

Opći uvjeti poslovanja Events and Travel d.o.o., turistička agencija

1. OPĆE ODREDBE

Ovdje objavljeni opći uvjeti i upute sastavni su dio ugovora između Events and Travel d.o.o., odnosno ovlaštene agencije i putnika koji prijavljuje odabrani aranžman. Ukoliko je u pojedinom programu objavljena odredba različita od objavljenih u točkama ovih općih uvjeta, primjenjuje se odredba/uvjet objavljen u programu odnosno ponudi. Events and Travel d.o.o. ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji.

2. SADRŽAJ USLUGA

Events and Travel d.o.o., turistička agencija (u daljnjem tekstu Agencija) osigurava provedbu usluge smještaja, putovanja, organizacije izleta i transfera prema predugovornim informacijama tj. programu putovanja prema sklopljenom ugovoru i programu objavljenim na internet stranicama i/ili promidžbenom materijalu te prema opisu i terminu sukladno potvrđenoj rezervaciji/ponudi. Sadržaj usluge Agencija neće ostvariti u potpunosti na opisani način u slučaju izvanrednih okolnosti koje se ne mogu predvidjeti niti otkloniti kao što su teroristički napad, elementarne nepogode, potresi, ratovi, nemiri, poplave, požari, sanitarni poremećaji, iznenadne promjene voznih redova, kašnjenje zrakoplova, vremenske neprilike, prometne nezgode i slično.

3. REZERVACIJE I PLAĆANJA

Upiti i informacije o uslugama Agencije primaju se e-mailom i telefonom. Temeljem primljenog upita putniku će biti dostavljena ponuda koja se smatra obvezujućom nakon potvrde (e-mail, uplata na poslovni račun). Prilikom prijave putnik je dužan dati sve podatke ili dokumente koje zahtjeva određeni aranžman/program putovanja.

Za potvrdu aranžmana potrebna je uplata akontacije 30% vrijednosti usluga/aranžmana, a preostalih 70% iznosa treba biti uplaćeno najkasnije 14 dana prije polaska.

Uplaćena akontacija uračunat će se u cijenu putovanja. Ako je Ugovaratelj izvršio rezervaciju u ime drugih putnika, putnik preuzima sve obveze nositelja putovanja. Putnik je dužan dati sve potrebne podatke i/ili dokumente koji su potrebni za realizaciju putovanja, smještaja. Putnik je odgovoran za svu štetu koja nastane zbog davanja netočnih ili nepotpunih podataka odnosno dokumenata. U slučaju da je putnik maloljetno dijete, Ugovor se smatra obvezujućim odnosno proizvodi pravne učinke tek kada se roditelj (skrbnik) djeteta suglasi s ugovorenim putovanjem odnosno odredbama Ugovora, potpisom tog ugovora ili davanjem posebne pisane suglasnosti. Za rezervacije na upit Agencija neće prihvatiti prijavu rezervacije bez uplaćene akontacije kako je navedeno u ugovornim informacijama. Putnik je za izlete, transfere, prijevoze i ostale usluge dužan poštivati uvjete plaćanja. Pismenom potvrdom, uplatom akontacije ili cjelokupnog iznosa, putnik u cijelosti prihvaća ove uvjete rezervacije putovanja koje je prethodno pažljivo proučio. Na taj način sve što je navedeno u ovim uvjetima postaje pravna obveza i za korisnika/putnika i za organizatora.

4. SADRŽAJ I CIJENA USLUGE

Agencija je sve potrebne informacije o programu putovanja navela u predugovornim informacijama. Ako se radi o paket aranžmanu ili povezanom putnom aranžmanu agencija će uz predugovorne informacije putniku pružiti i druge standardne informacije. Sve dodatne troškove koji nisu uključeni u osnovnu cijenu putnik plaća

posebno kao npr.: ulaznice, takse, putno osiguranje, transferi, fakultativni izleti, lučke pristojbe, dodatni obroci i slično. Sve dodatne usluge istaknute su posebno na predugovornim informacijama tj. programu putovanja i iste se trebaju zatražiti prije sklapanja ugovora i nadoplaćuju se na osnovnu cijenu. Putnik može zatražiti fakultativne i posebne usluge tijekom putovanja i plaćaju se pružatelju usluge u valuti zemlje u kojoj se pruža usluga. Sve cijene za dodatne usluge/naknade koje su navedene u programu/ predugovornim informacijama podložne su promjenama do izrade Ugovora. Posebne usluge se trebaju zatražiti prilikom prijave, doplaćuju se na cijenu usluge smještaja i ulaze u konačni obračun. Fakultativne usluge su usluge koje pruža tvrtka Events and Travel d.o.o., a nisu vezane uz ponudu zakupljene smještajne jedinice. Cijene navedene u programima bazirane su na osnovi ugovora s našim partnerima i ne moraju odgovarati cijenama objavljenim na licu mjesta u destinaciji u kojoj putnik boravi te eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet prigovora.

Cijena aranžmana (ukoliko na programu nije drugačije navedeno) u pravilu uključuje: usluge prijevoza, hotelske i ugostiteljske usluge, sve potrebne usluge za održavanje skupa, incentive ili team building programa, sajma i ostalo.

Agencija zadržava pravo promjene cijena koje su objavljene i prihvaćene ukoliko je došlo do promjene cijena na koje se nije moglo utjecati a dio su paket aranžmana ili dogovorene usluge kao npr.: trošak goriva, visina poreza, promjena cijene od treće osobe obuhvaćene ugovorom kao npr.: naknade za ukrcaj i iskrcaj putnika u lukama i zračnim lukama, razni turistički porezi, razne pristojbe i devizni tečaj koji utječe na cijenu paket aranžmana, a mi kao Agencija nismo mogli utjecati na navedeno. Agencija ima pravo na povećanje ugovorene cijene aranžmana/ usluge maksimalno 8 % i o povećanju cijene mora obavijestiti na jasan i razumljiv način putnika najkasnije 20 dana prije početka paket aranžmana. Isto tako Agencija mora obrazložiti razlog povećanja cijene sa jasnim izračunom. Zrakoplovne pristojbe podložne su promjeni do dana izdavanja zrakoplovnih karata na što Agencija ne može utjecati i Putnik je dužan snositi trošak razlike u cijeni.

5. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Svi smještajni objekti, prijevozna sredstva, restorani i dr. što je ponuđeno opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije u trenutku izdavanja programa/ponude.

Standardi usluga, prijevoznih sredstava, smještajnih objekata, prehrane i dr. pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi. Putnik prihvaćanjem ovih općih uvjeta izjavljuje da je upoznat sa tom

činjenicom. Agencija zadržava pravo promjene hotela, pod uvjetom da osigura hotel u istoj ili višoj kategoriji.

U slučaju Putovanja autobusom, Agencija ne garantira specifična sjedala u autobusu te se potpisivanjem ugovora smatra da je putnik prihvatio bilo koje sjedalo u autobusu.

Informacije koje putnik dobije ne obvezuje organizatora u većoj mjeri nego obavijesti navedene u ponudi i programu putovanja.

6. PROMJENA PREDUGOVORNIH INFORMACIJA/ PROGRAMA PUTOVANJA I PRAVO ORGANIZATORA NA RASKID /OTKAZ PUTOVANJA

Predugovorne informacije/program putovanja Agencija ima pravo izmijeniti u slučaju izvanredne okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (točka 1. ovih općih uvjeta). Sve usluge koje su ugovorene moraju se zamijeniti isključivo istom ili višom kategorijom u izvanrednim okolnostima. Ako je Agencija prisiljena izmijeniti prije početka paket aranžmana bilo koju od glavnih obilježja usluge putovanja ili je u situaciji da ne može ispuniti ugovorene posebne zahtjeve ili predloži povećanje cijene paket aranžmana za više od 8 % putnik može u roku koji odredi Agencija prihvatiti predloženu izmjenu ili raskinuti ugovor bez

plaćanja naknada za raskid ugovora. Ukoliko putnik ne obavijesti Agenciju o svojoj odluci u zadanom roku ugovor se smatra raskinutim. 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 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
- Sedam 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 slučaju da izmjenom paket aranžmana ili zamjenskog paket aranžmana ima za posljedicu paket aranžman niže kvalitete pa tako i cijene putnik ima pravo na primjereno snižavanje cijene ukoliko prihvati ponuđenu izmjenu. Agencija zadržava pravo izmjene informacija iz predugovornih informacija do izrade ugovora i ukoliko se naknadno ugovore nove cijene obavezno ih se regulira ugovorom. Ako putnik ne prihvati ponuđeni paket aranžman i raskine ugovor Agencija će najkasnije u roku od 14 dana vratiti putniku sredstva. Isti uvjeti vrijede i ako dođe do raskida ugovora zbog izvanrednih okolnosti. Putnik koji se ne pojavi na vrijeme na mjestu polaska smatra će se otkazom te Agencija zadržava pravo nastavka putovanja. Agencija može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i putniku vratiti sva plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete ako Agenciju u izvršenju ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći te ako putnika obavijesti bez nepotrebnog odgađanja prije početka paket-aranžmana.

7. PRAVO PUTNIKA NA RASKID/ OTKAZ PUTOVANJA

Ukoliko putnik otkáže aranžman Events and Travel d.o.o. od ukupne cijene aranžmana zadržava: do 30 dana prije polaska 20% cijene aranžmana a minimalno 15 €.

29 - 22 dana prije polaska 40% cijene aranžmana

21 - 15 dana prije polaska 60% cijene aranžmana

14 - 8 dana prije polaska 80% cijene aranžmana

7 - 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana

Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta, odnosno tipa sobe/apartmana kao i na sve druge bitne promjene. Ako putnik koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete Events and Travel d.o.o. zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Kod otkazivanja svih aranžmana ne isplaćuje se trošak nabave vize/a ni putnih isprava. U slučaju da putnik otkáže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, Events and Travel d.o.o. će primijeniti gore navedenu skalu, a naknadne reklamacije neće uvažiti. Events and Travel d.o.o. u slučaju otkaza putnika pridržava pravo naplate svih nastalih troškova, koji mogu iznositi i do pune cijene aranžmana, bez obzira na rokove otkaza naznačenih u Općim uvjetima. Na navedena putovanja primjenjuje se posebna otkazna skala koja se nalazi u programu odnosno katalogu tih putovanja. Usmeni otkaz Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik je dužan potvrditi u pisanom obliku bilo dopisom ili e-mailom. Ako putnik ne potvrdi usmeno priopćeni otkaz u pisanom obliku, smatrat će se da nije otkazao putovanje. Ako putnik na vlastiti zahtjev, prekine putovanje koje je u tijeku, nema pravo na naknadu troškova nastalih zbog prijevremenog povratka u mjesto polaska. Ako putnik koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve

predviđene uvjete Events and Travel d.o.o. zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Kod otkazivanja svih aranžmana ne isplaćuje se trošak nabave vize/a ni putnih isprava.

PUTOVANJA ZRAKOPLOVOM (PREMA UVJETIMA ZRAKOPLOVNE KOMPANIJE – uvjeti su navedeni unutar svake ponude), IZLETI, TRANSFERI, POVREMENI PRIJEVOZI

Za otkaz do 8 dana prije polaska 30%

Za otkaz od 7 do 4 dana prije polaska 50%

Za otkaz od 4 do 2 dana prije polaska 80%

Za otkaz od 2 do 0 dana prije polaska i nakon polaska 100%.

U slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a nastupile su u neposrednoj blizini ili u samom odredištu putovanja Putnik ima pravo raskinuti Paket aranžman bez plaćanja bilo kakvih naknada za raskid ugovora. Ukoliko je ugovor za paket aranžman sklopljen van prostorija Agencije Putnik ima pravo u roku od 14 dana nakon sklapanja odustati bez navođenja razloga. Ukoliko Putnik otkáže paket aranžman nakon njegova početka ili se ne pojavi Agencija ima pravo zadržati cjelokupni naplaćeni iznos da bi pokrila sve troškove i Putnik nema pravo na naknadu eventualnih troškova kao npr.: troškovi viza, cijepljenja, osiguranja i sl.... U slučaju da Agencija ima veće troškove od navedenih u gornjim ljestvicama zadržava pravo na naknadu štete u visini stvarno nastalih troškova. Putnik može prije početka putovanja/usluge prenijeti ugovor na drugu osobu koja ispunjava uvjete iz ugovora i u razumnom roku obavijestiti Agenciju o tome, a Agencija će zaračunati troškove samo ako ih je imala i u istoj visini tj. zaračunati će stvarne troškove prijenosa. Putnik može u cilju izbjegavanja troškova odustajanja tj. otkaza putovanja uplatiti putno osiguranje od otkaza prilikom prijave paket aranžmana ako bi zbog nepredvidivih razloga/zapreka morao otkazati putovanje. Osiguranje od otkaza uplaćuje se u cijelosti kod prve uplate u protivnom slučaj tj. putovanje nije pokriveno. Sama premija osiguranja izračunava se prema cjeniku osiguravajućeg društva i prema njihovim općim uvjetima.

U slučaju otkaza fiksno potvrđene rezervacije hotelskog smještaja, datum primitka pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova kako slijedi:

Za otkaz rezervacije nakon polaska, ili ako se putnik ne pojavi u rezerviranom smještaju, naplaćuje se 100% iznosa ukupne cijene rezervacije

Uz svaki otkaz rezervacije agencija naplaćuje 15 € manipulativnih troškova. Ukoliko putnik u rezervirani smještaj ne dođe do 20:00 sati na dan početka usluge, a nije se javio agenciji ili pružatelju usluge, rezervacija se smatra otkazanom, pa se troškovi otkaza obračunavaju prema gore navedenom. Ukoliko stvarno nastali troškovi otkaza premašuju gore navedene troškove, agencija zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Agencija ne nadoknađuje putniku troškove nastale oko nabave putnih isprava ili viza, vezanih za rezervaciju koju putnik otkazuje.

8. OBVEZE AGENCIJE

Dužnost agencije je brinuti se o provedbi usluga u dobroj namjeri i izboru pružatelja usluga te se brinuti o pravima Putnika i njihovim interesima sukladno pravilima struke i običajima u turizmu. Agencija je dužna Putniku u pisanom ili elektronskom obliku staviti na raspolaganje sve predugovorne informacije/program: - o iznosu ili postotku predujma te o broju i iznosu obroka otplate ostatka cijene

Events and Travel d.o.o. turistička agencija • Medvedgradska ulica 29, HR-10000 Zagreb

OIB: 06779460007 • MBS: 081460030 • PDV ID: HR06779460007 • EUID: HRSR.081460030

IBAN: HR3023600001103018064, SWIFT-ZABAHR2X (Zagrebačka banka d.d.)

Temeljni kapital: 2.654,46 € • Rješenje Trgovačkog suda u Zagrebu: Tt-22/37741-2 • Član društva: Petra Džeba

- minimalni broj polaznika
- odredište/odredišta, plan putovanja i razdoblja boravka, s datumima te, ako je uključen smještaj, broj noćenja broj dnevnih obroka/plan prehrane.
- sredstva, karakteristike, i kategorije prijevoza, mjesto polaska i povratka
- lokacija, glavne karakteristike i prema potrebi vrsta i kategorija smještaja u skladu pravilima odredišne zemlje
- posjeti/ izleti uključeni u cijenu dogovorenu za paket-aranžman
- da li je putovanje prikladno za osobe sa smanjenom pokretljivošću te na zahtjev putnika precizne informacije o prikladnosti putovanje ili odmora uzimajući u obzir potrebe putnika
- tvrtku i zemljopisnu adresu organizatora te kontakt broj i mail adresu prema potrebi
- ukupnu cijenu paket aranžmana, uključujući poreze i prema potrebi sve dodatne naknade, pristojbe i ostale naknade ako je moguće izraditi izračun prije početka sklapanja ugovora ako nije moguće naglašavaju se kao dodatne usluge koje putnik možda mora snositi ako dođe do njih., Agencija je dužna objaviti uvjete i sadržaj svake navedene pojedine usluge te je dužna pridržavati se svega što je navela. Nakon izvršenja usluge ili paket aranžmana korisniku se ispostavlja račun. Ukoliko provedba usluge odstupa od dogovorenog, agencija je dužna dati odgovor zbog eventualnog ne izvršenja usluge ili dijela usluga. Agencija je dužna Putnika upoznati sa informacijama o zemlji u koju putuje, graničnim, viznim i zdravstvenim formalnostima vezanim uz dogovoreno putovanje i boravak te o mišljenju Ministarstva Vanjskih i Unutarnjih poslova RH o stupnju rizičnosti putovanja .Agencija će uvijek pomoći putniku ako dođe do poteškoća. Dati će informacije o zdravstvenim službama, konzularnim i lokalnim tijelima te će dati sve od sebe da pomogne riješiti problem, pritužbu ili nezadovoljstvo.

9. OBVEZA PUTNIKA, PUTNI DOKUMENTI I POŠTIVANJE PROPISA

Putnik koji se prijavljuje na putovanje u inozemstvo dužan je imati važeće putne dokumente. U slučaju da je za putovanje/ paket aranžman potrebna viza za ulazak u određenu zemlju, Agencija će obavijestiti Putnika o potrebnim dokumentima za ishođenje vize. Putnik dužan je ishoditi vizu i poštivati sve carinske i devizne propise Republike Hrvatske odnosno države odrednice i države kroz koje se prolazi ili boravi. U slučaju da Putnik zbog nepoštivanja propisa ne može nastaviti putovanje sam snosi sve nastale troškove. Putnik dužan je pridržavati se kućnog reda u smještajnim objektima, te surađivati s pružateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju grubog kršenja odredbi kućnog reda i prijevremenog napuštanja objekta na zahtjev davaoca usluga, ne oslobađa gosta kod podmirjenja troškova smještaja za cjelokupni rezervirani period, a ukoliko se davalac usluga složi da gost nije obavezan podmiriti cjelokupni rezervirani period, a radi se o realiziranom boravku do 3 noćenja (1,2 ili 3 noćenja) cijena realiziranih noćenja uvećava se za 30 % (dodatak za kraći boravak). Za pojedine destinacije potrebno je cijepiti se prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije te Putnik za takve destinacije mora imati liječničku potvrdu da je cijepljenje provedeno. Ukoliko se putovanje/paket aranžman ne može realizirati zbog nedostatka navedenih dokumenata Agencija ne snosi nikakve troškove već Putnik odgovara za svu nastalu štetu. Preporuka je da putnik osobno posjeti web stranicu Ministarstva unutarnjih poslova RH i da se informira o rizicima putovanja u pojedine države te preporukama i savjetima za sigurnije putovanje na <http://www.mvep.hr/hr/konzularne-informacije/informacije-o-putovanjima/upozorenja/>

10. PRTLJAGA

Putnik ima pravo na besplatnu prtljagu u zračnom prometu ukoliko je to predviđeno odredbama zračnog prijevoznika, a u slučaju troškova prtljage Putnik snosi sam po važećem cjeniku zračnog prijevoznika. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Za prtljagu u zračnom prometu odgovorna je isključivo zrakoplovna kompanija.

U slučaju gubitka prtljage putnik ispunjava obrazac PIR zrakoplovne kompanije koja je izvršila prijevoz te ga predaje predstavniku zrakoplovne kompanije, a jedan primjerak zadržava za sebe. Na osnovi ispunjenog obrasca zrakoplovna kompanija mu isplaćuje odštetu po propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu. U slučaju prijevoza autobusom Putnik ima pravo na besplatnu prtljagu. Putnik mora sam voditi brigu o svojim stvarima i prtljazi. Agencija ne odgovara za prtljagu koja je uništena, izgubljena, oštećena ili ukradena u smještajnom objektu ili prijevoznom sredstvu. Agencija preporuča uplatu putnog osiguranja koje uključuje i osiguranje prtljage ili najam sefa ukoliko postoji takva mogućnost u smještajnom objektu. Izgubljena prtljaga ili krađa prijavljuje se pružatelju usluge, Agenciji i nadležnoj policijskoj postaji.

11. PUTNO OSIGURANJE

Sukladno zakonu o pružanju usluga u turizmu, djelatnici Agencije dužni su ponuditi putniku paket putnog osiguranja koji se sastoji od: putnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme boravka u inozemstvu, osiguranje prtljage, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i osiguranje od otkaza putovanja. Osiguranje od otkaza obavezno se plaća prilikom sklapanja ugovora te ga nije moguće naknadno ugovoriti.

12. DOGAĐANJA I SKUPOVI

REGISTRACIJA / PRIJAVA SUDIONIKA NA SKUP

O svim informacijama o kotizacijama, smještaju sudionika i ostalim uvjetima zainteresirani sudionici pojedinog događanja će biti obavješteni e-mailom ili će informacije moći pronaći na web stranici samog događanja. Registracijom za pojedini skup, prihvaćaju se opći uvjeti poslovanja agencije Events and Travel d.o.o. Nakon primitka uplate potvrđujemo registraciju. Prijavom na skup u organizaciji Events and Travel d.o.o. svaki sudionik ovlašćuje organizatora da podatke o registraciji prikuplja i čuva u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka.

Plaćanje se vrši bankovnom doznakom po primitku službene ponude. Sve bankovne troškove i naknade snosi uplatitelj.

OTKAZIVANJE DOGAĐANJA

Ako se događanje otkazuje kao rezultat više sile ili nedovoljnog broja sudionika ili zbog razloga na koje organizator ne može utjecati, uplaćena kotizacija se vraća uplatitelju, umanjena za administrativne troškove čija visina ovisi od skupa do skupa. Ovo se ne primjenjuje na ostale troškove koje bi sudionik mogao imati.

Organizator zadržava pravo izmjene unutar programa događanja.

U slučaju više sile kao npr. požara, poplave, štrajka, ratnih zbivanja i drugih otežavajućih okolnosti koje bi uzrokovale da se događanje ne može održati u planiranom vremenu, organizator može izabrati drugi datum održavanje sukladno raspoloživosti kapaciteta.

REZERVACIJA SMJEŠTAJA

Rezervacija smještaja obavlja se sukladno općim pravilima smještajnih objekta ugovorenih za predmetni skup. Rezervacija će biti obvezujuća kada sudionik događanja izvrši plaćanje rezerviranog smještaja ili pismeno potvrdi rezervaciju. Pisana potvrda, koju organizator izdaje sudioniku, postaje obvezujući ugovor između sudionika i smještajnog objekta.

OTKAZ REZERVIRANOG SMJEŠTAJA

Ako se već potvrđena rezervacija smještaja otkáže, primjenjuju se pravila o otkazu s kojima je sudionik bio upoznat prilikom potvrde rezervacije.

OGRANIČENOST SMJEŠTAJNIH KAPACITETA

U slučaju da su smještajni kapaciteti koje sudionik želi rezervirati već popunjeni, organizator je dužan ponuditi sudioniku smještaj u drugom, najslbličnijem objektu. Ako ga sudionik ne prihvati, tada organizator nije obavezan osigurati smještaj sudioniku.

POVJERLJIVOST

Strane se slažu da će zadržati strogu povjerljivost svih procesa i podataka za vrijeme trajanja ugovora i nakon njegovog završetka. Svaka strana će ovu obavezu prenijeti na sve svoje suradnike koji su uključeni u proces realizacije ugovora.

13. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA

Sukladno Zakonu o pružanju usluge u turizmu Events and Travel d.o.o. osigurava svoje putnike. Potpisom ugovora i uplatom prve rate putnici su osigurani policom osiguranja od odgovornosti. Agencija će također upoznati putnika sa sadržajem istog tj. naknadi za štetu koju prouzroči neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman. U slučaju platne nemogućnosti ili stečaja, putnici koji su zatečeni na putovanju i putnici koji su uplatili akontaciju trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja.

Croatia Osiguranje, Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb

Tel: +385 72 001 884

e-mail: info@crosig.hr

OIB: 26187994862

Polica osiguranja jamčevine (br. 298625000344)

Polica osiguranje profesionalna odgovornost (br. 078620134084)

14. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Svaki putnik koji je nositelj ugovora ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge. Ako su usluge iz ponude nekvalitetno izvršene, putnik je dužan na dan dolaska odmah reklamirati neodgovarajuću uslugu kod voditelja putovanja odnosno predstavnika Agencije. Putnik je dužan surađivati sa pružateljem usluga i agencijom u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ukoliko putnik na samom mjestu ne bude zadovoljan zatečenim stanjem, te napusti objekt i samoinicijativno pronađe drugi smještaj, s tim da agenciji ne pruži šansu da otkloni uzrok njegovog nezadovoljstva, ili da mu pronađe zamjenski smještaj, takav putnik

Events and Travel d.o.o. turistička agencija • Medvedgradska ulica 29, HR-10000 Zagreb

OIB: 06779460007 • MBS: 081460030 • PDV ID: HR06779460007 • EUID: HRSR.081460030

IBAN: HR3023600001103018064, SWIFT-ZABHR2X (Zagrebačka banka d.d.)

Temeljni kapital: 2.654,46 € • Rješenje Trgovačkog suda u Zagrebu: Tt-22/37741-2 • Član društva: Petra Džeba

ne može zahtijevati povrat novca niti uputiti tužbu za nadoknadom štete, bez obzira na činjenicu da li su njegovi razlozi bili opravdani ili ne. Također ako putnik na samome mjestu prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, agencija neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti. Ukoliko ni nakon intervencije agencije problem nije bio otklonjen, najkasnije 8 dana po povratku s odmora, putnik je dužan poslati pismeni prigovor zajedno s popratnim dokumentima i fotografijama koje dokazuju osnovu prigovora agenciji e-mailom na info@eventsandtravel.hr ili poštom na njenu adresu. Agencija će uzeti u razmatranje samo potpuno dokumentirane pritužbe zaprimljene u roku od 8 dana nakon završetka rezervacije.

Agencija je dužna donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 15 dana po primitku prigovora. Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Zakonom o turističkoj djelatnosti isključuje se pravo kupca na nadoknadu idealne štete. Agencija se ne može smatrati odgovornom za eventualne klimatske uvjete, čistoću i temperature mora u destinacijama, te sve ostale slične situacije i događaje koje mogu uzrokovati nezadovoljstvo putnika, a ne tiču se direktno kvaliteta rezervirane smještajne jedinice (npr. loše vrijeme, loše uređene plaže; prevelike gužve, krađa ili oštećenje imovine i sl.). Ukoliko se putnik odlučio za rezervaciju iz posebne LAST MINUTE ponude, tada putnik prihvaća sve rizike takvog putovanja. Ta putovanja sadrže u sebi neizvjesne činjenice na koje agencija ne može utjecati, a putnik je prvenstveno zbog povoljnije cijene prihvatio takvo putovanje pa zbog toga putnik nema pravo prigovora prema agenciji. 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).

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>

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>

15. ZAŠTITA PRIVATNOSTI

Agencija će prikupiti i obrađivati samo one osobne podatke Putnika koji su nužni za realizaciju putovanja. Sve što je Agencija saznala o Putniku čuvati će kao poslovnu tajnu i nikome neće priopćiti njegove prikupljene osobne podatke osim u zakonom propisanim slučajevima. Dobiveni podaci dostupni su isključivo samo zaposlenicima Events and Travel d.o.o. te se isti obrađuju i koriste samo za potrebe realizacije ugovorene usluge u skladu sa Izjavom o zaštiti osobnih podataka Agencije.

16. ZAVRŠNE ODREDBE

Potvrdom rezervacije odnosno uplatom akontacije ili cjelokupnog iznosa aranžmana Putnik u cijelosti prihvaća ove opće uvjete poslovanja. Ovi opći uvjeti sastavni su dio rezervacije/Ugovora koji se sklapa između Agencije i Putnika. Sva moguća odstupanja od ovih općih uvjeta, moraju biti navedena na predugovornim



EVENTS AND TRAVEL

TURISTIČKA AGENCIJA

+385 95 9059 413

info@eventsandtravel.hr

www.eventsandtravel.hr

informacijama /programu putovanja i moraju biti dostavljena Putniku uz Ugovor ili u samom ugovoru. Putnik potpisivanjem ugovora u cijelosti prihvaća predugovorne informacije/program putovanja kao i ove opće uvjete.

Events and Travel društvo s ograničenom odgovornošću za usluge, turistička agencija

Medvedgradska 29, 10000 Zagreb

Petra Džeba, voditelj poslovanja/ direktor

E-mail: info@eventsandtravel.hr ; petra@eventsandtravel.hr

Tel: +385 95 9059 413

Radno vrijeme: pon-pet: 09:00-17:00

MBS: 081460030

PDV identifikacijski broj HR06779460007

Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u obavljanju i pružanju usluga u turizmu: Državni inspektorat – Turistička inspekcija, Šubićeva 29, 10 000 Zagreb.

Events and Travel d.o.o. turistička agencija • Medvedgradska ulica 29, HR-10000 Zagreb

OIB: 06779460007 • MBS: 081460030 • PDV ID: HR06779460007 • EUID: HRSR.081460030

IBAN: HR3023600001103018064, SWIFT-ZABAHR2X (Zagrebačka banka d.d.)

Temeljni kapital: 2.654,46 € • Rješenje Trgovačkog suda u Zagrebu: Tt-22/37741-2 • Član društva: Petra Džeba