

# OPĆI UVJETI PUTOVANJA I UPUTSTVA ZA TURISTIČKE ARANŽMANE

## 1. Sadržaj aranžmana:

Organizator putovanja turistička agencija Elisa Tours d.o.o. u daljnjem tekstu „Elisa Tours“ 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 Tours. Na temelju zaprimljene prijave Organizator će Ugovaratelju ponuditi Ugovor koji se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne stranke ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (Internet, fax, elektronska pošta, stavljanje na raspolaganje broja kreditne kartice, uplata na poslovni račun), a proizvedu pravne učinke kad agencija do ugovorenog roka primi odgovarajuću uplatu. Prilikom prijave kupac uplaćuje 40% vrijednosti aranžmana, a preostalih 60% iznosa treba uplatiti najkasnije 21 dana prije polaska na put, osim u slučajevima kad su za pojedina putovanja istaknuti posebni uvjeti plaćanja. Jednodnevni izleti plaćaju se isključivo jednokratno. Za "rezervacije na upit" uplaćuje se akontacija prema cjeniku odgovornog organizatora. Organizator neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Ako putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, organizator će zadržati uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije. U slučaju uplaćenog i potvrđenog aranžmana, svaka promjena datuma i korisnika putovanja plaća se prema važećim cjenicima usluga (i pravilima avio kompanija).

## 3. Sadržaj i cijena aranžmana:

Sadržaj aranžmana čini, odnosno cijena aranžmana uključuje sve što je organizator putovanja naveo u programu putovanja. Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu pa ih stoga putnik posebno plaća. 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 voditelju putovanja 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. Navedene cijene u cjeniku i programima vrijede za plaćanje gotovinom. Ukoliko se stranka odluči plaćati karticom, cijena se uvećava. Za jednokratno plaćanje karticom cijena se uvećava za 3%, za plaćanje karticama na rate cijena se uvećava 5%. Elisa Tours 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, uključujući povećanje troškova goriva ili povećanje pristojbi i to isključivo u pismenom obliku. Putnik se obvezuje prihvatiti povećanje ugovorene cijene do 8%. Ukoliko dođe do povećanja ugovorene cijene u iznosu većem od 8% putnik ima pravo odustati od aranžmana, s tim da je to dužan pismenim putem priopćiti Elisa Tours i 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 Elisa Tours u pismenom obliku i u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

## 4. Kategorizacija i opis usluga:

Ponudeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i dr. opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u vrijeme izdavanja programa i podložni su nadzoru mjesnih turističkih organizacija. Ukazujemo da se lokalna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno razlikuje. Smještaj, prehrana, udobnost i druge usluge pod nadzorom su mjesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanom u programu putovanja. Smještaj nije moguć prije 16 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluge, ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno. Za kasnije dolaske u smještajne objekte (iza 20 sati) potrebno je prethodno, najmanje jedan dan prije polaska na put, o tome obavijestiti Elisa Tours, ukoliko takav kasniji dolazak nije predviđen programom putovanja.

## 5. Pravo organizatora na otkaz putovanja ili promjena programa:

Ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeci 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 u programu nije drugačije navedeno, najmanji broj putnika u određenom prijevoznom sredstvu:

- za putovanje s autobusom – najmanje 45 putnika, osim tamo gdje je navedeno drugačije;
- za putovanja na redovnim avionskim polascima u Europi – najmanje 25 putnika u pojedinačnoj skupini osim ako nije navedeno drugačije,
- za putovanja na međunarodnim polascima – najmanje 15 putnika u pojedinoj skupini, osim ako nije navedeno drugačije,
- za putovanja s posebnim avionima, vlakovima i brodovima - najmanje 80% popunjenosti

Ukoliko se ne prijavi potreban broj putnika predviđen za određeni paket-aranžman organizator može otkazati aranžman. Organizator putovanja dužan je obavijestiti putnike o otkazu putovanja najmanje: 20 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju više od šest dana, 7 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. Elisa Tours 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 Tours ne može utjecati) i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu. Elisa Tours ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. U slučaju da Agencija otkáže putovanje, putnik ima pravo na cjelokupni povrat uplaćene cijene aranžmana. U slučaju otkaza putovanja od strane Agencije, putnik nema pravo na povrat troškova viza, potrebnih za ulazak u državu, gdje se trebalo otputovati ili troškove cijepjenja koji su bili potrebni (prema programu). O bilo kakvoj naknadnoj promjeni Agencija putnika odmah obavještava. Agencija ne odgovara za kašnjenje aviona, brodova ili vlakova, kao i za promjene programa, koje bi nastale kao posljedice takvog kašnjenja. U slučaju da stanje na samoj destinaciji Agenciji ne dozvoljava smještaj putnika u naručenom objektu, Agencija može putnika smjestiti u istoj destinaciji u drugom objektu iste kategorije. Elisa Tours ne odgovara za eventualne pogreške u tisku programa u sklopu brošura/kataloga kao i za pogrešne unose podataka od strane operatera na Elisa Tours web-stranicama.

## 6. Otkazivanje putovanja od strane putnika:

Ukoliko putnik otkáže ili prekine putovanje, mora to učiniti pismeno. Datum pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova, koje će naplatiti organizator putovanja, prema slijedećoj ljestvici za otkaze putovanja:

### Europska putovanja, odmori, skijanje, transferi:

do 30 dana prije polaska 40% cijene aranžmana,  
od 29 do 22 dana prije polaska 60% cijene aranžmana,  
od 21 do 15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana,  
od 14 do 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana.

### Velike autobusne ture (trajanja od 7 dana i dulje):

od 61 dan i više dana prije polaska 25% cijene aranžmana,  
od 60 do 46 dana prije polaska 40% cijene aranžmana,  
od 45 do 32 dana prije polaska 50% cijene aranžmana,  
od 31 do 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana.

### Daleka putovanja, tečajevi stranih jezika:

do 45 dana prije polaska 30% cijene aranžmana,  
od 44 do 15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana,  
od 14 do 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana.

### Paket aranžmani izrađeni po zahtjevima klijenta:

na dan rezervacije i prve uplate 30% cijene aranžmana,  
od 44 do 15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana,  
od 14 do 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana.

### Krstarenja:

#### *a) za individualne polaske:*

do 61 dan i više dana prije polaska fiksna naknada štete u iznosu od 400 kn,  
od 60 do 46 dana prije polaska 30% cijene aranžmana,  
od 45 do 31 dana prije polaska 40% cijene aranžmana,  
od 30 do 16 dana prije polaska 80% cijene aranžmana,  
od 15 do 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana.

#### *b) za grupne polaske:*

od 120 do 91 dana prije polaska 5% cijene aranžmana,  
od 90 do 76 dana prije polaska 15% cijene aranžmana,  
od 75 do 56 dana prije polaska 25% cijene aranžmana,  
od 55 do 41 dana prije polaska 50% cijene aranžmana,  
od 40 do 31 dana prije polaska 75% cijene aranžmana,  
od 30 do 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana.

Nakon polaska i "no show" ili za prekid putovanja koji je nastao od strane putnika organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana.

Nepotpune i/ili nevažeće putne isprave 100 % cijene aranžmana.

Uvjeti otkaza mogu biti i stroži, ukoliko su takvi navedeni u programu.

Kada su stvarno nastali troškovi veći od onih u navedenoj ljestvici, organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promijene datuma polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge bitne promijene. Ukoliko 21 dan prije polaska na put putnik nije uplatio ostatak iznosa ili osigurao neospornu naplatu aranžmana, Elisa Tours smatra da je putnik odustao od rezervacije, bez mogućnosti isplate uplaćene akontacije za putovanje.

## 7. Putni dokumenti, poštivanje propisa:

Putnik koje se prijavljuje za putovanje u inozemstvo dužan je imati važeće putne dokumente. 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 ispunje 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 Tours otklanja svaku odgovornost za takvu štetu. U tom slučaju iznos štete putnik podmiruje kod vlasnika objekata (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 predočiti dokument o putovanju voditelju putovanja, ova stavka odnosi se samo na organizirana putovanja. U slučaju nepoštivanja neke od ovih obaveza, putnik odgovara organizatoru za učinjenu štetu. Preporučamo svakom putniku da osobno posjeti web stranicu Ministarstva vanjskih poslova RH te da se posebno informira o visokim ili umjerenim rizicima putovanja u pojedine države te preporukama i savjetima za sigurnije putovanje. Web link [www.mvp.hr](http://www.mvp.hr).

## 8. Promjena imena putnika:

Promjena imena putnika moguća je uz nadoplatu od 75 kuna po putniku najkasnije jedan dan prije putovanja na autobusnim putovanjima trajanja do sedam dana. Za ture trajanja duljeg od sedam dana, za velike autobusne ture koje uključuju kombinaciju prijevoza autobusom i brodom te za avionske polaske, mogućnost i trošak promjene imena je na upit.

## 9. 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. Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog određenih situacija morao otkazati putovanje, preporučujemo uplatu police osiguranja od otkaza. Osiguranje od otkaza ne može se uplatiti naknadno nego samo kod prijave za putovanje. Osiguranje od otkaza vrijedi samo u slučajevima, i to uz obaveznu pismenu potvrdu: vojni poziv, bolest, smrtni slučaj u užoj obitelji. Potpisom ugovora putnik potvrđuje da mu je ponuđen paket putnih osiguranja. U slučaju aktiviranja police otkaza putovanja putnik sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje Generali osiguranje d.d.. Polica putnog osiguranja ne može se ugovoriti naknadno!!!

## 10. Osiguranje jamčevine i osiguranje od odgovornosti:

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Elisa Tours ima ugovorenu policu osiguranja jamčevine turističkih paket aranžmana broj police: P15-1020000367 i osiguranje od odgovornosti organizatora paket aranžmana broj police: P13-1020192275 kod Generali osiguranja d.d., Ulica Grada Vukovara 284, 10000 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 4600 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.

## 11. First Minute akcije/Last Minute akcije/Posebne akcije/Poklon bonovi:

U slučaju slabe prodaje aranžmana Agencija zadržava pravo spuštanja cijene te primijeniti posebne marketinške akcije u svrhu lakše prodaje aranžmana. Putnici koji su uplatili aranžman po punoj cijeni nemaju pravo na povrat razlike cijene aranžmana. Za potvrdu rezervacija po "Last/First minute/Posebnoj akciji" ponudama putnik je dužan odmah uplatiti iznos u cijelosti ili osigurati neospornu naplatu. U slučaju otkazivanja putovanja od strane putnika po navedenim ponudama, Elisa Tours ima pravo zadržati kompletan iznos aranžmana. Poklon bon koji je uplaćen u agenciji Elisa Tours, vrijedi godinu dana od dana izdavanja poklon bona, vrijedi samo na osobu koja je nositelj poklon bona. Poklon bon ne može se prenositi na druge osobe niti ga se može zamijeniti za novac. Ukoliko je putovanje, koje je uplaćeno putem poklon bona, otkazano od strane organizatora putovanja, poklon bon može se iskoristiti za neko drugo putovanje iz ponude Elise Tours. Ukoliko je novoodabrano putovanje jeftinije od vrijednosti poklon bona, razlika vrijednosti se ne isplaćuje. Ukoliko putniku/nositelju poklon bona, ne odgovara niti jedno drugo putovanje iz ponude Elise Tours, putnik/nositelj poklon bona, nema pravo na povrat sredstava koje je uplatio za isti.

## 12. Rješavanje prigovora:

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može zahtijevati razmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor.

Postupak u svezi s prigovorom:

- Odmah, na samome mjestu, putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod voditelja putovanja odnosno predstavnika organizatora, a ako ga nema, kod izvršitelja usluga. Ukoliko putnik ne podnese prigovor na gore navedeni način, a konzumira uslugu, odriče se prava na odštetu. Putnik je dužan surađivati s voditeljem putovanja ili s predstavnikom organizatora i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti.

- Ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik s voditeljem putovanja ili predstavnikom organizatora ili izvršiteljem usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu u dva primjerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove potvrde.

- Najkasnije 8 dana po povratku putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilaže pismenu potvrdu koju je potpisao predstavnik i možebitne račune za dodatne troškove. Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku od 8 dana. Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 15 radnih dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Organizator može odgovoriti rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davaoca usluga najviše za još 15 radnih dana. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu boravka. 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 Tours neće uzeti u razmatranje grupne prigovore. Ukoliko je zbog krivnje Elise Tours 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.

## 13. Prtljaga:

Na čarterskim letovima putnik ima pravo na besplatan prijevoz do 20 kg prtljage kao i na redovnim zračnim letovima, osim ako u programu nije drugačije navedeno. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Putniku se preporuča osiguranje prtljage kod osiguravajućeg društva. Elisa Tours nije odgovoran za izgublenu, uništenu ili ukradenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu. Prijave za izgublenu prtljagu putnik upućuje prijevozniku ili hotelu. Kod zrakoplovnog prijevoza, za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija, i to na osnovi propisa koji vrijede u zračnom prometu. 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 gubitka prtljage u hotelu, putnik zahtjev upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena.

## 14. 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 Tours nastupa kao posrednik, Elisa Tours ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji. Svi turistički aranžmani koje Elisa Tours 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 ugovaratelj/putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

## 15. 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 Tours 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 prosljediti 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 Tours.

## 16. Završne odredbe:

Ovi uvjeti i upute za putovanje isključuju sve dosadašnje uvjete i upute o putovanju. Opći uvjeti i upute o putovanju su sastavni dio ugovora kojeg putnik sklapa s agencijom Elisa Tours odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji Elise Tours. Stranke se obvezuju da će moguće sporne slučajeve riješiti sporazumno. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu, a primjenjuje se hrvatsko pravo. Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u obavljanju i pružanju usluga u turizmu: Ministarstvo turizma – Samostalni sektor turističke inspekcije, Trg Republike Hrvatske 8/1, 10000 Zagreb.

Voditelj poslovanja: Lidija Pavelić, 5. Poljanice 10, 10040 Zagreb, e-mail: [info@elisa.hr](mailto:info@elisa.hr), tel: 01/4641-373

Ovo izdanje uvjeta putovanja stupa na snagu 1.1.2018. godine i isključuje sva ranija izdanja.