Opći uvjeti ugovora o putovanju u paket aranžmanu

1. Ovi opći uvjeti sadrže važne informacije s kojima je organizator putovanja ETF Travel d.o.o., Ulica javora 2, Stupnički Obrež, OIB: 11347132761 (u daljem tekstu organizator) dužan upoznati putnika sukladno odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu i kao takve čine sastavni dio ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.

2. Putnik je dužan prije nego se na bilo koji način obveže ugovorom pozorno proučiti sadržaj ovih Općih uvjeta i zasebno uručenih standardnih informacija za ugovore o putovanju u paket-aranžmanu propisanih odgovarajućim prilozima Zakona o pružanju usluga u turizmu. Opseg informacija u ovim dokumentima i vrijeme potrebno za upoznavanje s njima ne može biti osnova tvrdnje da ih putnik nije mogao primjereno proučiti.

3. Putnik je svaka osoba koja želi sklopiti ugovor o putovanju u paket aranžmanu ili koja ima pravo putovati na temelju sklopljenog ugovora o paket aranžmanu. Putnik koji sklapa ugovor o putovanju u paket aranžmanu preuzima obvezu upoznati sve osobe koje na temelju sklopljenog ugovora imaju pravo putovati s pravima i obvezama koji proizlaze iz odredbi ugovora o putovanju u paket-aranžmanu te sa svim dodatnim informacijama koje dobiva u osobnom kontaktu s predstavnicima organizatora ili putem e-pošte.

4. Prilikom prijave putnik koji ugovara putovanje u paket-aranžmanu dužan je organizatoru putovanja staviti na raspolaganju informacije, a eventualno dostaviti i dokumente za sve putnike koji koriste usluge paket-aranžmana, a koji su bitni za provedbu paket-aranžmana (osobni dokumenti i/ili podaci iz osobnih dokumenata, dokazi o cijepljenju, informacije o zdravlju, navikama ili drugim ograničenjima koji bi mogli utjecati na provedbu paket-aranžmana). Organizator ne odgovara za posljedice i troškove nastale zbog izostanka informiranja organizatora putovanja i/ili dostave netočnih informacija već su one isključiva odgovornost putnika koji ugovara putovanje u paket-aranžmanu.

5. Putnik koji ugovara putovanje u paket-aranžmanu jamči da je ovlašten od putnika koji koriste usluge paket-aranžmana dati organizatoru putovanja njihove dokumente, osobne podatke, i ostale potrebne informacije, da je u njihovo ime ovlašten sklopiti ugovor o putovanju u paket aranžmanu.

6. Putnik je dužan na vrijeme prije putovanja ispuniti sve uvjete odredišne zemlje u vezi s putovnicama i vizama, te zdravstvenim formalnostima naznačene u predugovornim informacijama, a tijekom putovanja sve potrebne putne dokumente uključujući i odgovarajuće potvrde o ispunjavanju zdravstvenih formalnosti imati sa sobom i dati na uvid nadležnim službenicima.

7. U slučaju gubitka putnih dokumenata ili zbog kršenja deviznih, carinskih ili drugih propisa odredišne zemlje organizator će pružiti putniku primjerenu pomoć koja je odredbama važećih propisa predviđena za putnika koji se nađe u poteškoćama, a putnik je dužan snositi troškove takve pomoći i svih troškova usluga putovanja koje budu potrebne radi nastavka korištenja paket-aranžmana ili povratka u polazište.

8. Organizator sukladno odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu preuzima sve odgovornosti koje proizlaze iz kombiniranja i prodaje najmanje dvije različite usluge putovanja u paket-aranžmanu neovisno o tome sklapa li se ugovor o svim uslugama putovanja u paket-aranžmanu u cjelini ili se paket aranžman pruža u okviru zasebnih ugovora za pojedine usluge putovanja.

9. Uslugama putovanja koje organizator kombinira u okviru paket-aranžmana smatraju se prije svega usluge prijevoza putnika, smještaja koji nije neodvojivi dio prijevoza putnika i nije u svrhe stanovanja, 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. Uslugama putovanja koje organizator kombinira u paket-aranžmanu smatraju se i druge turističke usluge ukoliko nisu neodvojivi dio prethodno navedenih usluga.

10. Paket-aranžmanom se ne smatra kombiniranje pojedinačne usluge prijevoza, smještaja ili iznajmljivanja vozila s jednom li više drugih turističkih usluga ukoliko druge turističke usluge ne čine više od 25% vrijednosti kombinacije, nisu oglašavane kao bitno obilježje kombinacije niti na neki drugi način predstavljaju bitno obilježje kombinacije, ili su odabrane i kupljene tek nakon što je počelo izvršenje usluge prijevoza, smještaja ili iznajmljivanja vozila.

11. Odredbe ovih općih uvjeta ne primjenjuju se za kombinacije usluga putovanja koje nisu za potrebe istog putovanja ili odmora, koje obuhvaćaju razdoblje kraće od 24 sata, osim ako je uključeno noćenje i koje su kupljene na temelju općeg sporazuma za organiziranje poslovnih putovanja.

12. Ugovor o putovanju u paket-aranžmanu se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne strane ukoliko je putniku dostavljen u pisanom obliku, odnosno nakon što je putnik koji ugovara putovanje dostavio sve potrebne podatke o putnicima i jasno potvrdio svoju suglasnost s dostavljenim ugovornim informacijama putem e-pošte, sučelja za internetsku prodaju paket-aranžmana, telefaksa ili nekog drugog sredstva za komunikaciju na daljinu. Ukoliko je putnik koji ugovara putovanje nakon što je primio ugovorne informacije i dostavio sve potrebne informacije o putnicima stavio na raspolaganje organizatoru broj kreditne kartice u svrhu plaćanje aranžmana ili je izvršio uplatu na žiro račun organizatora smatrat će se da je ugovor sklopljen i bez druge izričite izjave putnika.

13. Ugovor o putovanju u paket-aranžmanu proizvodi pravne učinke nakon što organizator do ugovorenog roka primi cijeli ugovoreni iznos ili ako je tako ugovoreno, dio ugovorenog iznosa, a ostatak u rokovima i na način koji su posebno naznačeni u ugovoru.

14. Ovi opći uvjeti primjenjuju se od 9. 2026. i o njihovoj primjeni će putnici biti primjereno upozoreni prije sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu. Na sve paket-aranžmane za koje su sklopljeni ugovori o putovanju u paket aranžmanu prije početka primjene ovih općih uvjeta važeće su odredbe općih uvjeta koji su bili u primjeni u trenutku sklapanja ugovora.

15. Za slučaj spora kojeg ne bi bilo moguće riješiti sporazumno ili putem mehanizama za alternativno rješavanje potrošačkih sporova uglavljuje se mjerodavnost prava i nadležnost suda prema sjedištu organizatora putovanja.

16. Izrazi koji se koriste u ovom dokumentu, a imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod.

17. 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.

18. 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.

19. 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.

20. Ako organizator ne ispravi nesukladnost iz razloga koji su navedeni u prethodnoj točki ovih Općih uvjeta, putnik ima pravo na sniženje cijene i naknadu štete sukladno odredbama ovih Općih uvjeta koji reguliraju pravo na sniženje cijene i naknadu štete.

21. Ako organizator ne ispravi nesukladnost koju je dužan ispraviti u razumnom roku koji je odredio putnik, putnik to može učiniti sam te zahtijevati naknadu nužnih troškova. Putnik nije dužan odrediti organizatoru razuman rok za ispravljanje nesukladnosti ako je organizator odbio ispraviti nesukladnost ili ako je nesukladnost potrebno ispraviti odmah.

22. 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.

23. 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.

24. 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.

25. Ako nesukladnost znatno utječe na izvršenje paket-aranžmana i ako organizator nije ispravio nesukladnost u razumnom roku koji je odredio putnik, putnik može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu bez plaćanja naknade za raskid te zahtijevati, prema potrebi, sniženje cijene i/ili naknadu štete u skladu s

odredbama ovih Općih uvjeta koji reguliraju pravo na sniženje cijene i naknadu štete.

26. Ako nije moguće osigurati alternativne aranžmane ili ako putnik odbije predložene alternativne aranžmane u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta, 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.

27. Ako paket-aranžman uključuje prijevoz putnika, organizator će u slučajevima iz prethodne dvije točke ovih Općih uvjeta osigurati bez nepotrebnog odgađanja repatrijaciju putnika jednakovrijednim prijevozom, bez dodatnih troškova za putnika. Dodatni troškovi idu na teret organizatora.

28. 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.

29. Ograničenje troškova iz prethodne točke ovih Općih uvjeta 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.

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

31. 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.

32. Putnik ima pravo, neovisno o sniženju cijene ili raskidu ugovora, zahtijevati od organizatora primjerenu naknadu za svaku štetu koju pretrpi kao rezultat bilo koje nesukladnosti, a organizator će putniku naknaditi tu štetu bez nepotrebnog odgađanja.

33. 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.

34. 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 trostruke ukupne cijene paket-aranžmana.

35. 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.

36. Pravo putnika na naknadu štete ili sniženje cijene propisano Zakonom o pružanju usluga u turizmu i međunarodnim konvencijama ne utječe na prava putnika u skladu s Uredbom (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91; Uredbom (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu; Uredbom (EZ) br. 392/2009 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o odgovornosti prijevoznika u prijevozu putnika morem u slučaju nesreća; Uredbom (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004; Uredbom (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004.

37. Putnik ima pravo podnijeti zahtjeve za sniženje cijene i/ili naknadu štete u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu i u skladu s međunarodnim konvencijama i uredbama iz prethodne točke ovih Općih uvjeta.

38. 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 iz točke 20. ovih Općih uvjeta oduzimaju se jedne od drugih kako bi se izbjegla prekomjerna odšteta i/ili prekomjerno sniženje cijene.

39. 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.

40. Organizator će 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.

41. Ako je putnik poteškoću prouzročio namjerno ili nepažnjom, organizator će za pomoć iz prethodne točke ovih Općih uvjeta naplatiti naknadu koja neće biti viša od stvarnih troškova organizatora.

42. 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 i sporta Republike Hrvatske, Prisavlje 14, 10000 Zagreb, **pisarnica@mints.hr**, +385 1 6161 222.

43. Sukladno odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu putnik ima pravo podnošenja pisanih prigovora putem pošte na adresu Karlovačka cesta 2E ili na adresu elektroničke pošte info@etf.travel. O podnesenom pisanom prigovoru organizator će bez odgađanja potvrditi njegov primitak i u roku 15 dana od dana zaprimljenog prigovora u pisanom obliku odgovoriti na prigovor.

44. Sukladno posebnom zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova dostupni mehanizmi za alternativno rješavanje potrošačkih sporova obuhvaćaju mogućnost pokretanja postupka alternativnog rješavanja potrošačkog spora pri ovlaštenom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova kojim je organizator obuhvaćen i putem platforme za online rješavanje potrošačkih sporova za usluge kupljene putem interneta.

45. Ovlašteno tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova kojim je organizator obuhvaćen je Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, 10000, **https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-mirenju**.

46. Za usluge koje su kupljene putem interneta putnik može svoju pritužbu uputiti ovlaštenom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koristeći platformu za online rješavanje potrošačkih sporova koja je dostupna na sljedećoj adresi mrežne stranice **https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HR**

47. Prije početka paket-aranžmana putnik može prenijeti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu na osobu koja ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj ugovor ako je o tome na trajnom nosaču podataka i u razumnom roku prije početka paket-aranžmana obavijestio organizatora. Obavijest poslana organizatoru najkasnije sedam dana prije početka paket-aranžmana smatra se obaviješću u razumnom roku.

48. Prenositelj i primatelj ugovora o putovanju u paket-aranžmanu solidarno su odgovorni za plaćanje iznosa cijene i za sve dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove koji proizlaze iz prijenosa ugovora.

49. Organizator će obavijestiti prenositelja o troškovima prijenosa ugovora, a koji neće prijeći stvarni trošak organizatora uzrokovan prijenosom ugovora o putovanju u paket-aranžmanu. Organizator će prenositelju dati dokaze za dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove koji proizlaze iz prijenosa ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.

50. Organizator će za izvršenje usluga prijevoza u okviru paket-aranžmana koristiti prijevozna sredstva prijevoznika koji imaju odgovarajuće licencije sukladno posebnim propisima kojima se regulira pojedina vrsta prijevoza. Ukoliko u predugovornim informacijama izričito nije naznačeno drugačije, organizator će koristiti prijevozna sredstva u kojima su putničke kabine klimatizirane i s razglasom, a sjedala s mogućnošću naginjanja i najmanje jednim naslonom za ruke. Kod autobusnog prijevoza ukoliko u predugovornim informacijama nije izričito naznačeno drugačije, organizator zadržava mogućnost korištenja minibuseva, niskopodnih, visokopodnih i autobusa na kat, a pri čemu dio sjedala može biti okrenut suprotno od smjera vožnje. Kod zračnog prijevoza ukoliko u predugovornim informacijama nije izričito naznačeno drugačije, organizator zadržava mogućnost korištenja svih aviona u floti prijevoznika uključujući i one pogonjene turbo-propelernim motorima, a pri čemu sjedala mogu biti raspoređena u redovima s 2, 3 ili više sjedala ovisno o modelu aviona.

51. Organizator će za svako putovanje u paket-aranžmanu koje se organizira za grupe ukoliko u predugovornim informacijama nije izričito naznačeno drugačije koristiti jednog voditelja putovanja za svaku grupu od 15 do 75 putnika koji će svoje usluge pružati na hrvatskom jeziku. Za pružanje usluga turističkih vodiča obuhvaćenih putovanjem u paket-aranžmanu organizator će koristiti ovlaštene turističke vodiče koji će tumačiti na hrvatskom jeziku, a za putovanja u inozemstvo na službenom jeziku u turističkoj destinaciji ili na engleskom jeziku uz konsekutivno prevođenje voditelja putovanja na hrvatski jezik ukoliko u predugovornim informacijama nije izričito naznačeno drugačije.

52. Sve druge turističke usluge čije korištenje ovisi o djelotvornoj usmenoj komunikaciji bit će pružene na službenom jeziku u turističkoj destinaciji osim ako u predugovornim informacijama nije izričito naznačeno drugačije.

53. Turističke usluge obuhvaćene paket-aranžmanom općenito nisu prikladne za osobe sa smanjenom pokretljivošću osim ako u predugovornim informacijama izričito nije naznačeno drugačije. Na zahtjev putnika organizator će osigurati i preciznije informacije o prikladnosti putovanja ili odmora uzimajući u obzir potrebe putnika.

54. Cijenu paket-aranžmana moguće je platiti gotovinom, kreditnim i bankovnim karticama u poslovnici organizatora putovanja na adresi Dobojska ulica 3, radnim danom od 9 do 17 sati te doznakom na transakcijski račun organizatora putovanja, a temeljem poziva na plaćanje i u roku koji na njemu naznačen.

55. Prilikom sklapanja ugovora ili najkasnije u roku od 5 radnih dana od sklapanja ugovora potrebno je izvršiti uplatu od najmanje 30% cijene paket-aranžmana, a preostali iznos najkasnije 14 dana prije polaska na putovanje ako u predugovornim informacijama izričito nije naznačeno drugačije. U slučaju sklapanja ugovora u roku kraćem od onog u kojem je potrebno uplatiti preostali iznos cijene, organizator ima pravo zahtijevati uplatu cjelokupne cijene paket-aranžmana prilikom sklapanja ugovora. Moguće je ovisno o uvjetima koje nude izdavatelji kreditnih i bankovnih kartica plaćanje u više obroka, ali je terećenje kartice s plaćanjem u obrocima potrebno izvršiti prilikom sklapanja ugovora.

56. Organizator će za svako putovanje u paket-aranžmanu koje se organizira za grupe naznačiti u predugovornim informacijama najmanji broj osoba potreban za ostvarivanje paket-aranžmana. Ukoliko taj broj ne bude dosegnut organizator zadržava pravo raskida ugovora o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana, a čemu će obavijestiti putnika najkasnije dvadeset dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju više od šest dana, sedam dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju između dva i šest dana, i 48 sati prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju manje od dva dana.

57. Opće informacije o uvjetima odredišne zemlje u vezi s putovnicama i vizama, približno trajanje razdoblja za pribavljanje viza te informacije o zdravstvenim formalnostima odredišne zemlje naznačene u predugovornim informacijama odnose se isključivo na državljane Republike Hrvatske. Ukoliko te informacije u predugovornim informacijama nisu posebno naznačene znači da za državljane Republike Hrvatske za odredišnu zemlju ne postoje posebni uvjeti osim posjedovanja važeće osobne iskaznice.

58. U slučaju da putnik koji nije državljanin Republike Hrvatske ima namjeru koristi usluge putovanja u paket aranžmanu dužan je prije sklapanja ugovora o tome upoznati organizatora, a u svrhu dobivanja općih informacija o uvjetima odredišne zemlje u vezi s putovnicama i vizama, približnom trajanju razdoblja za pribavljanje viza te informacija o zdravstvenim formalnostima odredišne zemlje.

59. Putnik može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu u bilo kojem trenutku prije početka paket-aranžmana. Ukoliko putnik otkaže uplaćeni aranžman, organizator od ukupne cijene aranžmana zadržava:

Europska putovanja, odmori, skijanje:

– do 30 dana prije polaska 40% cijene aranžmana

– 29 – 22 dana prije polaska 60% cijene aranžmana

– 21 – 15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana – 14 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana, odnosno za “no-show” ili za prekid putovanja koji je nastao od strane putnika, organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana.

Velike europske ture(trajanje od 7 ili više dana):

– otkaz do 61 dan prije polaska 25% cijene aranžmana

– 60 – 46 dana prije polaska 40% cijene aranžmana

– 45 – 32 dana prije polaska 50% cijene aranžmana

– 31 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana – nakon polaska, odnosno “no-show” ili za prekid putovanja koji je nastao od strane putnika, organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana.

Daleka putovanja, tečajevi stranih jezika:

– do 45 dana prije polaska 40% cijene aranžmana

– 44 – 15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana

– 14 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana – nakon polaska, odnosno za “no-show”, organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana.

Krstarenja:

1. za individualne polaske – više od 60 dana prije polaska fiksna naknada štete u iznosu od 45 eura

– 60 – 46 dana prije polaska 15% cijene aranžmana

– 45 – 31 dana prije polaska 40% cijene aranžmana

– 30 – 16 dana prije polaska 80% cijene aranžmana

– 15 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana – nakon polaska, odnosno za “no show” 100% cijene aranžmana;

nepotpune i/ili nevažeće putne isprave 100 % cijene aranžmana

1. za grupne polaske:

– 120 – 91 dana prije polaska 5% cijene aranžmana

– 90 – 76 dana prije polaska 15% cijene aranžmana

– 75 – 56 dana prije polaska 25% cijene aranžmana

– 55 – 41 dan prije polaska 50% cijene aranžmana – 40 – 31 dan prije polaska 75% cijene aranžmana

– 30 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana – nakon polaska, odnosno za “no show” 100% cijene aranžmana; nepotpune i/ili nevažeće putne isprave 100 % cijene aranžmana

Transferi:

– 120 – 91 dana prije polaska 10% cijene transfera

– 90 – 61 dana prije polaska 20% cijene transfera

– 60 – 45 dana prije polaska 30% cijene transfera

– 44 – 31 dana prije polaska 50% cijene transfera

– 30 – 21 dana prije polaska 70% cijene transfera

– 20 – 0 dana prije polaska 100% cijene transfera – nakon polaska, odnosno za “no show” 100 % cijene transfera Navedeni troškovi primjenjuju se i na promjene datuma polaska i/ili smještajnog objekta kao i na sve druge bitne promjene. Ukoliko 30 dana prije polaska na put putnik ne izvrši uplatu ostatka do ukupne cijene aranžmana ili ne osigura dokumentaciju za neospornu naplatu ukupne cijene aranžmana, smatrat će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti povrata uplaćene akontacije.

60. U slučaju da putnik otkazuje putovanja na niskotarifnoj zrakoplovnoj kompaniji, putnik snosi trošak zrakoplovne karte u cijelosti ili trošak promjene imena, prema

uvjetima niskotarifnih aviokompanija. Trošak hotela i ostatka aranžmana obračunava se prema Općim uvjetima za otkaz putnika za europska putovanja.

61. U slučaju putnikova otkaza zrakoplovne karte, putnik snosi trošak otkazivanja zrakoplovne karte koji je 100%. Kod individualnih putovanja, ukoliko su izdani voucheri za smještaj i ostale usluge, troškovi otkaza ovise o uvjetima spomenutih dobavljača. Iz ovih razloga predlažemo uplaćivanje police osiguranja od otkaza.

62. Sastavni dio ovih Općih uvjeta čine informacije o osiguranju radi pokrivanja troška raskida ugovora od strane putnika te pokrivanja troška pružanja pomoći, uključujući repatrijaciju, u slučaju nesreće, bolesti ili smrti, a naročito u smislu sadržaja i uvjeta osiguranja s kojima je organizator zasebno upoznao putnika.

63. Jamčevina za slučaj nesolventnosti osigurana je kod Generali Osiguranje d.d.., pod brojem osiguravatelj: Generali Osiguranje d.d. Broj police/jamstva: 1020001426. U slučaju potrebe aktiviranja jamčevine putnici se neposredno obraćaju izdavatelju jamčevine na adresi Slavonska avenija 1b, kontakt obrasca na stranici **generali.hr** na broj telefona **+385 1 4600 400**

64. Organizator je sklopio ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžman kod Generali Osiguranje d.d. 1027002193.

65. U slučaju potrebe aktiviranja jamčevine putnici se neposredno obraćaju izdavatelju jamčevine na adresi Slavonska avenija 1b, kontakt obrasca na stranici **generali.hr** na broj telefona **+385 1 4600 400**

66. Sastavni dio ovih Općih uvjeta čine informacije o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžman, a naročito u smislu podataka o osiguranju od odgovornosti za štetu i osiguranih rizika s kojima je organizator zasebno upoznao putnika.

67. Organizator ETF Travel d.o.o. je organizirao vlastitu službu koja putniku omogućuju da brzo stupi u kontakt s nadležnim djelatnicima organizatora i učinkovito komunicira s njima, kako bi zatražio pomoć ako se nađe u poteškoćama ili kako bi prijavio svaku neusklađenost koju utvrdi tijekom izvršenja paket-aranžmana. Ukoliko u ugovoru nije zasebno izričito istaknuto drugačije, putniku su za komunikaciju s organizatorom na raspolaganju sljedeći kontaktni podaci na telefonski broj +385 997370090 ili elektroničku adresu: info@etf.travel.

68. U slučaju da na temelju ugovora o putovanju u paket-aranžmanu koji uključuje smještaj putuje maloljetnik bez pratnje roditelja ili druge ovlaštene osobe izravni kontakt s maloljetnikom ili osobom odgovornom za maloljetnika u mjestu boravka maloljetnika ostvaruje se kontaktiranjem službe organizatora putovanja iz prethodne točke ovih Općih uvjeta koja putniku omogućuje davanje pomoći u poteškoćama i prijavu nesukladnosti.

69. Sve predugovorne informacije s kojima je organizator upoznao putnika čine sastavni dio ugovora o putovanju u paket-aranžmanu, ali ih organizator može

izmijeniti prije sklapanja ugovora tako da dostavi putniku na jasan, razumljiv i lako uočljiv način sve izmjene predugovornih informacija.

70. Organizator putovanja će pri sklapanju ugovora o putovanju u paket aranžmanu ili bez nepotrebnog odgađanja nakon njegovog sklapanja putniku dostaviti primjerak ugovora u elektroničkom obliku na njegovu adresu e-pošte ili pohraniti na njegov prijenosni medij za pohranu podataka. Ako je ugovor o putovanju u paket-aranžmanu sklopljen u poslovnici organizatora uz istodobnu fizičku prisutnost ugovornih strana na zahtjev putnika organizator putovanja će putniku dati primjerak ugovora u papirnatom obliku.

71. Organizator će najkasnije 3 dana prije polaska na putovanje putniku na njegovu adresu e-pošte dostaviti informacije o predviđenim vremenima polaska i, prema potrebi, roku za registraciju, kao i o predviđenim vremenima za mjesta usputnog zaustavljanja, prometnim vezama i dolasku te informacije o mjestu i načinu preuzimanja potrebnih priznanica, vaučera i karata ukoliko ih nije moguće poslati e-poštom. Ukoliko putnik u navedenom roku nije primio potrebne informacije ili iz bilo kojeg razloga ne može pristupiti adresi svoje e-pošte dužan je u najkraćem roku o tome obavijestiti organizatora kako bi te informacije organizator dostavio na drugi način.

72. Organizator zadržava pravo povećanje cijene paket-aranžmana do 8% ugovorene ukupne cijene paket aranžmana ukoliko dođe do promjena cijene prijevoza putnika koja su proizašle iz troškova goriva ili drugih izvora energije u omjeru u kojem iz navedenih razloga prijevoznici povećaju cijene svojih usluga. Ukoliko u predugovornim informacijama nije izričito naveden udio troškova prijevoza u cijeni paket aranžmana, a kao osnovica za izračunavanje korekcije cijene organizator neće povećavati cijene kao posljedicu promjene cijena prijevoza.

73. Organizator zadržava pravo povećanje cijene paket-aranžmana do 8% ugovorene ukupne cijene paket aranžmana ukoliko dođe do promjena visine poreza 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. Ukoliko u predugovornim informacijama nije izričito naveden udio ili vrijednost tih poreza ili naknada u cijeni paket aranžmana, a kao osnovica za izračunavanje korekcije cijene organizator neće povećavati cijene kao posljedicu promjene visine poreza ili naknada.

74. Organizator zadržava pravo povećanje cijene paket-aranžmana do 8% ugovorene ukupne cijene paket aranžmana ukoliko dođe do promjena deviznih tečajeva koji su relevantni za paket-aranžman. Ukoliko u predugovornim informacijama nije izričito naveden udio ili vrijednost usluga u cijeni paket aranžmana koje su vezane uz određene valute, a kao osnovica za izračunavanje korekcije cijene organizator neće povećavati cijene kao posljedicu promjene deviznih tečajeva.

75. Ukoliko dođe do potrebe povećanja cijene paket-aranžmana organizator će najkasnije 20 dana prije početka paket aranžmana na adresu e-pošte putnika

dostaviti odgovarajuću obavijest o povećanju cijene uz obrazloženje i izračun povećanja.

76. Ukoliko su u predugovornim informacijama navedene informacije o mogućnostima i načinu izračuna promjene cijena paketa-aranžmana u slučaju sniženja cijena organizator će putniku vratiti nastalu razliku u cijeni umanjenu za administrativne troškove izračuna ovlaštenog sudskog vještaka. Ukoliko su administrativni troškovi izračuna razlike veći od iznosa koji bi organizator trebao vratiti, putnik je dužan o svojem trošku podmiriti nastalu razliku. Organizator putovanja će o okvirnim troškovima izračuna prethodno obavijestiti putnika.

77. Organizator putovanja zadržava pravo prije početka paket-aranžmana jednostrano izmijeniti i ostale uvjete ugovora o putovanju u paket-aranžmanu ukoliko se radi o beznačajnoj izmjeni koja ne utječe na glavne značajke putovanja tako da snižava kvalitetu ili vrijednost usluga putovanja ili da putniku prouzroče znatne neugodnosti ili dodatne troškove. Organizator će na adresu e-pošte putnika dostaviti odgovarajuću obavijest o izmjenama koje se smatraju beznačajnima.

78. Ukoliko organizator putovanja prije početka paket-aranžmana mora znatno izmijeniti bilo koje od bitnih obilježja usluga putovanja ili ne može ispuniti ugovorene posebne zahtjeve putnika navedene u ugovoru o tome će putniku na adresu e-pošte dostaviti odgovarajuću obavijest. Ta će obavijest obuhvaćati informacije o predloženim izmjenama, njihovom utjecaju na cijenu aranžmana i eventualnim zamjenskim paket-aranžmanima, o roku u kojem putnik mora organizatora obavijestiti o prihvaćanju ili odbijanju predložene izmjene odnosno zamjenskog paket aranžmana kao i o posljedicama u slučaju da putnik ne odgovori u zadanom roku ili odbije predložene izmjene.

79. Organizator može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i putniku u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete putniku, ako organizatora u izvršenju ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći. Ukoliko do tih okolnosti dođe, organizator će putnika putem e-pošte obavijestiti o raskidu ugovora bez nepotrebnog odgađanja prije početka paket-aranžmana

80. Putnik ima pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana bez plaćanja bilo kakve 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 odredište. Kod procjene razine utjecaja izvanrednih okolnosti na ispunjenje paket-aranžmana ili prijevoza putnika na odredište kao mjerodavne uzimat će se procjene nadležnih javnih tijela u turističkoj destinaciji i prijevoznika.

81. Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci Putnika su potrebni u procesu realizacije ugovorenih aranžmana i isti će se koristiti za daljnju komunikaciju. Agencija se obvezuje da osobne podatke Putnika neće iznijeti iz

zemlje, osim u svrhu realizacije ugovorenih aranžmana. Iznimke od davanja osobnih podataka trećim osobama odnose se na:

82. – ugovaranje polica putnog osiguranja, odnosno, ako Putnik zaključi policu osiguranja, tad će se njegovi osobni podaci proslijediti osiguravajućem društvu.
83. ispunjavanje obveza prema državnim tijelima te
84. zaštitu legitimnih interesa Agencije.

Osobni podaci Putnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno odluci Agencije o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Putnik je suglasan da se njegovi podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija Agencije. Putnik u svakom trenutku može povući privolu za obradom njegovih podataka u svrhu marketinških akcija Agencije.