

# OPĆI UVJETI PUTOVANJA I UPUTSTVA ZA TURISTIČKE ARANŽMANE

## 1. Sadržaj aranžmana:

Organizator putovanja Elisa Tours d.o.o. (u daljnjem tekstu Elisa) jamči provedbu programa prema planu i programu aranžmana koji on organizira i koji ste primili. Sadržaj aranžmana organizator će ostvariti u potpunosti osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i sl.).

## 2. Rezervacije i plaćanje:

Prijave za putovanje primaju se u agenciji Elisa. Prilikom prijave, za potvrdu rezervacije, putnik uplaćuje 30% cijene aranžmana (ukoliko u programu nije navedeno drugačije). Ostatak do ukupne cijene aranžmana uplaćuje se najkasnije 21 dan prije početka putovanja ili se osigurava dokumentacija za nespornu naplatu ukupne cijene do ugovorenog roka plaćanja. Za individualne rezervacije kao i za sve rezervacije "na upit" (kada za pojedini aranžman u trenutku prijave putnika za određeno putovanje nema mjesta ali ih je Elisa u mogućnosti osigurati dodatno). U slučaju uplaćenog i potvrđenog aranžmana, svaka promjena datuma i korisnika putovanja plaća se prema važećim cjenicima usluga i pravilima kompanija.

## 3. Sadržaj i cijena aranžmana:

Sadržaj aranžmana, odnosno cijena aranžmana uključuje sve što je organizator putovanja naveo u programu putovanja osim fakultativnih izleta koji nisu uključeni u cijenu aranžmana. Navedene cijene u cjeniku i programima vrijede za plaćanje gotovinom. Ukoliko se stranka odluči plaćati karticom, cijena se uvećava. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom prijave i doplaćuju se na cijenu aranžmana. Fakultativne i posebne usluge koje putnik zatraži tijekom trajanja putovanja plaćaju se turističkom pratitelju ili predstavniku organizatora putovanja u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža. Cijene aranžmana objavljene su u kunama, a izračunate su prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora putovanja na određeni dan. Elisa može, najkasnije 20 dana prije početka putovanja, zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjene valutnih tečajeva ili do promjene u tarifama prijevoznika ili hotelijera i to isključivo u pismenom obliku. Putnik se obvezuje prihvatiti povećanje ugovorene cijene do 10%. Ukoliko dođe do povećanja ugovorene cijene u iznosu većem od 10% putnik ima pravo odustati od aranžmana, s tim da je to dužan pismenim putem priopćiti Elisi u roku od 2 dana od primljene obavijesti. U slučaju odustanka od aranžmana putnik nema pravo na nadoknadu štete. Ako putnik svoj odustanak ne dostavi Elisi u pismenom obliku i u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

## 4. Kategorizacija i opis usluga:

Ponuđeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji u vrijeme izdavanja programa i podložni su nadzoru mjesnih turističkih organizacija. Kategorizacije nisu iste u različitim destinacijama i stoga nisu usporedive, stoga organizator nije odgovoran ako dođe do promjene kategorizacije.

## 5. Otkazivanje putovanja od strane Elise Toursa ili promjena programa:

Ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili ukloniti organizator putovanja ima pravo izmijeniti program. Smještaj koji je ugovoren može se zamijeniti samo sa smještajem u objektu iste ili više kategorije. Ukoliko se ne prijavi potreban broj putnika predviđen za određeni aranžman organizator može također otkazati aranžman. Organizator putovanja dužan je obavijestiti putnike o otkazu putovanja najmanje 5 dana prije početka aranžmana, te im vratiti sav uplaćeni iznos aranžmana. Elisa zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promijene uvjeti za putovanje (promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje Elisa ne može utjecati) i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu. Elisa ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na danu situaciju. Elisa ne odgovara za eventualne pogreške u tisku programa u sklopu brošura/kataloga kao i za pogrešne unose podataka od strane operatera na Elisinim web-stranicama.

## 6. Otkazivanje putovanja od strane putnika:

Ukoliko putnik otkáže uplaćeni aranžman, Elisa od ukupne cijene aranžmana zadržava (ako u programu nije navedeno drugačije):

### *Europska putovanja, odmori, skijanje:*

- do 30 dana prije polaska 10% cijene aranžmana, a najmanje 100 kn,
- 29-22 dana prije polaska 30% cijene aranžmana,
- 21-15 dana prije polaska 50% cijene aranžmana,
- 14-8 dana prije polaska 80% cijene aranžmana,
- 7-0 dana prije i nakon polaska 100% cijene aranžmana.

### *Daleka putovanja, tečajevi stranih jezika:*

- do 30 dana prije polaska 25% cijene aranžmana,
- 29-15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana,
- 14-0 dana prije polaska i nakon polaska 100 % cijene aranžmana.

### *Krstarenja:*

- do 46 dana prije polaska 10% cijene aranžmana,
- 45-31 dana prije polaska 25% cijene aranžmana,
- 30-16 dana prije polaska 50% cijene aranžmana,
- 15-8 dana prije polaska 80% cijene aranžmana,
- 7-0 dana prije polaska i nakon polaska 100% cijene aranžmana.

Navedeni troškovi primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta kao i na sve druge bitne promijene. Elisa zaračunava stvarne troškove zamjene ako putnik-nosilac ugovora otkáže putovanje, a nađe drugog korisnika iste rezervacije koji zadovoljava sve uvjete za korištenje navedenog aranžmana. Ukoliko 21 dan prije polaska na put putnik nije uplatio ostatak iznosa ili osigurao neospornu naplatu aranžmana, Elisa smatra da je putnik odustao od rezervacije, bez mogućnosti isplate uplaćene akontacije za putovanje.

## 7. Putni dokumenti, poštivanje propisa:

Svaki putnik koje se prijavljuje za putovanje van zemlje dužan je imati važeće osobne isprave. Ako je za putovanje potrebna viza za ulazak u određenu zemlju organizator je dužan obavijestiti putnika o potrebnim dokumentima koji su potrebni za ishođenje vize. Organizator putovanja ne garantira za ishođenje i pravovaljanost vize. Putnik je dužan poštivati carinske i devizne propise. Ukoliko putnik zbog nepoštivanja propisa ne može nastaviti putovanje, sam snosi sve troškove i posljedice koje zbog toga

nastanu. Ukoliko putnik za vrijeme trajanja putovanja izgubi putne dokumente ili mu budu ukradeni, dužan je na vlastiti trošak osigurati nove. Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i prtljaga ispune uvjete predviđene viznim, graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima kako RH tako i zemlje u koju se putuje, pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštovanja navedenih obaveza putnik odgovara za načinjenu štetu, a Elisa otklanja svaku odgovornost za takvu štetu. U tom slučaju iznos štete putnik podmiruje kod vlasnika objekta (hotela, apartmana i sl.) na recepciji. Za destinacije za koje je potrebno cijepiti se prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije treba posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju. U tom slučaju treba priložiti liječničku potvrdu da je cijepljenje provedeno. Putnik je dužan prilikom polaska na putovanje predložiti dokument o putovanju turističkom pratitelju, ova stavka odnosi se samo na organizirana putovanja. U slučaju nepoštivanja neke od ovih obveza, putnik odgovara organizatoru za učinjenu štetu.

## 8. Paket putnog osiguranja:

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, djelatnici agencije dužni su putniku ponuditi "paket" putnog osiguranja koji se sastoji od: zdravstvenog osiguranja za vrijeme boravka u inozemstvu, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje prtljage, te osiguranje od otkaza putovanja. Osiguranje od otkaza vrijedi samo u slučajevima: vojni poziv, bolest, smrtni slučaj u užoj obitelji i to uz obaveznu pismenu potvrdu. Potpisom ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnih osiguranja. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu izravno ugovoriti kod osiguravatelja ili kod Elise, pri čemu Elisa sudjeluje samo kao posrednik. U slučaju aktiviranja police putnog osiguranja putnik može kontaktirati Generali osiguranje d.d., na dežurni telefon +361 4584436. Polica putnog osiguranja ne može se ugovoriti naknadno!!!

## 9. Osiguranje jamčevine i osiguranje od odgovornosti:

Elisa ima ugovorenu policu osiguranja jamčevine turističkih paket aranžmana broj police: P15-102000067 i osiguranje od odgovornosti organizatora paket aranžmana broj police: P115-1020123163 kod Generali osiguranja d.d., Bani 110, 10010 Zagreb. U slučaju da dođe do platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja putnici koji se zateku na putovanju neka se odmah jave u Generali osiguranje d.d. na telefon +385 1 46 00 400. Ovaj dokument omogućava putniku neposredno ostvarenje prava na naknadu štete ili povrat troškova proizašlih iz izostajanja putovanja ili povratka u mjesto polaska, a sve zbog platne nemogućnosti ili stečaja ovog organizatora putovanja.

## 10. Zaštita osobnih podataka:

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije ugovorenih aranžmana i koristit će se za daljnju komunikaciju. Elisa se obvezuje da osobne podatke putnika neće iznijeti iz zemlje osim u svrhu realizacije ugovorenih aranžmana. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje police putnog osiguranja, odnosno ukoliko putnik zaključi policu osiguranja, tada će se njegovi osobni podaci proslijediti osiguravajućem društvu. Osobni podaci putnika čuvat će se u bazi podataka agencije. Putnik je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija Elise.

## 11. Rješavanje prigovora:

Putnik ima pravo prigovora zbog neispunjene ugovorene usluge. Putnik je dužan uložiti pismeni prigovor Elisi i to u roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Prigovori uloženi nakon isteka roka od 8 dana neće se uzeti u razmatranje. Naglašavamo da je u interesu putnika da nastupa u dobroj namjeri i iskaže volju za rješavanjem prigovora u tijeku putovanja te svoj pismeni prigovor uputi davatelju usluge na licu mjesta (recepciji, prijevozniku, ugostitelju ili turističkoj agenciji u odredištu) te od davatelja usluga zatraži pismenu potvrdu da je zaprimio prigovor. Svaki putnik – nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno. Elisa neće uzeti u razmatranje grupne prigovore. Elisa je dužna donijeti pismeni odgovor na prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora. Ako je potrebno radi prikupljanja informacija i provjere navoda iz prigovora, Elisa može odgoditi rok donošenje rješenja za još 14 dana, a o čemu je dužan, u pismenom obliku, obavijestiti putnika podnosioca prigovora. Elisa će riješiti samo one prigovore za koje putnik dostavi dokaz da je uputio pismeni prigovor davatelju usluge na licu mjesta i da se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta. Ukoliko je zbog krivnje Elise došlo do neispunjenja programa ili dijela usluga, putnik ima pravo na naknadu u visini stvarne vrijednosti neiskorištenih usluga i ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana.

## 12. Prtljaga:

Na čarterskim letovima putnik ima pravo na besplatan prijevoz do 20 kg prtljage kao i na redovnim zračnim letovima. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Putniku se preporuča osiguranje prtljage kod osiguravajućeg društva. Organizator društva nije odgovoran za izgublenu, uništenu ili ukradenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu.

## 13. Putovanja u organizaciji drugih organizatora/turoperatora:

Za svaki pojedini program primjenjuju se uvjeti odgovornog organizatora koji je naveden za to putovanje. Svi programi u kojima Elisa nastupa kao posrednik, Elisa ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji. Svi turistički aranžmani koje Elisa zastupa kao posrednik posebno su označeni, a što će biti vidljivo na ugovoru o putovanju. U tom slučaju primjenjuju se opći uvjeti navedenog odgovornog organizatora putovanja Potpisivanjem ugovora putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

## 14. Nadležnost suda:

Stranke se obvezuju da će moguće sporne slučajeve riješiti sporazumno. U slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu, primjenjuje se hrvatsko pravo.

## 15. Završne odredbe:

Opći uvjeti i uputstva o putovanju su sastavni dio ugovora kojeg putnik sklapa sa Elisom odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji Elise. Ovo izdanje uvjeta putovanja stupa na snagu 01.siječnja 2012. godine i isključuje sva ranija izdanja.