

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA

Opći uvjeti i upute za putovanje sastavni su dio svih ugovora o organizaciji putovanja i naših aranžmana. Putnik je prilikom potpisivanja ugovora upoznat s općim uvjetima i uputama i s njima se neopozivo slaže. Za mjesto ispunjenja smatra se mjesto gdje se nalazi sjedište agencije ETI putovanja d.o.o. Za moguće sporove iz ugovornog odnosa između agencije i putnika, koje nije moguće riješiti mirnim putem, nadležan je sud u Mariboru. Turistička agencija ETI putovanja d.o.o. može nastupiti kao posrednik (odsjek A) i/ li kao organizator (odsjek B) putovanja. Agencija se kao posrednik obavezuje da će se u ime i na račun putnika zalagati sklopiti ili ugovor o organiziranju putovanja ili ugovor o jednoj ili više turističkih usluga, koje omogućuju neko putovanje ili boravak koje osiguravaju drugi organizatori putovanja. Organizator je tvrtka koja organizira putovanje tj. turistički aranžman te ih prodaja ili nudi na prodaju izravno ili neizravno preko prodavatelja. Tvrtka koja nastupa kao organizator putovanja također može djelovati i kao posrednik, ukoliko se posređuju turističke usluge drugih organizatora (npr. fakultativni izlet u mjestu ljetovanja) ukoliko upozori na ovu posredničku funkciju.

### A. TURISTIČKA AGENCIJA KAO POSREDNIK

U nastavku navedeni uvjeti sastavni su dio i temelj Posredničkog ugovora o putovanju, koji stranke sklapaju s agencijom ETI putovanja d.o.o. kao posrednikom.

#### 1. Prijava /sklapanje ugovora

Putnik se može prijaviti za turistički aranžman pisanim putem ili na daljinu. Turistička agencija mora odmah pisanim putem potvrditi prijave podnesene na daljinu.

Turistička agencija u potvrdi kojom prihvata prijavu mora navesti sve važne podatke o prijavi stranke te navesti program putovanja tj. turističkog aranžmana (može i pozivanjem na katalog, prospekt itd.) za koji se putnik prijavio.

Za aranžmane drugih organizatora putovanja važe njihovi Opći uvjeti i jasni su iz njihovih cjenika ili programa. Ime odgovornog organizatora navedeno je u ugovoru tj. prijavnici. U slučaju da putniku prije sklapanja ugovora, iz objektivnih uvjeta, u cjelini ili djelomično, nisu dostupni opći uvjeti organizatora putovanja, i za ta putovanja također važe ovi opći uvjeti, i to u onome dijelu u kojem uvjeti organizatora nisu bili dostupni putniku. Pojedinac koji podnese prijavu za turistički aranžman za sebe ili za treću osobu smatra se naručiteljem i snosi odgovornost naspram agencije i trećih osoba, ukoliko je treće osobe nepravilno informirao o obvezama, te preuzima obvezu ispunjavanja ugovora naspram agencije u cijelosti (plaćanje, odstupanje od ugovora itd.). Turistička agencija za obradu prijave može zahtijevati naknadu troškova, kao i manji avans prilikom prijave. Preostali dio naplate, kao i naknada drugih troškova (troškovi telefoniranja, teleprintanja itd.) dospijeva na naplatu prilikom predaje putnih dokumenata (voucher), a ukoliko postoji više organizatora putovanja i ukoliko je izdano više dokumenata (vouchera), na naplatu dospijeva onaj dio za kojeg je bila izdana potvrda organizatora. Organizator je prilikom sklapanja ugovora ili odmah nakon toga dužan predati putniku potvrdu o rezervaciji.

#### 2. Informacije i uobičajene dodatne usluge

##### 2.1 Informacije o propisima u vezi s putovnicama, vizama, carinama i zdravstvenim regulacijama

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati važeću putovnicu ili drugi adekvatan važeći osobni dokument, pomoću kojeg može ući u određenu državu. Turistička agencija u odgovarajućem roku prije putovanja mora osigurati putniku opće informacije o putovnicama, vizama, a posebice o vremenu za njihovo pridobivanje, kao i informacije o zdravstvenim formalnostima koje se zahtijevaju za putovanje i boravak u destinaciji putovanja.

Putnici koji nemaju slovensko državljanstvo moraju se informirati o obvezujućim propisima na svojem konzulatu.

Putnik je također dužan sam pridobiti informacije o važećim propisima o putovnicama, vizama, deviznim i carinskim i zdravstvenim propisima koji važe u destinaciji putovanja te sam odgovara za ispunjavanje zahtjeva koje reguliraju propisi. Organizator također proslijeđuje preporuke i zahtjeve u vezi sa zdravstvenim osiguranjem, što ne utječe na odgovornost svakog pojedinačnog putnika da se kod izabranog liječnika informira o preporučljivoj ili obaveznoj zdravstvenoj zaštiti pri putovanju u željenu državu te da u vezi s time poduzme sve potrebne mjere. Organizator putnicima preporučuje da pridobiju sve potrebne informacije od ministarstva inozemnih poslova.

Ukoliko je putniku zbog njegove krivice ili nemara onemogućeno putovanje u državu destinacije putovanja, zbog toga što nije poštovao propise države destinacije u vezi s putovanjem u nju ili mu nije pravodobno izdana viza, organizator može teretiti putnika za troškove koji su nastali organizacijom njegovog putovanja. Putnik za pomoć pri dobivanju vize može ovlastiti agenciju. U slučaju prijema ovakve narudžbe agencija može obračunati posredovanje za dobivanje vize. Agencija ne jamči za uspješnost dobivanja vize i u slučaju odbijanja ili kašnjenja ne vraća obračunate troškove za dobivanje vize.

#### 2.2 Informacije o turističkom aranžmanu

Posrednik je dužan predstaviti putniku posredovan turistički aranžman po svojim najboljim moćima, uz poštovanje svih posebnih značajki turističkog aranžmana i destinacije putovanja.

#### 3. Pravni položaj i odgovornost

Turistička agencija kao posrednica odgovara:

- za skrbni odabir svakog organizatora putovanja i za skrbnu obradu pridobivenih osobnih podataka;
- za skrbno posredovanje, koje obuhvaća adekvatno informiranje putnika u vezi s turističkim aranžmanom i proslijeđivanje svih dokumenata u vezi s putovanjem. Posrednik je dužan proslijediti sva obavještenja, podnesene izjave volje i dokaze o uplatama koje putnik podnese organizatoru putovanja ili obratno (kao npr. izmjenu dogovorene usluge i dogovorene cijene, izjavu o odstupanju, reklamaciju).

Turistička agencija kao posrednik ne odgovara za neispunjavanje ugovora o putovanju i za obveze koje se odnose na organizaciju putovanja. Turistička agencija prilikom sklapanja ugovora o putovanju za putnika mora izdati potvrdu o rezervaciji putovanja, koja pored zakonski određenih elemenata također mora sadržavati i ime i adresu posrednika, kao i podatak da pri prodaji nastupa kao posrednik. Ako u potvrdi nisu navedeni podaci posrednika, za posrednik se sukladno zakonom smatra organizator.

#### 4. Nepravilno ispunjenje

Ako turistička agencija namjerno ili iz velikog nemara krši svoje obveze u vezi s posredovanjem, dužna je nadoknaditi putniku nastalu štetu. U slučaju nastanka štete zbog nemarnog postupanja agencije, oštećena za štetu ograničena je na visinu provizije posredovanog posla koju je agencija dobila ili bi je dobila.

### B. TURISTIČKA AGENCIJA KAO ORGANIZATOR

U nastavku navedeni uvjeti sastavni su dio i temelj ugovora o organizaciji putovanja, koji putnici sklapaju s turističkom agencijom kao organizatorom putovanja, izravno ili pomoću posrednika. Odredbe općih uvjeta koji reguliraju obveze turističke agencije kao posrednika smisljeno se koriste i u slučajevima kada turistička agencija nastupa kao organizator putovanja.

#### 1. Prijava/sklapanje ugovora

Ugovor o organizaciji putovanja sklopljen je kada se putnik i organizator dogovore o svim važnim elementima ugovora (cijena, usluga i termin). Dogovorom o važnim elementima ugovora, kupac dobiva prava i obveze. Prijava koju podnosi prijavitelj predstavlja obavezujuću ponudu danu organizatoru. Prijava se može podnijeti

samo pisanim putem. Prijavitelj može prijaviti na putovanje sebe i ostale sudionike, a za obveze iz ugovora koje nastanu za druge sudionike odgovara prijavitelj kao za svoje vlastite obveze, što potvrđuje izričito izjavom. Također, prijavitelj je prilikom prijave na putovanje drugih sudionika obavezan dati izjavu da je za prijavu ovlašten od strane drugih sudionika. Ugovor o organizaciji putovanja stupa na sagu i važi za sve sudionike s danom kada ETI putovanja d.o.o. dobije prijavu, pri čemu za prijem nije potrebna posebna forma. Nakon sklapanja ugovora o putovanju, ETI putovanja d.o.o. predat će putniku potvrdu o rezervaciji. Prilikom kupovine turističkog aranžmana preko druge agencije, potvrda o rezervaciji bit će prosljeđena njoj. Putnik je prilikom prijave dužan dati avans u visini 10% od cijene aranžmana.

## **2. Zamjena putnika**

Ako nije drugačije dogovoreno, putnik smije odrediti drugu osobu da umjesto njega iskoristi dogovorene usluge, pod uvjetom da ova zadovoljava posebne zahtjeve koji su predviđeni za određeno putovanje i da putnik nadoknadi organizatoru troškove koje je imao zbog zamjene. Zamjena putnika može se sprovesti na dva načina:

- ustupanje prava na korištenja usluga turističkog aranžmana
- ako putnik koji je sklopio ugovor ustupi pravo na korištenja svih ili pojedinačnih usluga iz turističkog aranžmana drugoj osobi, ugovor o organizaciji putovanja ostaje na snazi nepromijenjen, a za njegovo ispunjenje u cijelosti odgovara putnik koji je sklopio ugovor. U ovom slučaju putnik koji je sklopio ugovor također snosi i dodatne troškove koji su nastali prilikom ovoga.
- prijenos turističkog aranžmana/ljetovanja
- Ukoliko stranka ne može iskoristiti turistički aranžman, ugovorni odnos se može prenijeti na drugu osobu. Turistička agencija mora biti informirana o prijenosu u adekvatnom roku i mora dati suglasnost za prijenos. Prenositelj turističkog aranžmana i preuzimatelj turističkog aranžmana solidarno odgovaraju za sva plaćanja povezana s turističkim aranžmanom, kao i za dodatne troškove koji su nastali turističkoj agenciji zbog prijenosa turističkog aranžmana.

## **3. Sadržaj ugovora, informacije i druge usluge**

Pored obavještanja putnika o informacijama koje su već određene u dijelu općih uvjeta koji se odnose na posrednika (npr.: informacije o propisima za ulaz u zemlju u vezi s putovnicama, vizama, deviznim, carinskim i zdravstvenim propisima), organizator putovanja na zadovoljavajući način mora obavijestiti putnika o uslugama koje nudi. Opis usluge tj. aranžmana iz kataloga, koji je bio važeći u trenutku prijave za turistički aranžman, kao i sve druge u katalogu navedene informacije te važeći cjenik organizatora, sastavni su dio ugovora o organizaciji putovanja, osim ako je pri prijavi bio sklopljen drugi dogovor. Drugi dogovori važe samo u slučaju da su sklopljeni u pisanoj formi.

Posrednici tj. ovlašteni prodavatelji ne smiju bez pisane suglasnosti ETI putovanja d.o.o. prihvaćati druge obaveze koje bi odstupale od opisa turističkog aranžmana i usluga iz kataloga. Dodatan ili drugi dogovor može biti prihvaćen od strane posrednika ili ovlaštenog prodavatelja ako je putnik izričito obaviješten da se radi o neobavezujućem dogovoru, čija je pravovaljanost ovisna od suglasnosti društva ETI putovanja d.o.o.

## **4. Putovanja/turistički aranžmani s posebnim rizicima**

Pri putovanjima/turističkim aranžmanima s posebnim rizicima (npr. putovanja s značajkama ekspedicije) turistička agencija kao organizator ne odgovara za posljedice koje mogu nastati zbog nastupanja rizika, a koje nisu nastale kao posljedica kršenja ugovornih obveza turističke agencije. Dužnost turističke agencije kao organizatora putovanja je da putovanje skrbno pripremi i skrbno odabere osobe i tvrtke koje su zadužene za pojedinačne putne usluge.

## **5. Nepravilno ispunjenje**

### **5.1 Zahtjev za ispunjenje**

Putnik u najkraćem mogućem vremenu mora pisanim putem informirati organizatora putovanja ili posrednika o svakoj grešci koju je tijekom ispunjavanja ugovora primijetio na licu mjesta. Pri eventualnoj žalbi, turistička agencija mora u najkraćem mogućem vremenu učiniti sve što je potrebno za otklanjanje nedostataka. Ako nedostaci nisu otklonjeni, stranka zbog nepotpuno ili nekvalitetno obavljenih usluga može ostvariti razmjerno sniženje cijene nakon završenog putovanja. Putnik ne može uspješno ostvariti sniženja cijene, ukoliko na licu mjesta ne reklamira neadekvatnost usluge. Zahtjev za sniženje kupoprodaje cijene mora podnijeti u roku od 2 mjeseca nakon završetka putovanja. Zahtjev za sniženje kupoprodajna cijene putnik može podnijeti samo u slučaju ako organizator u adekvatnom roku ne otkloni nedostatke svojih usluga.

### **5.2 Šteta**

Organizator putovanja odgovara za štetu koju je prouzrokovao putniku zbog toga što uopće nije ispunio ili je djelomično ispunio ugovorne ili zakonske obaveze koje se odnose na organizaciju putovanja.

Za prijevoz prtljaga nije odgovoran organizator i ne odgovara za uništenu ili izgublenu prtljagu, a također ni za krađu prtljage odnosno drugih dragocjenosti u hotelu. Prijavu o izgubljenju ili oštećenju prtljage putnik sam podnosi prijevozniku ili hotelu. Turistička agencija kao organizator ne odgovara za štetu na predmetima koji se obično ne nose na putovanja, osim ako ih turistička agencija ne preuzme na čuvanje ili ako je do štete došlo zbog namjernog postupanja ili velikog nemara turističke agencije.

### **5.3 Obavijest o grešci**

Putnik svako kršenje u vezi s ispunjenjem ugovora o putovanju, koje ustanovi tijekom putovanja, odmah mora prijaviti predstavniku organizatora. Pod pretpostavkom da je putnik upoznat s predstavnikom i da je ovaj dostupan u mjestu ljetovanja/na putovanju. Organizator prije polaska mora upozoriti putnika pisanim putem na dužnost obavještanja o kršenjima te mu omogućiti da na jednostavan i dostupan način podnese žalbu. Ako nema predstavnika organizatora u mjestu ljetovanja odnosno na putovanju, putnik je dužan svakog pojedinačnog nositelja usluga (npr. hotel, zrakoplovnu tvrtku) informirati o kršenjima i zahtijevati otklanjanje grešaka.

Žalbeni postupak: Putnik odmah na licu mjesta reklamira neadekvatnu uslugu pri predstavniku organizatora, a u njegovome odsustvu pri ponuditelju usluge. Putnik prilikom otklanjanja uzroka žalbe mora surađivati s predstavnikom. Ako putnik ne prihvati ponuđena rješenja reklamacije, koje odgovara uplaćenim uslugama po programu, agencija kasnije neće razmatrati zahtjeve putnika za sniženje cijene putovanja ili plaćanje odštete. Ako nije moguće otkloniti uzrok žalbe, putnik na licu mjesta mora zajedno s predstavnikom, vodičem organizatora ili, u slučaju njihovog odsustva, s ponuditeljem usluge, sastaviti reklamacijski zapisnik, koji potom putnik, zajedno s dokazima (potvrde hotelijera, prijevoznika, računi), najkasnije u roku od 60 dana nakon završetka putovanja šalje na adresu agencije ETI putovanja d.o.o., Slovenska ulica 21, 2000 Maribor. Agencija će na pritužbu prvi puta pisanim putem odgovoriti u roku od 8 dana nakon prijema žalbe, a konačno u adekvatnom roku koji je potreban za dobivanje informacija o uzroku žalbe. Ako po krivici agencije nije došlo do provedbe programa ili nekih usluga, putnik ima pravo na sniženje cijene u visini realne vrijednosti neprovedenih usluga. Organizator odgovara putniku za nastalu štetu najviše do visine cijene aranžmana oštećenog putnika, pri čemu ovo ograničenje ne važi u slučaju pogoršanja putnikovog zdravlja ili smrti za koje bi mogao biti odgovoran organizator.

U slučaju kada ETI putovanja d.o.o. nastupa kao ugovorni zrakoplovni prijevoznik, odgovara sukladno međunarodnim propisima, prije sveg »Montrealskom konvencijom«, te za njega

važe ograničenja odgovornosti iz konvencije. Za slučajeve kada odgovornost ETI putovanja d.o.o. nije regulirana ovim Općim uvjetima, koriste se zakonske odredbe.

#### **5.4. Kategorizacija**

Hoteli u programu označeni su službenom kategorizacijom koja važi u pojedinim državama, a koja može odstupati od kategorizacije koja važi u Sloveniji. Prehrana, komfor, usluge i ostala ponuda, uključujući plaže i bazene, pod nadzorom su lokalnih turističkih organizacija i na njih organizator nema utjecaja. Standardi turističkih ponuda su u odabranim ciljevima tj. državama različiti i međusobno neusporedivi.

Manja oštećenja moleraja sobe, stambenog pokućstva, alge na fugama keramičkih pločica i druge manje greške na opremi sobe, koje suštinski ne posežu u njenu funkcionalnost i estetski izgled, ne mogu biti predmet žalbe, budući da ne smanjuju kvalitetu boravka putnika.

Režim rada klimatskih uređaja u isključivoj je nadležnosti hotelijera.

Nedjelovanje klimatskog uređaja ne predstavlja nedostatak turističkog aranžmana. Pojava buba i insekata, koji u ograničenom opsegu prelaze kroz pukotine u stambenom pokućstvu i otvore namijene prozračivanju, u objektima je, a posebice onim u prirodnom okruženju, sasvim uobičajena i ne može biti predmet žalbe. Ukoliko gore navedeno kod gostiju prouzrokuje nelagodnost, mogu se obratiti recepciji objekta, koji će u okviru svojih mogućnosti osigurati smanjenje ove pojave ili zamjenu sobe.

Određeni objekti posjeduju ponudu »sve uključeno« ili »all inclusive«, gdje cijene uključuje praktično kompletnu ponudu, npr. hranu, većinu pića, sportske aktivnosti, animaciju itd. Ponuda »all inclusive« odnosno »sve uključeno« razlikuje se kako od destinacije do destinacije, tako i od hotela do hotela. Za većinu hotela niže kategorije (3 ili 4 zvjezdice), koji nude ovakvu ponudu, važi da izrazu »all inclusive« više odgovara naziv puni pension, budući da u većini slučajeva obuhvaća doručak, ručak i večeru, s pićem uz obroke, koje je uglavnom samo točeno. Ponuda »all inclusive« vezana je na hotelski kućni red dolaska u hotel i odlaska iz hotela, uglavnom od 12h do 12h, bez obzira na vrijeme odlaska u začnu luku.

Pri smještaju tri ili više osoba u istoj sobi, upozoravamo putnike da su ovim osobama namijenjeni dodatni ležajevi, koja nisu uvijek iste kvalitete kao i osnovni ležajevi.

#### **6. Ostvarenje mogućih zahtjeva**

Putniku se preporučuje da o neispunjenosti ili nedovoljnoj usluzi dobije pisane potvrde, ili osigura druge dokaze ili svjedoke te da eventualne žalbe ostvari odmah nakon povratka s putovanja izravno kod turističke agencije kao organizatora, ili kod turističke agencije - posrednike, budući da veća vremenska udaljenost od događaja može utjecati na težu dokazivost. Zahtjev za sniženje cijene putnik može ostvariti 55 u roku od 60 dana nakon završetka putovanja, a zahtjev za ostvarivanje odštete zastariva u roku od tri godine od kada je oštećenik saznao za štetu i prouzročitelja štete.

#### **7. Odstupanje od ugovora**

##### **7.1 Odstupanje putnika prije nastupanja putovanja**

a) Odstupanje bez plaćanja troškova

Pored zakonski reguliranih slučajeva, putnik može odstupati od ugovora o organizaciji putovanja bez troškova, ako se suštinski promijene odredbe ugovora putovanju:

- ako se izjalovi svrha ugovora o organizaciji putovanja/turističkog aranžmana;
- ako se dogovorena cijena (članak 8.1 ovih Općih uvjeta) poveća za više od 10%. Organizator je dužan odmah pojasniti putniku svaku izmjenu ugovora o organizaciji putovanja, bilo neposredno, bilo putem posrednika, te ga pritom poučiti o mogućnostima izbora, naime da ima mogućnost da se složi s izmjenom ugovora o organizaciji putovanja ili da zbog izmjene odstupa od ugovora.

Putnik svoje pravo na odstupanje mora ostvariti odmah kada je bio obaviješten o izmjeni ugovora, a najkasnije u roku od 5 dana, u suprotnom slučaju se pretpostavlja da je pristao na izmjenu.

b) Pravo na zahtjev za zamjensku uslugu

Putnik u slučaju izmjene ugovora o organizaciji putovanja može zahtijevati ispunjenje ugovora na taj način da preuzme drugo putovanje/ turistički aranžman iste vrijednosti, ukoliko turistička agencija kao organizator ovakvu uslugu iste vrijednosti može ispuniti.

c) Odstupanje s troškovima otkazivanja

Troškovi odstupanja određeni su razmjerno cijeni putovanja, vremenu podnesene odstupne izjave i vrsti putovanja. Za cijenu putovanja/ turističkog aranžmana računa se cjelokupna cijena ugovorom dogovorene usluge. Putnik u svakom trenutku može odstupati od ugovora o organizaciji putovanja uz plaćanje troškova odstupanja, osim u slučajevima koji su navedeni pod točkom a), kada putnik nije dužan plaćati troškove. Putniku se obračunavaju sljedeći troškovi:

1. Ukoliko se radi o turističkom aranžmanu koji uključuje spacijalni let (carter), zajedničke-IT (zajednička paušalna putovanja u linijskom prometu), autobusna zajednička putovanja (višednevne vožnje) - do 30. dana prije nastupanja putovanja 10% cijene putovanja

- od 29. do 20. dana prije nastupanja putovanja 25% cijene putovanja

- od 19. do 10. dana prije nastupanja putovanja 50% cijene putovanja

- od 9. do 4. dana prije nastupanja putovanja 65% cijene putovanja

- od 3. dana (72 sata) prije nastupanja putovanja 85% cijene putovanja

2. Ukoliko se radi o turističkom aranžmanu, koji uključuje pojedinačna-IT (individualna paušalna putovanja u linijskom prometu), putovanja željezničkim tvrtkama (s iznimkom specijalnih vlakova)

- do 30. dana prije nastupanja putovanja 10% cijene putovanja

- od 29. do 20. dana prije nastupanja putovanja 15% cijene putovanja

- od 19. do 10. dana prije nastupanja putovanja 20% cijene putovanja

- od 9. do 4. dana prije nastupanja putovanja 30% cijene putovanja

- od 3. dana (72 sata) prije nastupanja putovanja 45% cijene putovanja

Za hotelska prenočišta, stanove za odmor, putovanja brodom, jednodnevne autobusne vožnje, specijalne vlakove i putovanja linijskim letovima po specijalnim tarifama važe specijalni uvjeti koji moraju biti navedeni u detaljnijem programu.

3. Ukoliko se radi o putovanjima s oznakom »MIXX«:

- od 30. dana prije nastupanja putovanja 35% cijene putovanja

- od 29. do 15. dana prije nastupanja putovanja 65% cijene putovanja

- od 6. do 3. dana prije nastupanja putovanja 85% cijene putovanja

- od 2. dana tj. u slučaju da putnik ne dođe 95% cijene putovanja

Izjava o odstupanju

Kao odstupanje od ugovora mora se poštovati sljedeće: Putnik turističku agenciju kod koje je rezervirano putovanje može bilo kada obavijestiti da odstupa od ugovora o putovanju. Putnik od ugovora o putovanju mora odstupati pisanim putem, pisanu izjavu može poslati putem preporučene pošte ili je osobno donijeti u agenciju. Datum kada je pisano odstupanje uručeno agenciji je datum od kojeg se računa osnova za obračunavanje troškova.

d) No-show

No-show znači da se putnik ne pojavi na mjestu odlaska ili u smještajnom objektu, ili ako zakasni na odlazak zbog svojeg

nemara, ili zbog slučaja koji se mu dogodio. Ukoliko preostale usluge iz turističkog aranžmana ne može ili neće koristiti, obračunavaju mu se sljedeći troškovi:

- za usluge po točki c) 1. (specijalni letovi itd.) 85% cijene putovanja

- za usluge po točki c) 2. (pojedinačni-IT, itd.) 45% cijene putovanja

e) Prava organizatora na potpunu naknadu.

Organizator zadržava pravo da zahtijeva od putnika odštetu u visini stvarno nastale štete, koja mu je nastala zbog odstupanja putnika od ugovora tj. »no-showa«, neovisno od odredbi ovih Općih uvjeta koji određuju visinu troškova, koje u ovakvim slučajevima može obračunati organizator. Organizator je dužan specificirati visinu ovakve odštete i pritom uzeti u obzir eventualne uštede. To se još posebno odnosi na putovanja označena oznakom »MIXX«

f) Prijenos ugovora

Putnik sve do početka putovanja može zahtijevati da se ugovor o organizaciji putovanja prenese na treću osobu. U ovome je slučaju putnik koji sklapa ugovor dužan plaćati paušalni iznos u visini od 30,00 € po putniku za izmjenu svih potrebnih dokumenata. U slučaju putovanja zrakoplovom koji su označeni oznakom »MIXX«, organizator može obračunati viši iznos za izmjenu, koji je prvenstveno ovisan od taksi koje obračunava svaka pojedinačna zrakoplovna tvrtka za zamjenu putnika. Organizator može odbiti suglasnost za prijenos tj. zamjenu u slučaju da treća osoba ne ispunjava uvjete za putovanje ili bi njeno učešće na putovanju moglo biti u suprotnostima s propisima, odnosno je zahtjev za zamjenom podnesen tako kasno da o tome više nije bilo moguće obavijestiti pojedinačne nositelje usluga. Ukoliko se ugovor o organizaciji putovanja prenese na treću osobu, potpisnik ugovora kao treći odgovara solidarno za ispunjenje obveza iz ugovora naprema organizatoru, kao i za plaćanje time nastalih troškova.

7.2 Odstupanje organizatora prije nastupanja putovanja a.

Organizator može odstupati od ugovora o organizaciji putovanja ako se nije prijavio najmanji broj putnika, pri putovanjima specijalnim zrakoplovima, vlakovima ili brodovima to predstavlja 80% zauzetosti, a uvjet je da je putnik o ovoj okolnosti obaviješten u adekvatnom roku, koji ne smije biti kraći od sedam dan prije predviđenog početka putovanja. b. Organizator putovanja u potpunosti ili djelomično može odstupati od ugovora ako prije ispunjenja ugovora ili tijekom njegovog ispunjenja nastupe izvanredne okolnosti koje nije bilo moguće očekivati, niti ih je bilo moguće izbjeći ili odbaciti, a koje bi prilikom sklapanja ugovora mogle biti utemeljen razlog za nesklapanje ugovora ukoliko bi već tada postojale. Slučajevi više sile su npr. državne odredbe, štrajkovi, ratovi ili ratu slične situacije, epidemije, prirodne katastrofe itd. c. U slučajevima a) i b) putnik dobiva naknadu uplaćenog iznosa. Pripada mu pravo na izbor zamjenske usluge sukladno točki 7.1 b) ovih Općih uvjeta.

7.3 Odstupanje organizatora nakon početka putovanja

Organizator može odstupati od ugovora i kada se ovaj počeo izvršavati ako putnik u okviru zajedničkog putovanja neprimjerenim ponašanjem, nepoštivanjem višekratnih upozorenja, ometa provedbu putovanja/turističkog aranžmana. U ovome je slučaju putnik također dužan nadoknaditi organizatoru nastalu štetu.

8. Izmjene ugovora

8.1 Promjena cijene

Organizator putovanja zadržava pravo na promjenu cijene nakon sklapanja ugovora zbog uzroka koji nisu ovisni od njegove volje. Promjene koje opravdavaju povećanje cijene aranžmana odnose se isključivo na povećanje troškova prijevoza (npr. povećanje troškova goriva, izdataka za određene usluge, kao što su pristojbe za slijetanje, pristojbe za ukrcajanje i iskrcajanje u pristaništima i adekvatne pristojbe u zračnim lukama) ili pak promjene tečajeva. Ukoliko navedene promjene utječu na sniženje cijene aranžmana,

organizator je putniku dužan priznati sniženje cijene i vratiti mu razliku.

Organizator putovanja smije ostvariti pravo na povećanje dogovorene cijene samo ako su promjena cijene nakon sklapanja ugovora o putovanju i način obračuna promjene predviđeni u potvrdi o putovanju. Cijena putovanja može se povećati samo do 20. dana prije termina polaska. Organizator putnika mora odmah obavijestiti o promjeni cijene te pojasniti okolnosti zbog kojih je došlo do promjene. Ako povećanje cijene premašuje 10%, putnik može odstupati od ugovora o organizaciji putovanja bez troškova - vidjeti članak 7.1 a) ovih Općih uvjeta. Kada organizator u programu objavi više cijena za različiti broj sudionika, putnik je dužan plaćati kupoprodajni iznos s obzirom na konačan broj sudionika. Ako mu se prilikom prijave obračuna niža cijena, a broj putnika po tom programu nije dosegnut, putnik je dužan da na poziv organizatora putovanja najkasnije do dana prije početka putovanja doplatiti u programu navedeno razliku, a u slučaju kada se mu pri prijavi obračuna viša cijena, a konačan broj putnika po programu premašuje uplaćenu cjenovnu klasu, agencija je dužna vratiti putniku u programu navedenu razliku do dana prije početka putovanja.

8.2 Izmjena programa nakon početka putovanja

Organizator putovanja zbog iznimnih okolnosti smije izmijeniti program putovanja prije ispunjenja ugovora ili tijekom njegovog ispunjenja. O izmjeni programa putovanja mora obavijestiti korisnika pisanim putem odmah kada su nastupile iznimne okolnosti te navesti razloge za izmjenu.

Organizator putovanja pod uvjetima iz prethodnog stava smije zamijeniti dogovoreni smještaj samo za smještaj u objektu iste kategorije ili objektu više kategorije i samo u dogovorenoj destinaciji. Moguće dodatne troškove zbog razlike u cijeni krije organizator putovanja. Ako organizator putovanja značajno promijeni program tijekom ispunjenja ugovora, korisnik koji zbog ovoga odstupa od ugovora tijekom njegovog izvršenja snosi samo troškove stvarno obavljenih usluga. Dopustive su izmjene pojedinih usluga u okviru turističkog aranžmana, koje su nakon sklapanja ugovora o organizaciji putovanja bile potrebne, ukoliko one nisu značajne i ako ne posežu u svrhu putovanja. U slučaju ovakve izmjene putnik nema prava ni na kakve zahtjeve od organizatora. To važi posebice za krstarenja Nilom i s time povezanim prethodnim ili kasnijim uslugama. ETI putovanja d.o.o. pri krstarenju Nilom ima pravo nastaniti putnika na drugom brodu od onog koji je naveden u katalogu, iako najmanje u brodu iste kategorije. Do izmjene sata leta, zrakoplovne tvrtke ili puta može doći u svakom trenutku, čak i izravno prije polaska, bez prethodne obavijesti i suglasnosti putnika. Direktno letove tj. letove bez presjedanja agencija može zamijeniti letovima s presjedanjem. Organizator ne odgovara za kašnjenja zrakoplova, brodova ili vlakova, kao ni za izmjene programa koje bi mogle nastati kao posljedica ovakvih kašnjenja. Putnik u ovakvom slučaju u odnosu naspram organizatora nema prava na odštetu za neizvedeni dio programa putovanja, kao ni na naknadu sniženja cijene.

Organizator zadržava pravo na izmjene dana i vremena polaska na put zbog izmjene rasporeda letenja ili nastupanja više sile te pravo na izmjenu smjera putovanja, ako se promijenile uvjeti za putovanje (novi vozni red, nesigurna situacija u zemlji u kojoj je organiziran program, prirodne nesreće ili drugi nepredviđeni uzroci), a da pritom putniku nije odštetno odgovoran. Putnik u slučaju otkazivanja putovanja, u cijelosti ili u pojedinačnom dijelu, nema prava zahtijevati od organizatora naknadu troškova vize i drugih troškova koje je imao u vezi s planiranjem putovanjem.

9. Zaštita osobnih podataka

Organizator sve pridobivene podatke o putniku čuva sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka. Smatra se da putnik potpisivanjem ugovora pristaje na uporabu ovih podataka u svrhu ispunjenja ugovorne obveze i prava, a također i u svrhu izravnog

trženja, istraživanja tržišta, statističke obrade i obavještanja o ponudi organizatora. Ukoliko putnik to ne želi, to može izjaviti prilikom prijave na putovanje.

Informacije o imenima putnika i o mjestima u kojima se putnici zadržavaju, organizator ne prosljeđuje trećim osobama niti u hitnim slučajevima, osim ako se putnik izričito slaže s posredovanjem informacija. Troškovi koji nastanu posredovanjem njihovih poruka, idu na teret putnika. Zato se sudionicima putovanja preporučuju da informiraju rođake o točnoj adresi destinacije odmora.

#### **10. Nevaženje pojedinačnih odredbi**

Nevaženje pojedinačne odredbe ugovora o organizaciji putovanja ne utječe na važenje cjelokupnog ugovora, kao što ni nevaženje pojedinačne odredbe općih uvjeta ne utječe na važenje cjelokupnog dokumenta.

#### **C. NAPLATA:**

Naplata kod ETI PUTOVANJA d.o.o.

U roku od sedam dana nakon prijemu računa tj. potvrde, prispjeva za naplatu 10 % vrijednosti po ugovoru. U ovo vrijeme prispjevaju za naplatu i premije osiguranja. Preostali iznos prispjeva za naplatu najkasnije 14 dana prije početka putovanja. Potvrda o putovanju bit će poslana putniku putem pošte odmah nakon što ETI putovanja d.o.o. dobije cjelokupan iznos.

#### **Naplata preko posrednika:**

Pri prijavi na putovanje preko posrednika, turistički aranžman je potrebno namiriti prilikom predaje potvrde o putovanju tj. najkasnije 14 dana prije početka putovanja. U slučaju kada prijava putnika od strane ETI putovanja d.o.o. nije primljena tj. putnik ne dobije ponuđeni zamjenski aranžman, ETI putovanja d.o.o. putniku vraća već naplaćeni iznos u najkraćem mogućem vremenu.

Naplata u slučaju prijave na putovanje koje počinje za manje od 14 dana:

U slučaju prijave na putovanje koje počinje za manje od 14 dan, putnik je prilikom prijave dužan podmiriti cjelokupnu vrijednost turističkog aranžmana. Potvrda o putovanju se izdaje putniku tj. šalje odmah kada ETI putovanja d.o.o. primi cjelokupan iznose.

#### **Kašnjenja s plaćanjem:**

Ukoliko putnik i nakon opomene u roku od 5 dana ne podmiri prispjele obaveze, tvrtka ETI putovanja d.o.o. odstupa od ugovora o organizaciji putovanja i zaračunava putniku troškove storniranja u visini koja je određena u slučaju kada putnik odstupa od ugovora (vidjeti točku 7.1.c).

#### **Promjena putovanja:**

Na želju putnika, ETI putovanja d.o.o. može promijeniti termin putovanja, destinaciju putovanja, mjesto polaska, smještaj, način opskrbe, prijevoz, pod uvjetom da se radi o promjeni koja se nalazi u okviru vremenskog važenja ponude. Za promjene koje se provedu pred 30. danom od polaska, ETI putovanja d.o.o. obračunava troškove u visini od 30,00 € po putniku. A pri promjenama putovanja nakon 30. dana do polaska, organizator ima prava obračunati troškove u visini koja važi u slučaju odstupanja putnika od ugovora.

#### **D) OSIGURANJE**

Osiguranje u slučaju otkazivanja nije obuhvaćeno u cijeni aranžmana, sklapanje osiguranja se obračunava posebno. Putnicima se preporučuje da se osiguraju od otkazivanja u slučaju bolesti ili nesreće.

OSIGURANJE INSOLVENTNOSTI ORGANIZATORA TURISTIČKIH PUTOVANJA:

Jamstvo br. 10013059258 kod Adriatic Slovenica Zavarovalna družba d.d.

ETI putovanja, d.o.o., Slovenska ul. 21, SI-2000 Maribor. Tel: +386 2 228 0 350. Faks: +386 2 228 0 366. E-mail: info@etiputovanja.si.

Važenje: od kolovoza 2017. do listopada 2018.