

## **OPĆI UVJETI PRUŽANJA USLUGA SMJEŠTAJA**

### **ZNAČENJE POJEDINIH IZRAZA**

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.

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 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

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.

### **REZERVACIJE**

Kupac na Internet stranici [travel.ekupi.eu](http://travel.ekupi.eu) u pretraživač za hotelske rezervacije unosi podatke za pretragu: željenu destinaciju (grad ili zonu), datum dolaska i datum odlaska, broj soba i broj osoba u svakoj sobi i godine za djecu i klikom na gumb „Traži“ pokreće pretragu.

U Rezultatima pretraživanja pojavljuju se raspoloživi smještajni objekti sukladno postavljenom upitu. Kupac odabire smještajni objekt i sobu/kombinaciju više soba u kojima želi biti smješten te klikom na gumb „Rezerviraj“ prelazi na stranicu Potvrde rezervacije. Kupac je dužan prije potvrde rezervacije pažljivo provjeriti destinaciju, smještajni objekt, datume, cijenu, imena putnika i sve ugovorne napomene davatelja usluge (uvjete za otkaz i promjenu rezervacije te druge uvjete – plaćanje boravišne pristojbe i drugih usluga na licu mjesta). Informacije vezane za uvjete otkaza od strane putnika, troškove i ostale uvjete koji se primjenjuju na rezervaciju, prikazane su za svaki smještajni objekt u procesu rezervacije, prije potvrde i plaćanja rezervacije.

Potvrdom rezervacije i uplatom Kupac potvrđuje da je pročitao i razumio sve uvjete koji se primjenjuju na navedenu rezervaciju kao i Opće uvjete pružanja usluga smještaja te Opće uvjete eKupi turističke agencije (<http://travel.ekupi.eu/hr/TravelTermsAndConditions>).

Nakon uspješno provedenog plaćanja, eKupi će Kupcu izdati Potvrdu rezervacije, Ugovor i Voucher u elektronskom obliku.

Kupac je dužan pažljivo provjeriti voucher čim ga dobije i kontaktirati eKupi korisničku podršku bez odlaganja, ukoliko je bilo koja informacija na Voucheru i Ugovoru netočna ili nepotpuna, ili nedostaje.

eKupi neće biti odgovoran za troškove nastale zbog pogrešaka i netočnih podataka u putnim dokumentima (Voucher) osim kada su te pogreške nastale od strane eKupi tijekom procesuiranja rezervacije.

U slučaju otkaza rezervacije od strane Kupca, prethodno izdani Voucher postaje nevažeći. Ukoliko davatelj usluge pruži uslugu putniku na temelju nevažećeg vouchera, eKupi neće biti odgovoran za plaćanje usluge.

### **OBVEZE EKUPI**

Zagreb, 20.07.2016\_0

eKupi će Kupcu prije potvrde rezervacije osigurati putem Internet stranice travel.ekupi.eu sljedeće informacije

- Što je uključeno u cijenu rezervacije
- Uvjete i posljedice za ne pojavljivanje (no show) putnika u smještajnom objektu,
- Uvjete za otkaz rezervacije i promjene rezervacije od strane Kupca
- Informacije o postojanju boravišne pristojbe ili turističke takse koja se plaća na licu mjesta
- Informacije o mogućnostima za dodatne usluge (posebna prehrana, dodatni ležajevi, krevetići za djecu, itd)
- o agentu putem kojega je rezervacija plaćena davatelju usluge.

#### **OBVEZE KUPCA/PUTNIKA**

Kupac je dužan osigurati da svi putnici, uključujući i djecu moraju imati osobne i obiteljske dokumente, putovnicu ili osobnu iskaznicu, već kako je propisano od strane države/država koju se posjećuje te da osobne isprave i prtljaga ispunjavaju uvjete koje određuju davatelji usluga odnosno uvjete predviđene graničnim, carinskim, sanitarnim, monetarnim i drugim propisima njegove zemlje kao i zemalja u koje i kroz koje putuje (osobna iskaznica ili putovnica, vize, medicinski dokumenti, ...).

eKupi neće biti odgovoran za nikakve posljedice ili troškove nastale zbog nedostatka dokumentacije ili ne ispunjavanja ovih uvjeta.

eKupi neće biti odgovoran za prtljagu Putnika.

#### **CIJENE**

Cijene objavljene na web stranici eKupi uključuju sve indirektno troškove i porez na dodanu vrijednost) ali ne uključuju turističke/boravišne takse, koje Putnik plaća direktno na licu mjesta (u zračnoj luci ili u smještajnom objektu).

Cijene objavljene na web stranici eKupi Travel generiraju se direktno iz rezervacijskog sistema i Kupcu će biti naplaćena ona cijena koja je bila aktualna u trenutku potvrde rezervacije.

Cijena i raspoloživost odabrane usluge mogu se promijeniti u tijeku procesa rezervacije a prije same potvrde rezervacije.

Cijene objavljene na web stranici su prodajne cijene i ovise o dnevnoj raspoloživosti, i kao takve mogu biti podložne promjenama iz sljedećih razloga:

- usljed fluktuacije deviznih tečajeva u odnosu na tečaj koji se primjenjuje
- zbog promjena cijene od strane davatelja usluge: u vrijeme sajmova i drugih posebnih događanja, davatelji usluge primjenjuju posebne uvjete i cijene za rezervacije

U većini smještajnih objekata, prijava je moguća najranije nakon 14.00 sati na dan dolaska, a odjava iz hotela mora biti najkasnije do 12.00 sati na dan odlaska.

CIJENA NE UKLJUČUJE niti jednu uslugu koja nije navedena na Potvrdi rezervacije i Voucheru.

Dodatne usluge, kao što su troškovi telefonskih poziva, osiguranja, usluga pranja rublja, minibar, parking, itd. nisu uključene u cijenu usluge i Putnik ih plaća direktno na licu mjesta.

#### **PLAĆANJE**

Sve hotelske rezervacije moraju biti plaćene u punom iznosu i u roku navedenom na Potvrdi rezervacije i Ponudi za plaćanje. U slučaju da rezervacija nije u potpunosti i na vrijeme plaćena, ekupi ima pravo otkazati rezervaciju a Putnik nema pravo tražiti izvršenje usluge ali ima pravo povrata eventualno uplaćenog dijela iznosa cijene, sukladno uvjetima otkaza rezervacije.

#### **UVJETI ZA PRUŽANJE USLUGA SMJEŠTAJA**

U slučaju da se uvjeti iz ovih Općih uvjeta za hotelske rezervacije razlikuju u odnosu na Uvjete navedene na Potvrdi rezervacije i Voucheru, prevladat će Uvjete iz Potvrde rezervacije i Vouchera.

#### **DJECA**

Posebni uvjeti za djecu ugovoreni su sa svakim pojedinim davateljem usluge i nisu bazirani na nekom određenom kriteriju. Svaki davatelj usluge/ smještajni objekt primjenjuje svoje posebne uvjete i popuste za djecu. Popusti za djecu obično se odnose na rezervacije u kojima dijete dijeli sobu s dvije odrasle osobe. Kupac je dužan na stranici

ekupi Travel upisati broj odraslih putnika i djece, te godine rođenja za djecu, kako bi na stranici Rezultata pretraživanja bile ponuđene cijene za djecu.

#### **KREVETIĆ ZA DJECU (baby cot, baby crib)**

Ukoliko Putnici trebaju krevetić za djecu, ovaj zahtjev je potrebno zatražiti prilikom rezervacije. Naime, neki smještajni objekti imaju ograničen broj krevetića za djecu. Ovu dodatnu uslugu Putnici plaćaju direktno na licu mjesta, u smještajnom objektu.

#### **TREĆA OSOBA U SOBI**

Gotovo svi smještajni objekti rezervaciju za treću osobu u sobi tretiraju kao dvokrevetnu sobu s dodatnim ležajem. Popust za osobu na pomoćnom ležaju razlikuju se ovisno o smještajnom objektu. Također, postoje hoteli s ograničenim brojem pomoćnih ležajeva, stoga je nužno ovaj zahtjev napraviti prilikom rezervacije. Ukoliko rezervacija za treću osobu u sobi nije odmah potvrđena, moguće je da ne bude moguće dodati dodatni ležaj na licu mjesta. Putnik u tom slučaju nema pravo tražiti uslugu ili povrat novca od eKupi.

#### **NEDOLAZAK PUTNIKA**

Ne dolazak (no show) Putnika u smještajni objekt bez prethodne najave prema eKupi smatrat će se kao otkaz rezervacije. Ukoliko Putnik ne otkáže rezervaciju prije datuma dolaska, nema pravo na nikakav povrat novca.

#### **PROMJENE REZERVACIJA OD STRANE PUTNIKA**

Nakon Potvrde rezervacije Putnik nema pravo bez najave i odobrenja eKupi jednostrano promijeniti rezervirani period boravka, broj noćenja ili uslugu, niti ima pravo promijeniti imena putnika (korisnika usluge). Svaka ovakva promjena smatrat će se otkazom rezervacije od strane putnika.

Zahtjev za promjenu rezervacije Kupac treba dostaviti pisanim putem na [travel@ekupi.hr](mailto:travel@ekupi.hr) nakon čega će eKupi pisanim putem potvrditi promjenu rezervacije, ukoliko je ona prema uvjetima rezervacije davatelja usluge moguća.

Zahtjev za produženje boravka Kupac također treba dostaviti pisanim putem na [travel@ekupi.hr](mailto:travel@ekupi.hr). Mogućnost produljenja boravka ovisi o raspoloživosti u smještajnom objektu. eKupi će u slučaju potvrde produljenja boravka, poslati Kupcu ponudu za uplatu dodatnih noćenja a promjena će biti potvrđena nakon uplate iznosa ponude od strane Kupca.

#### **OTKAZ REZERVACIJE OD STRANE PUTNIKA**

U slučaju otkaza rezervacije od strane Putnika, Kupac ima pravo na povrat uplaćenog iznosa prema Uvjetima za otkaz rezervacije koji su navedeni na stranicama ekupi i na Potvrdi rezervacije/ Ugovoru za svaku pojedinu rezervaciju. Troškovi otkaza ovise o destinaciji, davatelju usluge, periodu boravka a definirani su od strane davatelja usluge.

Otkaz rezervacije Kupac može napraviti na dva načina:

1. na svom korisničkom profilu registrirani korisnik / Kupca ima sve svoje rezervacije. Klikom na gumb „Otkazi rezervaciju“ zahtjev za otkaz rezervacije je poslan i sustav će prikazati informacije o storno troškovima u pop up prozoru. Korisnik u novom prozoru na kojemu su prikazane informacije o storno troškovima, potvrđuje da li želi otkazati rezervaciju ili ne. Ukoliko korisnik klikne na gum „Otkazi rezervaciju“, rezervacija će se automatski otkazati u rezervacijskom sustavu. Ukoliko su storno troškovi manji od uplaćenog iznosa, eKupi agenti će napraviti povrat razlike u cijeni. Povrat se vrši istim putem kako je rezervacija i uplaćena.
2. ukoliko Kupac nije registrirani korisnik, zahtjev za otkaz rezervacije potrebno je poslati pisanim putem na [travel@ekupi.hr](mailto:travel@ekupi.hr) i agenti eKupi će pisanim putem obavijestiti Kupca o uvjetima otkaza. Nakon potvrde ovih uvjeta od strane Kupca, rezervacija će biti otkazana i izvršen povrat, ukoliko prema uvjetima otkaza on postoji. Otkaz rezervacije direktno davatelju usluge nije moguć.

Ako se putnik odjavio iz smještajnog objekta ranije od datuma odjave na svojoj rezervaciji, zahtjev za povrat sredstava treba biti predan eKupi pisanim putem najkasnije 10 dana nakon datuma odlaska iz hotela. Zahtjev treba sadržavati potvrdu smještajnog objekta o datumu i vremenu odjave.

U slučaju nedolaska ili ranije odjave, smještajni objekt može naplatiti puni iznos cijene originalne rezervacije, u kojem slučaju povrat novca putnicima nije moguć.

Rezervacije se mogu otkazati na zahtjev bilo koje strane, i bez otkaznih troškova u slučaju više sile, kao što su: rat, revolucija, teroristički napadi, zatvaranje granica, epidemije, katastrofe koje mogu pogoditi različite destinacije ili specifično lokaciju smještajnog objekta u destinaciji, kao i državu iz koje dolazi Putnik.

#### **VAŽNE NAPOMENE**

Zagreb, 20.07.2016\_0

Tijekom godine, neki smještajni objekti mogu promijeniti ime ili trgovačko ime (brand) što se neće smatrati promjenom smještajnog objekta ili promjenom rezervacije.

U nekim državama naplaćuju se lokalne takse, poznata pod imenom „boravišna pristojba“, „turistička taksa“, „gradska taksa“ ili slično (eng. „visitors' tax“, „city tax“ „tourist tax“, or similar) i druge naknade koje uključuju (ali nisu ograničene na) „resort fees“ ili „service charges“, koje Putnik plaća na licu mjesta (u smještajnom objektu ili u zračnoj luci). eKupi će poduzeti razumne napore da osigura informacije o ovim naknadama u trenutku rezervacije te će korisnicima dati procjenu troškova za lokalne takse koje se plaćaju na licu mjesta. Međutim, eKupi ne garantira točnost procijenjene vrijednosti ovih troškova a Kupac prihvaća i suglasan je ova procjena samo informativne prirode. Kupac prihvaća i da se lokalne takse i naknade povremeno mogu promijeniti. eKupi ne može biti odgovoran za bilo kakav gubitak, troškove ili štetu koja je nastala kao posljedica procjene ovih troškova.

Kategorizacija smještajnog objekta dobivena je od davatelja usluge i u skladu je sa specifičnim zakonima koji se primjenjuju u državi davatelja usluge. Hoteli iste kategorizacije u dvije različite države ne moraju biti slični u smislu usluga i kvalitete smještajnog objekta.

Informacije o preuređenju smještajnih objekata ili dijela njihovih prostora i o trajanju tih radova (na primjer preuređenje bazena, wellness centra i sl.), eKupi dobiva od davatelja usluge kroz rezervacijski sustav, te neće biti odgovoran za one radove o kojima nije bio informiran ili čije se trajanje produljilo u odnosu na najavljeno.

U nekim zemljama zakonske godine punoljetnosti (odrasle osobe) mogu se razlikovati ovisno o relevantnim lokalnim propisima. Isključiva je odgovornost Kupca da putnici imaju minimalno godina kako bi se mogli prijaviti u hotel.

#### **ODRICANJE OD ODGOVORNOSTI**

eKupi nije odgovoran za ponašanje Putnika u slučaju neuobičajeno agresivnog ponašanja, vandalizma ili ponašanja za koje je predviđena prekršajna odnosno kaznena odgovornost. U ovom slučaju eKupi i davatelj usluge imaju pravo jednostrano otkazati boravak putnika ili postojeće rezervacije bez prava na kompenzaciju i povrat novca, te nema daljnje odgovornosti u smislu rješavanja incidenta između davatelja usluge i Putnika.

eKupi i Agent neće biti odgovorni za bilo kakve indirektno, specijalne odnosno posljedične štete uključujući finacijski gubitak, koji uključuje ali nije ograničen na gubitak profita, prihoda, goodwill-a ili očekivanih ušteda. Ovo se odnosi i na informacije koje Kupac dozna sa drugih web stranica koje nisu pod kontrolom eKupi a njihovi linkovi nalaze se na [travel.ekupi.eu](http://travel.ekupi.eu) Internet stranici.

Informacije na eKupi web stranici objavljene su u dobroj namjeri ali eKupi ne može garantirati da na stranici ne postoji netočnih podataka ili tipografskih pogrešaka te ne preuzima odgovornost za eventualne pogreške ili propuste. Informacije o različitim uslugama su točne koliko je to moguće s obzirom da su dostavljene od strane davatelja usluge.

Očite pogreške (uključujući tipografske pogreške i pogreške u preračunavanju valuta ili pogreške u izračunu cijena općenito, itd.) nisu obvezujuće za eKupi. U slučaju da se dogodi takva pogreška, eKupi i davatelj usluge imaju pravo otkazati rezervaciju i vratiti Kupcu novac plaćen za tu rezervaciju bez ikakve obveze prema Kupcu/korisniku usluge.

#### **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.