

## **OPĆI UVJETI UGOVORA O ORGANIZIRANJU PUTOVANJA/POSREDNIČKOG UGOVORA**

### **ZNAČENJE POJEDINIH IZRAZA**

**Ugovor o organiziranju putovanja** – ugovor kojim se organizator putovanja obvezuje pribaviti putniku najmanje dvije usluge koje se sastoje od prijevoza, smještaja ili drugih turističkih usluga što čine cjelinu i koje se pružaju u vremenu dužem od 24 sata ili uključuju barem jedno noćenje (paket aranžman), a putnik se obvezuje platiti mu za to jednu ukupnu (paušalnu) cijenu.

**Posrednički ugovor** – ugovor kojim se Ekupi d.o.o. kao posrednik obvezuje sklopiti, u ime i za račun putnika, bilo ugovor o organiziranju putovanja, bilo ugovor o izvršenju jedne ili više posebnih usluga koje omogućuju da se ostvari neko putovanje ili boravak, a putnik se obvezuje za to platiti naknadu.

**Organizator putovanja** - EKUPI d.o.o. za trgovinu, usluge i turistička agencija

**Organizator putovanja kao posrednik** – EKUPI d.o.o. za trgovinu, usluge i turistička agencija kada posreduje pri prodaji Paket aranžmana odnosno drugih Usluga koje je pripremila neka druga turistička agencija

**Ugovaratelj putovanja** - svaka osoba koja s Organizatorom putovanja/Organizatorom putovanja kao posrednikom zaključi Ugovor o organiziranju putovanja/posrednički ugovor o putovanju, bez obzira tko je Putnik.

**Putnik** - osoba koja osobno poduzima putovanje, neovisno o tome da li je ona istovremeno i Ugovaratelj putovanja.

**Program putovanja** – svaki objavljeni promidžbeni materijal koji se odnosi na točno određeni Paket aranžman odnosno točno određenu Uslugu/e kojim je ujedno i opisan plan putovanja te u tom pogledu, i kao takav predstavlja opću ponudu Organizatora putovanja/Organizatora putovanja kao posrednika koji sklapanjem Ugovora čini sastavni dio tog Ugovora, pod uvjetom da samim Ugovorom nije što drugo određeno.

**Individualni program putovanja** - paket aranžman odnosno druga Usluga izrađena na zahtjev zainteresiranog Ugovaratelja putovanja.

**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**

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio Ugovora organiziranju putovanja/Posredničkog ugovora o putovanju kojim se uređuju međusobni odnosi Organizatora putovanja/Organizatora putovanja kao posrednika i Putnika odnosno Ugovaratelja putovanja.

Ovi Opći uvjeti obvezuju Organizatora putovanja/Organizatora putovanja kao posrednika i Ugovaratelja putovanja/Putnika.

Ukoliko EKUPI d.o.o. nastupa kao Organizator putovanja posrednik u prodaji putovanja/usluga koje je u organizaciji drugih osoba - turističkih agencija, takva putovanja/usluge biti će posebno označeni i na njih se primjenjuju opći uvjeti odgovornog organizatora putovanja. U slučaju da EKUPI d.o.o. nastupa kao Organizator putovanja posrednik Ugovor o organiziranju putovanja smatrat će se Potvrdom o putovanju u smislu Zakona o obveznim odnosima. EKUPI d.o.o. ne odgovara za provedbu putovanja/usluga drugih organizatora putovanja kada nastupa u svojstvu Organizatora putovanja posrednika.

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

U slučaju da odredbe Ugovora o organiziranju putovanja, Programa putovanja, Individualnog programa putovanja odnosno Općih uvjeta različito definiraju uvjete, prava i obveze, na ugovorni odnos između Ugovaratelja putovanja/Putnika i Organizatora putovanja/Organizatora putovanja kao posrednika primijenit će se prvo Ugovor, zatim Program putovanja, odnosno Individualni program putovanja i na kraju Opći uvjeti.

Potpisivanjem Ugovora Ugovaratelj putovanja/Putnik potvrđuje da mu je prije sklapanja Ugovora o organiziranju putovanja Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik 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 organiziranju putovanja Ugovaratelj putovanja - roditelj maloljetnog djeteta – Putnika ujedno potvrđuje da je drugi roditelj upoznat i izričito suglasan s Ugovorom.

Kada Ugovaratelj putovanja nije ujedno i Putnik, Putnik stječe vlastito i neposredno pravo prema Organizatoru putovanja/Organizatoru putovanja kao posredniku zatražiti, a ovaj je u obvezi ispuniti Putniku, ono što je Ugovaratelj putovanja ugovorio u korist Putnika.

Ugovaratelj putovanja/Putnik jamči i odgovara za istinitost i točnost svih podataka koje je dao Organizatoru putovanja/Organizatoru putovanja kao posredniku. Ukoliko Ugovaratelj putovanja nije ujedno i Putnik jamči da je u svrhu realizacije ugovorenog putovanja/usluge ovlašten od Putnika dati njegove osobne podatke i prihvatiti sve zakonske obveze koje proizlaze iz ugovora i pozitivnih zakonskih propisa.

Ugovor o organiziranju putovanja/posrednički 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 putovanja/Organizatoru putovanja kao posredniku 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.

## **REZERVACIJE I PLAĆANJE**

Rezervacije i plaćanje usluga vrše se online na Internet stranici Organizatora putovanja-[www.ekupi.hr/travel](http://www.ekupi.hr/travel) ili u poslovnici Organizatora putovanja/Organizatora putovanja kao posrednika.

Za valjanost rezervacije Ugovaratelj putovanja/Putnik je dužan za potrebe potvrde rezervacije popuniti sve obavezne informacije o putnicima, pročitati i potvrditi ove Opće uvjete ugovora te Opće uvjete pružanja odabrane usluge ukoliko se isti odnose na konkretnu rezervaciju, te uplatiti akontaciju u visini minimalno 30% cijene – ukoliko u Ugovoru ili Programu putovanja nije drugačije navedeno i uplatiti razliku do pune cijene aranžmana ili osigurati dokumentaciju za nespornu naplatu razlike najkasnije 21 dan prije početka putovanja.

Ukoliko Ugovaratelj putovanja/Putnik ne uplati razliku do pune cijene aranžmana do navedenog roka, rezervacija neće biti valjana, smatra se da je Ugovaratelj putovanja/Putnik odustao od rezervacije te Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik pridržava pravo zadržati uplaćeni iznos akontacije za putovanje.

Ugovaratelj putovanja/Putnik je dužan prilikom rezervacije zrakoplovnih karata i putnih osiguranja uplatiti ukupnu cijenu usluge.

Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik omogućuje plaćanje uplatom na žiro račun tvrtke - općom uplatnicom i Internet bankarstvom; debitnim karticama tekućeg računa – Maestro; kreditnim karticama jednokratno - Visa, MasterCard, American Express, Diners; kreditnim karticama do 12 rata: American Express i Diners karticama te Visa i MasterCard karticama izdanim od Zagrebačke banke.

## **CIJENE**

Cijene usluga na web stranici Organizatora putovanja/Organizatora putovanja kao posrednika 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 web stranici i/ili brošurama Organizatora putovanja/Organizatora putovanja kao posrednika.

Cijene Paket aranžmana, usluga smještaja i drugih usluga objavljene na web stranici Organizatora putovanja određene su temeljem Ugovora Organizatora putovanja s trećim osobama odnosno drugim davateljima usluga te ne moraju odgovarati cijenama objavljenim u odredištima u kojima Putnik boravi za vrijeme trajanja aranžmana te prigovor o eventualnoj razlici neće biti prihvaćen.

Organizator putovanja/organizator putovanja kao posrednik zadržava pravo povećati cijenu ugovorenih usluga iz Ugovora najkasnije 21 dan prije početka putovanja i to ukoliko je nakon sklapanja Ugovora došlo do promjena koje utječu na cijenu putovanja, a za koje Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik nije znao ni mogao znati (npr. promjene u tečaju ugovorene valute, povećanje troškova prijevoza uključujući i troškove goriva, povećanje pristojbi za određene usluge u zračnim i ostalim lukama) .

Ako uvjetima Organizatora putovanja/Organizatora putovanja kao posrednika 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.

O povećanju cijene Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik će obavijestiti Putnika pisanom obavijesti bez odgađanja.

Putnik se obvezuje prihvatiti povećanje ugovorene cijene do 10%.

Ukoliko dođe do povećanja ugovorene cijene u iznosu većem od 10%, Putnik ima pravo raskinuti Ugovor, o čemu je dužan pismenim putem obavijestiti Organizatora putovanja/Organizatora putovanja kao posrednika u roku od 2 radna dana od primitka obavijesti Organizatora putovanja/Organizatora putovanja kao posrednika o povećanju cijene. U tom slučaju Putnik ima pravo na povrat do tada uplaćene cijene bez prava na naknadu štete.

Ukoliko Putnik svoj odgovor ne dostavi Organizatoru putovanja/Organizatoru putovanja kao posredniku u pisanom obliku i u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

## **CIJENE ZRAKOPLOVNIH KARATA**

Cijene zrakoplovnih karata navedene na prvoj stranici Rezultata pretraživanja iskazane su 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.

## **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.

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 putovanja/Organizator putovanja kao posrednik može, na zahtjev Putnika, kada je to moguće, uz nadoplatu posredovati u njenom pribavljanju. Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik ne jamči za ishođenje viza.

Putnik je dužan pravovremeno obavijestiti Organizatora putovanja/Organizatora putovanja kao posrednika 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.).

Za putovanja u određene destinacije vrijede posebna pravila koja obuhvaćaju obavezno cijepljenje i nabavku odgovarajućih dokumenata. Putnik je dužan obaviti obavezno cijepljenje kao i posjedovati potvrde i dokumente o tome, o vlastitom trošku.

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

Putnik je dužan na zahtjev Organizatora putovanja/Organizatora putovanja kao posrednika 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 putovanja i davateljima usluga u dobroj vjeri.

U slučaju nepoštivanja ovih obveza Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik otklanja svaku odgovornost za uzrokovanu štetu, a Putnik istu plaća na mjestu događaja.

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

Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik nije odgovoran za uništenu, ukradenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu odnosno u sredstvima prijevoza. Prijavu svakog oštećenja/otudjenja Putnik upućuje prijevozniku ili recepciji smještajnog objekta odnosno drugom davatelju usluge.

Putniku će biti omogućeno preuzimanje putne dokumentacije (voucher, obavijest o vremenu i mjestu polaska, mjestu među odredišta ili izmjene prijevoznog sredstva te vremenu dolaska u to mjesto, broju telefona ili drugom sredstvu koje mu omogućuje kontakt s Organizatorom putovanja/Organizatorom putovanja kao posrednikom; u slučaju putovanja maloljetnika, načinu uspostave neposredne veze s njim ili za njega odgovornom osobom i ostale potrebne informacije) na korisničkom profilu web stranice ili u poslovnici Organizatora putovanja/Organizatora putovanja kao posrednika. 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 tehničkih poteškoća bio u mogućnosti preuzeti dokumentaciju ili mu ista zbog tehničkih poteškoća greškom nije

poslana, dužan je o istome obavijestiti Organizatora putovanja/Organizatora putovanja kao posrednika najkasnije 8 dana prije polaska.

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

Putnik je dužan na zahtjev predstavnika Organizatora putovanja/davatelja usluge 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.

## **LAST MINUTE ARANŽMANI**

Ako je Ugovaratelj putovanja/Putnik sklopio ugovor o organiziranju putovanja kao "last minute" (putovanje u posljednji trenutak) ili ugovor kod kojeg Putnik ime objekta odnosno lokaciju objekta u kojem boravi doznaje tek po dolasku u destinaciju (akcije pod nazivima: fortuna, as, jocker, rulet, no name hotel i sl.), tada Putnik prihvaća sve rizike takvog putovanja. Tako označena putovanja sadrže neizvjesne činjenice na koje Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik 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 putovanja ima pravo zadržati ukupnu cijenu aranžmana.

## **KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA**

Smještajni objekti objavljeni na web stranicama i u programima Organizatora putovanja/Organizatora putovanja kao posrednika opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u trenutku objave/izdavanja programa ili ponude. Smještaj, prehrana, udobnost i druge usluge pod nadzorom su mjesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi.

Za utvrđivanje opisa usluga i objekata mjerodavan je sadržaj Programa Organizatora putovanja/Organizatora putovanja kao posrednika dok se ostale usmene ili pisane informacije koje se razlikuju od Programa neće smatrati mjerodavnim kriterijem za utvrđivanje odgovornosti Organizatora.

Raspored smještaja određuje recepcija smještajnog objekta u mjestu boravka. Ako Ugovaratelj putovanja/Putnik nije izričito ugovorio smještajnu jedinicu (sobu, apartman, kabinu i sl.) s posebnim odlikama, dužan je prihvatiti bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje u dotičnom objektu.

Ulazak u smještajnu jedinicu u pravilu je između 16 i 20 sati, a ista se u pravilu mora napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluge, ukoliko za pojedini smještajni kapacitet u Programu nije određeno drugačije.

U slučaju kasnijeg ili ranijeg dolaska/odlaska iz smještajne jedinice, Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik će nastojati osigurati odgovarajuću prostoriju za odlaganje i čuvanje prtljage, ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. U slučaju unaprijed najavljenog dodatnog zahtjeva od strane Putnika (na primjer: komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik će nastojati zadovoljiti takav zahtjev, ali ne može jamčiti ispunjenje.

## **REKLAMACIJE**

Putnik ima pravo izjaviti pismeni prigovor zbog neispunjenja odnosno neurednog ispunjenja pojedine usluge osobi koja je dužna tu uslugu uredno izvršiti, što je prije moguće, a Organizatoru

putovanja/Organizatoru putovanja kao posredniku najkasnije u roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik nije dužan uzeti u razmatranje prigovore izjavljene nakon proteka navedenog roka.

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

Ukoliko Putnik za vrijeme putovanja izjavi prigovor dužan je surađivati sa predstavnikom Organizatora putovanja/davatelja usluge u dobroj namjeri u svrhu otklanjanja uzroka prigovora već u mjestu pružanja usluge. U slučaju neprihvatanja ponuđenog rješenja prigovora, a koje odgovara ugovorenoj usluzi po vrsti i kvaliteti, Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik nije dužan uzeti u razmatranje naknadno izjavljivanje prigovora od strane Putnika.

Ukoliko niti nakon ulaganja prigovora usluga nije pružena na ugovoreni način, Putnik je dužan zatražiti pisanu potvrdu o tome da je na licu mjesta prijavio reklamaciju te ju priložiti uz svoju pisanu reklamaciju Organizatoru putovanja/Organizatoru putovanja kao posredniku najkasnije u roku od 8 dana od završetka putovanja. Reklamacije podnesene bez priložene potvrde Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik neće uzeti u razmatranje.

Putnik je dužan navode prigovora obrazložiti i predočiti odgovarajuće dokaze.

Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik je dužan dostaviti Putniku svoje očitovanje na prigovor u roku od 30 dana po njegovu primitku. Putnik se odriče prava na pokretanje bilo kakvih postupaka vezanih uz prigovor do primitka odgovora Organizatora putovanja/Organizatora putovanja kao posrednika.

Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik neće uzeti u razmatranje grupne reklamacije.

Najviša naknada štete po reklamaciji može doseći iznos reklamiranog dijela usluga.

## **ZAMJENA PUTNIKA**

Ukoliko je Putnik spriječen započeti putovanje, može odrediti drugu osobu da se umjesto njega koristi ugovorenim uslugama ako ta osoba udovoljava posebnim zahtjevima predviđenim za ugovoreno putovanje i ako o tome pravodobno obavijesti Organizatora putovanja/Organizatora putovanja kao posrednika. Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik će razmotriti zahtjev, uvjete i okolnosti te mogućnosti i uložiti maksimalni trud da tom zahtjevu udovolji. Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik ne odgovara za eventualnu štetu ukoliko tom zahtjevu ne bude mogao udovoljiti.

Zamijenjeni i novi Putnik solidarno su odgovorni za plaćanje cijene i troškova izazvanih zamjenom, koje su dužni prije početka putovanja nadoknaditi Organizatoru putovanja/Organizatoru putovanja kao posredniku.

Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik pridržava pravo ne prihvatiti zamjenu Putnika ukoliko država koja je destinacija putovanja ne dopušta zamjenu Putnika odnosno ukoliko nije moguće izvršiti promjenu rezervacije.

Kod otkaza rezervacije zrakoplovne karte zamjena Putnika nije moguća jer su sukladno važećim propisima zrakoplovne karte neprenosive.

## **OBVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA/Organizatora putovanja kao posrednika**

Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik je dužan Putniku pružiti usluge koje imaju sadržaj i svojstva predviđena Ugovorom i skrbiti se o pravima i interesima Putnika, u skladu s važećim poslovnim običajima.

Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik je dužan brinuti se o izvršenju usluga, kao i o izboru drugih davatelja usluga pažnjom dobrog gospodarstvenika.

Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik odgovara Putniku za štetu koju prouzroči Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem usluga do vrijednosti u visini cijene ugovorenog aranžmana.

Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik ne odgovara za eventualne tiskarske pogreške u promidžbenim materijalima odnosno za pogreške nastale unosom podataka od strane operatera na web-stranicama Organizatora putovanja/Organizatora putovanja kao posrednika. Sve podatke koji odstupaju od razumnih i uobičajenih Putnik treba posebno potvrditi s Organizatorom putovanja/Organizatorom putovanja kao posrednikom.

Podaci sadržani u promidžbenim materijalima obvezuju Organizatora putovanja/Organizatora putovanja kao posrednika i mogu biti izvanredno izmijenjeni jedino na temelju posebnog pisanog sporazuma s Putnikom koji je naveden u Ugovoru o organiziranju putovanja ili ako je Putnik o tim izmjenama obaviješten prije sklapanja ugovora, u kojem slučaju ta mogućnost mora biti izričito navedena u promidžbenim materijalima.

## **PRAVO ORGANIZATORA PUTOVANJA/Organizatora putovanja kao posrednika NA RASKID UGOVORA**

Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik ovlašten je jednostranom izjavom raskinuti potpuno ili djelomično ovaj ugovor u sljedećim slučajevima:

- (I) ako u ugovorenim rokovima ne primi uplatu cijene ili dijela cijene aranžmana i dokumentaciju kojom se osigurava nesporna naplata preostalog dijela cijene. U tom slučaju Ugovaratelj putovanja/Putnik nema pravo na naknadu štete i eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepljenja i sličnih troškova, dužan je podmiriti i ugovorene naknade kao da je sam otkazao putovanje. Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik pridržava pravo zadržati uplaćeni iznos akontacije za putovanje.
- (II) ako prije ili za vrijeme ispunjavanja ugovora nastupe vanjske izvanredne i nepredvidive okolnosti koje se nisu mogle spriječiti, izbjeći ili otkloniti, a koje bi da su postojale u vrijeme sklapanja Ugovora o organiziranju putovanja/posredničkog ugovora o putovanju bile opravdan razlog za Organizatora putovanja/Organizatora putovanja kao posrednika da se ugovor ne sklopi. U tom slučaju Ugovaratelj putovanja/Putnik ostvaruje pravo na povrat uplaćenog iznosa u cijelosti odnosno razlike u cijeni između ugovorenih i pruženih usluga, no nema pravo na naknadu štete i eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepljenja i sličnih troškova.
- (III) ukoliko se za putovanje nije prijavio najmanji broj Putnika koji je potreban za organiziranje putovanja, ako je o toj okolnosti Putnika obavijestio u primjerenom roku koji ne može biti kraći od pet dana prije datuma početka putovanja.

Organizator putovanja kao posrednik zadržava pravo otkaza putovanja, najkasnije 5 dana prije početka putovanja, ukoliko je putovanje otkazala turistička agencija za koju Organizator putovanja kao posrednik nastupa kao posrednik u prodaji.

## **IZMJENA SADRŽAJA UGOVORA**

Ako Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik do početka putovanja učini značajnije izmjene u bitnim sastojcima ugovora (program, smještaj, cijena), dužan je bez odgode o tome obavijestiti Putnika u pisanom obliku te mu može ponuditi zaključenje izmijenjenog Ugovora o organiziranju putovanja. Ugovaratelj putovanja/Putnik može po svom izboru u roku od 2 radna dana od primitka obavijesti o izmjenama ugovora, prihvatiti izmijenjeni Ugovor o organiziranju putovanja ili odbiti izmjene.

U slučaju prihvata izmjena Ugovora o organiziranju putovanja, zamjenski aranžman smatra se novim Ugovorom o organiziranju putovanja, te se Putnik odriče svih potraživanja prema Organizatoru putovanja/Organizatoru putovanja kao posredniku s bilo kojeg pravnog osnova koji bi proizlazio iz prvotnog ugovora, osim prava na povrat dijela cijene, ako zamjenski aranžman ima nižu cijenu.

U slučaju da Ugovaratelj putovanja/Putnik odbije izmjene može po svom izboru raskinuti ugovor bez obveze naknade štete i troškova Organizatoru putovanja/Organizatoru putovanja kao posredniku ili može za plaćenu cijenu koristiti drugi odgovarajući aranžman ukoliko mu Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik takav ponudi, bez obveze nadoplate cijene ako je cijena viša, odnosno uz povrat razlike u cijeni ako je cijena niža. Ukoliko Putnik raskine ugovor Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik je dužan vratiti mu uplaćeni iznos cijene te mu naknaditi štetu najviše do iznosa polovine uplaćenog iznosa cijene.

Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i slično). Putnik nema pravo na naknadu štete u slučaju takve izmjene ugovora. Ukoliko bude u mogućnosti Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik će osigurati pružanje usluge u izmijenjenom obliku, ovisno o postojećim okolnostima.

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

Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik 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 putovanja/Organizator putovanja kao posrednik će Putnika smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije od rezerviranoga.

Ako Organizator putovanja nakon početka putovanja nije pružio veći dio ugovorenih usluga ili ako ocijeni da neće biti u stanju osigurati ispunjenje većeg dijela ugovorenih usluga, Organizator putovanja dužan je na svoj teret izvršiti izmjene programa za nastavak putovanja, te nadoknaditi Putniku po povratku s putovanja razliku u cijeni između ugovorenih i stvarno pruženih usluga, ako takva razlika postoji u korist Putnika.

Uz pisani pristanak Putnika Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik može neizvršeni dio usluge zamijeniti nekom drugom uslugom, pri čemu se Putnik odriče prava na potraživanja naknade štete od Organizatora putovanja/Organizatora putovanja kao posrednika za tako međusobno ugovoreni i izmijenjeni dio putovanja u odnosu na sklopljeni Ugovor o organiziranju putovanja.

Ako nije moguće na odgovarajući način izmijeniti program putovanja ili ako Putnik iz opravdanih razloga ne prihvati izmjene, Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik 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 putovanja/Organizator putovanja kao posrednik će prigovor rješavati na način definiran ovim Općim uvjetima. Najveći iznos štete može biti iznos cijene ugovorenog aranžmana.

## **PRAVO PUTNIKA NA RASKID UGOVORA**



Ugovaratelj putovanja/Putnik može u svako doba pisanim putem potpuno ili djelomično raskinuti ugovor o organiziranju putovanja/posrednički ugovor.

Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik je u promidžbenom materijalu i/ili na web stranici odredio način obračuna naknade koju je Ugovaratelj putovanja/Putnik dužan platiti u slučaju raskida Ugovora o organiziranju putovanja, koja ovisi o vremenu otkazivanja putovanja.

Ako su stvarno nastali troškovi odnosno udio u fiksnim troškovima veći od onih navedenih u promidžbenom materijalu i/ili na web stranici Organizatora putovanja/Organizator putovanja kao posrednik zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova.

Kod otkazivanja aranžmana Ugovaratelj putovanja/Putnik nema pravo na naknadu eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepjenja i sličnih troškova.

Ukoliko Putnik raskine Ugovor nakon početka putovanja Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik ima pravo na nadoknadu u punom iznosu cijene (100%), a Putnik ne ostvaruje pravo na naknadu troškova nastalih zbog prijevremenog povratka u mjesto polaska.

U slučaju otkazivanja putovanja kojeg je dio prijevoz zrakoplovom i/ili brodom, uvjeti povrata novčanih sredstava definirani su uvjetima i pravilima zračnog prijevoznika odnosno brodara i unaprijed su poznati Putniku u postupku zaključenja Ugovora o organiziranju putovanja.

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 putovanja u kojemu su propisane naknade za otkaz od strane Putnika ili Uvjeti otkaza objavljeni na Programu putovanja.

Potpisivanjem Ugovora Ugovaratelj putovanja/Putnik potvrđuje da je upoznat s ovim podacima i da preuzima obvezu u cijelosti podmiriti Organizatoru putovanja/Organizatoru putovanja kao posredniku obračunatu naknadu neovisno o iznosu koji je do trenutka raskida ugovora platio.

## **OSIGURANJA**

Potpisivanjem Ugovora Ugovaratelj putovanja/Putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnog osiguranja koji se sastoji od: dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme boravka u inozemstvu, osiguranja od posljedica nesretnog slučaja, osiguranja prtljage te osiguranja od otkaza putovanja. Navedena osiguranja mogu se izravno ugovoriti kod jednog od osiguravatelja ili kod Organizatora putovanja, pri čemu Organizator putovanja sudjeluje samo kao posrednik.

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

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja Organizatora putovanja, Putnik zatečen na putovanju, kao i ostale osobe koje su uplatile akontacije za putovanje trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Organizatora putovanja **EUROHERC OSIGURANJE d.d.**, OIB: 22694857747, sa sjedištem u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 282, pozivajući se na broj police **802222554**. U slučaju potrebe aktiviranja osiguranja jamčevine u svrhu naplate svojih potraživanja, Putnici su dužni predočiti ugovor o zaključenom turističkom aranžmanu ili drugi oblik ugovora o poslovnoj suradnji s Organizatorom putovanja i originalne dokaze o učinjenoj uplati u korist Organizatora putovanja.

### **OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI ZA ŠTETU**

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu, Organizator putovanja ima kod osiguravajućeg društva **EUROHERC OSIGURANJE d.d.**, sa sjedištem u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 282, sklopljen ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza, broj police **80222555**. Putnik potpisivanjem Ugovora potvrđuje da je upoznat sa sadržajem navedenog Ugovora o osiguranju.

## **ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

Potpisivanjem Ugovora Ugovaratelj putovanja/Putnik dobrovoljno daje na raspolaganje osobne podatke Organizatoru putovanja/Organizator putovanja kao posredniku te dopušta da se isti koriste u cilju zaštite interesa Ugovaratelja putovanja/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 Ugovaratelj putovanja/Putnik ugovara izabrana osiguranja preko Organizatora putovanja kao posrednika. Ovi se podaci mogu koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju i za dostavu marketinških poruka Organizatora putovanja. Organizator putovanja/Organizator putovanja kao posrednik se obvezuje osobne podatke čuvati u bazi podataka, sukladno odluci Organizatora putovanja/Organizator putovanja kao posrednik o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka te Izjavi o povjerljivosti koja se nalazi na Internet stranici eKupi.

## **ZAVRŠNE ODREDBE**

Ukoliko bi za neku odredbu ovih Općih uvjeta bila ustanovljena ništavnost, to neće imati učinka na ostale odredbe te će ovi Opći uvjeti ostati valjani s time da će Ugovorne strane ništavnu odredbu zamijeniti valjanom koja će u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti ostvarivanje cilja koji se htio postići odredbom za koju je ustanovljeno da je ništavna.

Ovi Opći uvjeti isključuju sve dosadašnje Opće uvjete i sastavni su dio Ugovora o organiziranju putovanja kojega Ugovaratelj putovanja/Putnik sklapa s Organizatorom putovanja/Organizatorom putovanja kao posrednikom.

Stranke se obvezuju da će moguće sporne slučajeve riješiti sporazumno. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora utvrđuje se mjerodavnost hrvatskog prava i nadležnost suda u Zagrebu, prema sjedištu Organizatora putovanja/Organizator putovanja kao posrednika.

Zagreb, 15.kolovoz 2014.

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