paket aranžmana, a najmanje 100 kn
- 29-22 dana prije polaska 30% cijene paket aranžmana
- 21-15 dana prije polaska 40% cijene paket aranžmana
- 14-8 dana prije polaska 80% cijene paket aranžmana
- 7-0 dana prije polaska i nakon polaska 100% cijene paket aranžmana

#### Daleka putovanja, tečajevi stranih jezika

- do 30 dana prije polaska 25% cijene paket aranžmana
- 29-15 dana prije polaska 80% cijene paket aranžmana
- 14-0 dana prije polaska i nakon polaska 100 % cijene paket aranžmana

#### Krstarenja

- do 46 dana prije polaska 10% cijene paket aranžmana

- 45-31 dana prije polaska 25% cijene paket aranžmana
- 30-16 dana prije polaska 50% cijene paket aranžmana
- 15-8 dana prije polaska 80% cijene paket aranžmana
- 7-0 dana prije polaska i nakon polaska 100% cijene paket aranžmana

Ukoliko je stvarno nastala šteta veća od navedene naknade za raskid, eKupi travel zadržava pravo naplate iste uz predocjenje dokaza o stvarnim troškovima, a u maksimalnoj visini 100 % cijene aranžmana.

Navedene naknade za raskid primjenjuju se i kada Putnik zatraži izmjenu Ugovora u smislu datuma polaska, promjene smještajnog objekta, odnosno tipa smještajne jedinice kao i na sve druge bitne promjene paket aranžmana, osim ako u Programu putovanja nije izričito navedeno drugačije. U slučaju da Putnik otkáže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, eKupi travel će primijeniti gore navedene odredbe, a naknadne reklamacije neće uvažiti. Ukoliko za neke programe i aranžmane vrijede posebni uvjeti, eKupi travel će ih navesti prilikom ugovaranja te se isti i primjenjuju. Usmeni otkaz Putnik je dužan potvrditi u pisanom obliku i dostaviti ga putem pošte ili e-poštom. Ako Putnik usmeno priopćeni otkaz ne potvrdi u pisanom obliku, smatrat će se da nije otkazao putovanje.

Ukoliko Putnik otkáže povezani putni aranžman koji uključuje avio kartu i smještaj, eKupi travel od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava 100 % iznosa cijene avio karte (osim ako u uvjetima tarife avio karte nije navedeno drugačije) bez obzira na vrijeme do početka putovanja, a za otkaz hotela i drugih usluga vrijede uvjeti iz ove točke, osim kada je usluga rezervirana pod posebnim uvjetima koji ne dozvoljavaju povrat (tzv. non-refundable) kada pružatelj usluge zadržava 100 % iznosa predmetne usluge.

Putnik ima pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka putovanja bez plaćanja naknade za raskid ugovora u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini i koje znatno utječu na ispunjenje paket-aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na odredištu.

## **OSIGURANJA**

Potpisivanjem Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio ovi Opći uvjeti, smatra se da su Putniku ponuđena i preporučena putna osiguranja: dragovoljno zdravstveno osiguranje, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje oštećenja i/ili gubitka prtljage, osiguranje za slučaj otkaza putovanja te osiguranje od odgovornosti prema trećim osobama, kao i da su Putniku stavljena na raspolaganje informacije o sadržaju tih osiguranja i opći uvjeti ugovora o osiguranju. U slučaju da Putnik želi ugovoriti navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod osiguravatelja ili kod eKupi travel, pri čemu eKupi travel djeluje tek kao posrednik osiguravajućeg društva. Osiguranje od otkaza putovanja, prema uvjetima osiguravajućeg društva, ugovara se prilikom sklapanja Ugovora o putovanju te ga nije moguće ugovoriti naknadno kod eKupi travel. Ukoliko Putnik ne dostavi podatke za izradu police osiguranja u roku koji će biti naveden na ponudi, smatra se da Putnik ne želi ugovoriti putno osiguranje ili će ga ugovoriti samostalno. Premija osiguranja izračunava se ovisno o dužini trajanja i cijeni putovanja prema cjeniku osiguravajućeg društva. Osiguravajuća kuća određuje koji su valjani razlozi za otkaz putovanja i korištenje prava iz police osiguranja sukladno uvjetima osiguranja. Uplaćene premije osiguranja nisu predmet osiguranja od otkaza, niti dio paket-aranžmana i neće biti vraćeni kao niti troškovi nabavke viza/e i usluge rezervacije, unatoč tome što Putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Ukoliko Putnik otkazuje/raskida Ugovor / putovanje, eKupi travel zadržava pravo naplate primjerene naknade za raskid Ugovora iz ovih Općih uvjeta. Ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja koji će putnicima biti poslani ili uručeni.

## **OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA**

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja Ekupi d.o.o. Zagreb Buzinski prilaz 10, putnici zatečeni na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje trebaju kontaktirati osiguravatelja kod kojeg eKupi ima ugovorenu Policu osiguranja od odgovornosti. Podaci o osiguravatelju su navedeni na svakom pojedinačnom Ugovoru o putovanju, kao i broj police osiguranja. Polica osiguranja od odgovornosti - broj police 078620050034, vrijedi do 02.05.2020, ugovorena kod Croatia osiguranje d.d., Zagreb, Vatroslava Jagića 33

## **OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI ZA ŠTETU**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, eKupi travel ima s osiguravateljem sklopljen ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na putovanje. Podaci o osiguravatelju su navedeni na svakom pojedinačnom Ugovoru o putovanju, kao i broj police osiguranja. Polica osiguranja jamstva za turističke paket aranžmane - broj police 381625000127, vrijedi do 01.07.2021. ugovorene kod Croatia osiguranje d.d., Zagreb, Vatroslava Jagića 33

## **ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

Potpisivanjem Ugovora Putnik dobrovoljno daje na raspolaganje osobne podatke Organizatoru /Prodavatelju te dopušta da se isti koriste u cilju zaštite interesa Putnika u svim poslovima vezanim uz ugovoreno putovanje/uslugu, što uključuje i prosljeđivanje ovih podataka trećim osobama u zemlji i inozemstvu koje su neophodne za realizaciju ovog putovanja/usluge, te prosljeđivanje podataka osiguravateljima ukoliko Putnik ugovara izabrana osiguranja preko Organizatora/Prodavatelja. Ovi se osobni podaci mogu koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju i za dostavu marketinških poruka Organizatora/Prodavatelja. Organizator/Prodavatelj se obvezuje osobne podatke čuvati u bazi podataka, sukladno odluci Organizatora/Prodavatelja o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka te [Izjavi o privatnosti eKupi travel](#) koja se nalazi na Internet stranici [eKupi travel](#).

## **ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu dana 10.07.2019. isključuju sve dosadašnje Opće uvjete i sastavni su dio Ugovora o putovanju kojega Putnik sklapa s Organizatorom/Prodavateljem.

Sukladni su Direktivi EU 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim aranžmanima

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=HR> )

kao i Zakonu o pružanju usluga u turizmu (NN 130/2017)

[https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017\\_12\\_130\\_2982.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982.html) ).

Putnik se obvezuje da će moguće sporne slučajeve pokušati riješiti sporazumno sukladno uvjetima. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu, a primjenjuje se hrvatsko pravo. Prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu, putnik može podnijeti prijedlog za rješavanje spora pred tijelom s liste notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova sukladno zakonu kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Alternativno rješavanje sporova vezanih za ugovor, o ovlaštenim tijelima za alternativno rješavanje sporova kojim je trgovac obuhvaćen te o platformi za online rješavanje tih sporova, sukladno odredbama posebnog zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.

Podatci o trenutno notificiranim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova dostupni su na internetskim stranicama Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta: <http://potrosac.mingo.hr/hr/potrosac/clanak.php?id=12645>

Platforma za mrežno rješavanje potrošačkih sporova dostupna je na

poveznici: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>

**Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u obavljanju i pružanju usluga u turizmu:**

Državni inspektorat

Turistička inspekcija

Šubićeva 29, 10000 Zagreb

Voditelj poslova

Ljiljana Vrbanec

Ljiljana Vrbanec, nastupa u svojstvu voditelja Internet turističke agencije [www.travel.ekupi.eu](http://www.travel.ekupi.eu) te poslovnice.

Organizira poslovanje segmenta turističke agencije Ekupi d.o.o. za trgovinu, usluge i turistička agencija, Zagreb Buzinski prilaz 10.

EKUPI d.o.o., za trgovinu, usluge i turistička agencija, Buzinski prilaz 10, 10 010 Zagreb

ID kod: HR-AB-01-080738498, MB: 080738498, OIB:

67567085531 [www.travel.ekupi.eu](http://www.travel.ekupi.eu), [travel@ekupi.hr](mailto:travel@ekupi.hr)