OPĆI UVJETI I UPUTE PRUŽANJA USLUGA PUTOVANJA U PAKET ARANŽMANU - EZEA d.o.o.

1. OPĆE ODREDBE

Ovdje objavljeni Opći uvjeti i upute turističkih paket aranžmana (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) sastavni su dio programa turističkih paket aranžmana (u daljnjem tekstu: aranžman) i Ugovora o organiziranju turističkog putovanja (u daljnjem tekstu: Ugovor) koji putnička agencija Zeatours, EZEA d.o.o., Dobricheva 24, Pula, OIB: 91274824986, ID kod: HR-AB-52-040008444, upisanoj u sudski registar Trgovačkog suda u Pazinu pod matičnim brojem subjekta MB: 040008444 (u daljnjem tekstu: Zeatours) sklapa s putnikom, odnosno s ugovarateljem koji sklapa Ugovor u korist treće osobe kao putnika (u daljnjem tekstu: Putnik). Svi podaci i uvjeti u programu aranžmana i Općim uvjetima obvezuju obje ugovorne strane, osim ako Ugovorom nije drukčije određeno.

Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju značenje utvrđeno Zakonom o pružanju usluga u turizmu (NN 130/2017), osim ako nije drukčije navedeno. Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, a imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod. Ukoliko je u pojedinom programu objavljena odredba različita od objavljenih u točkama Općih uvjeta, primjenjuje se odredba/uvjet objavljen u programu.

2. SADRŽAJ ARANŽMANA

Organizator aranžmana, osim ako nije drukčije navedeno, je putnička agencija Zeatours koja jamči provedbu objavljenog programa aranžmana u potpunosti, prema opisanom sadržaju, u navedenim rokovima i prema ugovorenoj cijeni, osim u slučaju izvanrednih okolnosti na koje nije mogao utjecati (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i slično). Program aranžmana obuhvaća informacije o odredištu, plan putovanja i razdoblje boravka, cijenu aranžmana, usluge, način plaćanja, opće informacije o uvjetima u vezi s putovnicama i vizama, te ostale podatke od značaja za putovanje.

3. CIJENA ARANŽMANA

Cijena aranžmana ili turističke usluge izražena je po osobi u eurima za svaki aranžman ili turističku uslugu, osim ako u programu nije drukčije navedeno, i vrijedi od dana njegove objave. Zeatours zadržava pravo promjene cijene u slučaju promjene cijena hotelskih, ugostiteljskih, prijevoznih i drugih usluga, odnosno u slučaju promjene vrijednosnog odnosa valuta koje su osnovica za izračunavanje cijene aranžmana. Cijene aranžmana utvrđene su na temelju ugovora Zeatoursa i partnera, te ne moraju odgovarati cijenama partnera objavljenim na licu mjesta u destinaciji, stoga eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet reklamacije. Ako je nakon sklapanja Ugovora došlo do promjene cijene od strane pružatelja usluge smještaja, do povećanja troškova prijevoza i troškova goriva ili do povećanja pristojbi za određene usluge, ili do promjene u tečaju ugovorene valute. Zeatours može povećati cijenu za iznos povećanja cijene od strane istih, jer ih nije mogao predvidjeti, izbjeći ili otkloniti. U slučaju promjene cijene, Zeatours se obvezuje pismeno obavijestiti Putnika o promjeni, te dostaviti izmijenjeni Ugovor. Ako Putnik u pismenom obliku u roku dva (2) radna dana od dana primitka prijedloga izmjene Ugovora ne otkaže putovanje, smatra se da je suglasan s promjenom cijene. U slučaju da Putnik ne prihvati novi Ugovor, Zeatours će Putniku vratiti uplaćeni iznos za putovanje. Ako je do izmjena Ugovora došlo zbog izvanrednih vanjskih okolnosti koje Zeatours nije mogao predvidjeti, izbjeći ni otkloniti, Putnik nema pravo na naknadu štete. Cijena se ne može povećati 20 dana prije početka putovanja. Ako povećanje cijene iznosi više od 8%, Putnik ima pravo raskinuti Ugovor bez obveze na naknadu štete.

Cijena aranžmana u pravilu uključuje sljedeće, osim ako nije drukčije navedeno: usluge prijevoza, smještaja i prehrane, te troškove organizacije putovanja, odnosno sve usluge navedene u programu putovanja pod stavkom „Cijena uključuje". U programu putovanja pod stavkom „Cijena ne uključuje" navedene su sve ostale usluge vezane uz određeni aranžman: pristojbe zračnih luka, lučke pristojbe, stručna vođenja, ulaznice za objekte koji se posjećuju, putno osiguranje, ski karte, transferi, dodatni obroci, fakultativni izleti, viza, napojnice, boravišna pristojba i drugo. Putnik posebno plaća usluge koje nisu uključene u cijenu aranžmana, ako Zeatours ima mogućnost iste osigurati i uključiti u Ugovor. Putnik je dužan platiti druge usluge navedene kao obavezna doplata, ukoliko to Zeatours zatraži. Takve usluge Zeatours naplaćuje u tuđe ime i za tuđi račun i na čiji iznos ne može utjecati, a nužne su za realizaciju aranžmana. Usluge koje Zeatours nije u mogućnosti osigurati i uključiti u Ugovor, Putnik plaća na licu mjesta, osim ako nije drukčije navedeno. Za usluge koje se plaćaju na licu mjesta, Putnik eventualne prigovore podnosi izravno izvršiocu usluge i za njih od Zeatoursa ne može tražiti nikakvu naknadu ili odštetu.

Agencija Zeatours posvećuju veliku pozornost prezentaciji programa na promidžbenim materijalima (web stranica, letci, katalozi i slično), ali su moguće nepravilnosti i greške koje će Zeatours nastojati ispraviti u što skorijem roku. Zeatours ne odgovara za eventualne pogreške u tisku, na web stranici, niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala i programa na koje je skrenuta pažnja Putniku, a prije zaključenja Ugovora, pa se u tom smislu smatraju mjerodavnima podaci navedeni u Ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu.

4. FIRST MINUTE, LAST MINUTE, POSEBNE AKCIJE

U slučaju slabe prodaje aranžmana, Zeatours zadržava pravo snižavanja cijene, te primjenjuje posebne marketinške akcije u svrhu lakše prodaje istih pod imenom „Posebna ponuda", „Akcija", „First minute" ili „Last minute". Ako Putnik uplati aranžman po višoj cijeni, a naknadno uvidi da je isti u prodaji po posebnoj nižoj cijeni, Putnik nema pravo na povrat razlike cijene aranžmana.

5. PRIJAVE, REZERVACIJE I PLAĆANJE

Putnik se za putovanje može prijaviti u poslovnici Zeatoursa, telefonom ili elektronskom poštom, te kod drugih ovlaštenih agenata za prodaju aranžmana Zeatoursa. Putnik samom prijavom za putovanje nema potvrđenu rezervaciju bez sklopljenog Ugovora. Nakon primljene prijave, Zeatours ili ovlašteni agent posrednik Putniku će ponuditi sklapanje Ugovora, a Putnik će na zahtjev dostaviti Zeatoursu ili ovlaštenom agentu posredniku potrebne podatke. Putnik jamči da je dao ispravne i važeće podatke potrebne za nesmetanu realizaciju putovanja, te prihvaća sve zakonske obveze koje proizlaze iz sklopljenog Ugovora. Zeatours nije odgovoran za korištenje ili prosljeđivanje netočnih ili nepotpunih osobnih podataka osoba upisanih u rezervaciji, a Putnik je odgovoran za sve troškove, odnosno posljedice nastale iz netočnih podataka.

Putnik dobiva Ugovor u kojemu je navedena napomena „Upoznat(a) sam s programom i uvjetima putovanja, te ih u cijelosti prihvaćam". Ugovor se smatra obvezujućim nakon što ga potpišu obje ugovorne strane ili na drugi način jasno potvrde svoju suglasnost (elektronska pošta, stavljanje na raspolaganje broja kreditne kartice, uplata na žiro račun). Ugovor se sklapa u (2) dva primjerka, od kojih svaka ugovorna strana zadržava jedan primjerak.

Za vlastite aranžmane, Zeatours nudi mogućnost jednokratnog i obročnog plaćanja gotovinom, bankovnim karticama ili putem Internet/mobilnog bankarstva prema podacima za plaćanje navedenima u Ugovoru. Za sva jednokratna i obročna plaćanja, za bilo koji način plaćanja, Zeatours ne obračunava kamate i naknade, odnosno ne uvećava cijenu aranžmana. Za rezervacije aranžmana za koje Zeatours nije odgovorni organizator putovanja, već posrednik u prodaji, omogućeno je jednokratno i obročno plaćanje aranžmana u Zeatoursu, bez obzira

na uvjete plaćanja navedene u Općim uvjetima odgovornog organizatora.

Putnik je dužan podmiriti troškove aranžmana u skladu s Ugovor i Općim uvjetima. Za potvrdu rezervacije jednodnevnih izleta, Putnik je dužan izvršiti jednokratno plaćanje. Za potvrdu rezervacije višednevnih aranžmana, Putnik je dužan izvršiti uplatu akontacije dogovorenog iznosa aranžmana do ugovorenog roka, čime se rezervacija potvrđuje. Zeatours ima pravo uskratiti uslugu, odnosno otkazati rezervaciju ukoliko ne primi uplatu akontacije do ugovorenog roka. Preostali iznos Putnik je dužan uplatiti do ugovorenog roka. Ako Putnik plaća aranžman obročno bankovnim karticama, Zeatours naplaćuje 100% iznosa aranžmana, a banka Putniku obračunava rate mjesečno.

Putnik aranžmane može platiti:

1. jednokratno gotovinom, svim bankarskim karticama i putem Internet/mobilnog bankarstva
2. obročno gotovinom u Zeatoursu ili putem Internet/mobilnog bankarstva
3. obročno određenim bankarskim karticama

6. PUTNA DOKUMENTACIJA

Završni putni dokumenti bit će Putniku poslani elektroničkom poštom najkasnije 3 dana prije polaska na putovanje, ako nije drugačije navedeno na programu ili ako se radi o charter letu. U završim putnim dokumentima bit će navedene informacije koje su potrebne za nesmetanu realizaciju programa te kontakt na odredištu i/ili broj telefona na koji se potrebno javiti u hitnim slučajevima, kao i kontakt agencije. Putnik je dužan prilikom prijave dati sve podatke o svim suputnicima putovanja koje prijavljuje. Podaci moraju u cijelosti biti usklađeni s podacima u službenim ispravama koje su putnici dužni imati sa sobom tijekom putovanja, a prema pravilima svake pojedine države. U slučaju da pogrešni podaci uzrokuju kašnjenje, dodatne troškove i/ili prekid putovanja, za sve nastale troškove sebi i suputnicima odgovara sam Putnik.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni hoteli, apartmani ili drugi objekti, te prijevozna sredstva i slično, u Zeatours programima opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje važećoj u trenutku izdavanja programa. Ukazujemo da se lokalna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno razlikuje. Udobnost, prehrana, sadržaj smještajne jedinice kao i druge usluge pod nadzorom su mjesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. Organizator ne preuzima odgovornost za bilo kakvu pisanu ili usmenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim programima a koja je dana bilo od strane djelatnika Zeatoursa ili neke treće osobe. Ukoliko Putnik koristi trokrevetnu ili višekrevetnu sobu u hotelu, hotelijer najčešće daje dvokrevetnu sobu s pomoćnim ležajem, a kvaliteta pomoćnog (dodatnog) ležaja u potpunosti ovisi o samom hotelu. Zeatours nije odgovoran po bilo kojem pitanju kvalitete pomoćnog ležaja, te eventualno nezadovoljstvo Putnika ne smatra se predmetom prigovora.

8. SMJEŠTAJ U SOBE/APARTMANE

Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko Putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, dužan je prihvatiti bilo koju službeno registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanom u programu putovanja. Ukoliko programom putovanja nije drukčije navedeno, ulazak u sobu/apartman najčešće nije moguć prije 15:00 sati na dan početka korištenja usluge, a izlazak je do 10:00 sati na dan završetka korištenja usluge. Za kasnije individualne dolaske u smještajne objekte, najčešće nakon 19:00 sati, ukoliko takav kasniji dolazak nije predviđen programom putovanja, Putnik je dužan najmanje jedan dan prije polaska o tome obavijestiti Zeatours. Zeatours će pokušati udovoljiti svim dodatnim zahtjevima Putnika u pogledu smještaja (razina komfora, položaj sobe, pogled, kat i slično), ukoliko na taj način ne ometa uredno izvršenje programa putovanja, pri čemu ne jamči za ostvarenje takvih zahtjeva, niti odgovara za bilo kakve dodatne troškove koji mogu nastati kao posljedica zahtjeva Putnika.

9. ODGOVORNOSTI PUTNIKA

Putnik je dužan pridržavati se programa putovanja i kućnog reda u ugostiteljskim i smještajnim objektima i u prijevoznim sredstvima te surađivati s predstavnikom putovanja i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja ovih obveza, Zeatours nije odgovoran za uzrokovanu štetu. Štetu koju je prouzročio, Putnik će snositi odmah na recepciji hotela i na drugom mjestu određenom od fizičke ili pravne osobe kojoj je štetu nanio. Putnik je dužan za vrijeme putovanja pridržavati se pravila o osobnoj sigurnosti. Preporučujemo svakom Putniku da se o zemlji u koju putuje osobno informira na web stranici www.mvpei.hr i pogleda popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju MVPEI RH.

Putnik je dužan obavijestiti Zeatours o svim činjenicama u pogledu svojeg zdravlja, a koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (kronične bolesti, alergije, posebna prehrana i slično). Zeatours ne snosi nikakvu odgovornost i troškove vezano za zdravstvene probleme putnika prouzročene njegovim propustom informiranja o istima, te Putnik ne može od Zeatoursa tražiti nikakvu naknadu ili odštetu. Za putovanje u određene zemlje obavezno je cijepljenje. Putnik je navedeno cijepljenje dužan sam na vrijeme organizirati i obaviti, te pribaviti i cijelo vrijeme putovanja čuvati odgovarajuću dokumentaciju. Cijepljenje je obvezno i kada takav propis nastupi nakon zaključivanja Ugovora, te ne može biti razlogom raskida Ugovora, osim ako nije protivno Putnikovu zdravlju. U tom slučaju Putnik prilaže liječničku potvrdu.

Preporučujemo ugovaranje police putnog osiguranja.

10. PUTNI DOKUMENTI

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo, dužan je o vlastitom trošku pribaviti i posjedovati važeće putne dokumente koji moraju vrijediti za cijelo vrijeme trajanja putovanja, osim ako drukčije nije navedeno. Putnik koji nije državljanin Hrvatske i nema hrvatske putne dokumente, preporučujemo da se prije uplate aranžmana osobno informira o zemlji u koju putuje i uvjetima koje je potrebno ispuniti za putovanje u tu zemlju, imajući u vidu različitost propisa koji vrijede za državljane pojedinih zemalja. Zeatours ne odgovara za radnje Putnika koji se tiču njegove osobne odgovornosti. U slučaju otkazivanja putovanja zbog nevažećih putnih dokumenata, Zeatours ne snosi nikakvu odgovornost i Putnik u tom slučaju nema nikakvo pravo na naknadu ili odštetu, a Zeatours zadržava pravo naknade štete kako je određeno ovim Općim uvjetima. Troškove eventualnog gubitka ili krađe dokumenata tijekom putovanja snosi Putnik. Predstavnik ili pratitelj može pomoći, ali uz uvjet da se program putovanja neometano odvija.

Ako je za pojedino putovanje potrebna viza i Putnik želi ugovoriti ishođenje vize, uz posebnu doplatu Zeatours može posredovati u ishođenju iste. Putnik je u roku navedenom u programu dužan Zeatoursu dostaviti sve potrebne podatke i dokumente za ishođenje vize za zemlju u koju putuje. Zeatours Putniku ne jamči ishođenje vize, te u slučaju njezinog neishođenja zbog razloga koji su na strani Putnika, Putnik od Zeatoursa ne može tražiti naknadu ili odštetu. Zeatours nije odgovoran za odluke službenih osoba kojima se Putniku uskrati prijevoz, odbije izdavanje vize ili ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju, kao ni za troškove ili druge posljedice koje zbog toga nastanu.

11. ZRAKOPLOVNA PUTOVANJA NISKOTARIFNIM AVIOKOMPANIJAMA

Za putovanja određenim niskotarifnim aviokompanijama kao što su Easyjet, Vueling, Volotea, Ryanair i druge, Putnik je dužan do 15 dana prije polaska dati točne podatke s dokumenta s kojim će putovati. Podaci potrebni za izdavanje ukrcajne karte su: točno ime i prezime, datum rođenja,

broj osobne iskaznice ili putovnice (osim ako nije izričito navedena potrebna vrsta dokumenta), datum do kada vrijedi dokument te državljanstvo. Ako Putnik otkaže putovanje zrakoplovom niskotarifne aviokompanije, snosi trošak avio karte u cijelosti ili trošak promjene imena, prema uvjetima niskotarifnih aviokompanija. Trošak hotela i ostatka aranžmana obračunava se prema Općim uvjetima.

12. REZERVACIJE I IZDAVANJE DOMAĆIH I MEĐUNARODNIH AVIO KARATA

Putnik može zatražiti ponudu za avio karte osobno u agenciji ili putem e-maila, a Zeatours će Putniku dostaviti ponudu u najkraćem roku. Putnik je dužan prije rezervacije avio karte provjeriti vremena polaska/dolaska/odlaska, ima li dovoljno vremena između letova za presjedanje, uključuje li opcija predanu prtljagu i sve ostale detalje. S uvjetima zrakoplovne kompanije koji vrijede za putovanje Putnik će biti upoznat prilikom kupnje avio karte. Za rezervaciju avio karte Putnik je dužan dati točno ime i prezime (mora biti isto kao u važećoj putnoj ispravi s kojom putuje), te sve ostale potrebne podatke koje će Zeatours zatražiti za rezervaciju. Zeatours ne snosi odgovornost za netočnost podataka.

Prilikom rezervacije avio karte Zeatours naplaćuje naknadu za izdavanje avio karte u iznosu 30,00 € po karti i osobi, za domaće i međunarodne avio karte svih kompanija. Uvjeti promjene i otkaza avio karata dostupni su na pojedinačnoj ponudi za avio karte pod „Uvjeti tarife". Naknade za izdavanje avio karte se ne refundiraju u slučaju otkaza rezervacije.

Avio karte Putnik može platiti gotovinom jednokratno ili kreditnom karticom jednokratno i do 12 mjesečnih rata (ovisno o vrsti kartice i banci izdavatelju). Po potvrdi rezervacije i izvršenoj uplati, Zeatours će Putniku ispostaviti putnu dokumentaciju za realizaciju putovanja.

Zeatours neće biti odgovoran: za promjene u redu letenja, otkazivanje letova, promjene rute, promjenu tipa zrakoplova; za svu štetu nastalu: greškom, nepažnjom, nemarom, gubitkom, oštećenjem, kašnjenjem, nepravilnostima, lošom izvedbom, nesretnim slučajem davatelja usluga (zrakoplovna kompanija); za gubitak prtljage u zrakoplovu; za dozvolu ulaska u zemlje za koje je potrebna viza; za štetu koja je nastala uslijed tzv. više sile koja uključuje, ali nije ograničena samo na elementarne nepogode, ratno stanje, štrajk, embargo, restrikcije.

13. PUTNO OSIGURANJE

Cijena aranžmana ne uključuje putno osiguranje, osim ako nije drukčije navedeno. Kod prijave za putovanje, prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Putniku će obavezno biti ponuđen paket putnog osiguranja koji uključuje: zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage te osiguranje od otkaza putovanja od strane Putnika. Potpisivanjem ugovora Putnik potvrđuje da su mu bila ponuđena i preporučena putna osiguranja. Iako je Zeatours dužan ponuditi putno osiguranje, Putnik isto može ugovoriti samostalno u odabranom Osiguravajućem društvu. Zeatours nije u mogućnosti ugovoriti putno osiguranje navedeno u programu putovanja odgovornog organizatora, ako se radi o putovanju u organizaciji druge agencije.

Putniku se preporuča uplatiti osiguranje od otkaza putovanja, koje se izrađuje i naplaćuje isključivo prilikom sklapanja Ugovora te ga nije moguće izraditi i uplatiti naknadno. Nepredviđena okolnost je nastala ako postoji neki od sljedećih slučajeva: teška bolest ili smrtni slučaj: osiguranika ili supružnika osiguranika, djeteta osiguranika, roditelja ili brata ili sestre osiguranika ili njegovog supružnika, usvojenika ili usvojitelja, elementarna nepogoda koja je proglašena od nadležnih vlasti, vojna služba. Ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja. Polica zdravstvenog osiguranja može se ugovoriti do dana polaska na putovanje.

Premija police osiguranja obračunava se prema cjeniku Osiguravajućeg društva: osiguranje od otkaza izračunava se ovisno o vrijednosti putovanja, a osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti ovisno o broju dana provedenih na putovanju. Osiguranje od otkaza putovanja od strane Putnika pruža zaštitu za Putnike koji su zbog nepredviđenih okolnosti prisiljeni otkazati ili prekinuti putovanje. Ako Putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza putovanja, nositelj police osiguranja osobno potražuje naplaćenu naknadu štete od Osiguravajućeg društva, uz uvjet da ima priloženu svu potrebnu dokumentaciju i kompletno uplaćen iznos troškova otkazivanja aranžmana.

14. PUTNIKOVA PRTLJAGA

Kod zrakoplovnih putovanja Putnik ima pravo na jedan, a samo ponekad na dva komada ručne prtljage, točno određene maksimalne dozvoljene težine i maksimalnih dimenzija koje propisuje svaka aviokompanija posebno. Ovisno o programu i aviokompaniji, pojedina zrakoplovna putovanja u cijenu aranžmana uključuju predanu prtljagu, a težina prtljage će biti posebno naznačena u završnom pismu. Višak prtljage Putnik plaća na licu mjesta prema važećem cjeniku aviokompanija, osim ako je isto moguće uplatiti prilikom sklapanja Ugovora. Djeca bez obzira na dob nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage u zračnom prijevozu. Putnik je naročito dužan pridržavati se važećih propisa i uputa Zeatoursa, aviokompanije i službenih osoba u pogledu zabrane posjedovanja opasnih stvari (posebno posjedovanje i neprijavljivanje opasne prtljage) te uputa o ponašanju u zračnim lukama i za vrijeme putovanja zrakoplovom.

Kod prijevoza autobusom putnik može ponijeti 2 komada osobne prtljage. Putnik je sam dužan voditi brigu o svojim stvarima unesenim u putničku kabinu prijevoznog sredstva (vlak, zrakoplov, autobus, brod...), te ih je prilikom svakog napuštanja prijevoznog sredstva dužan ponijeti sa sobom. U slučaju gubitka prtljage, putnik mora na licu mjesta napraviti zapisnik s predstavnikom prijevoznika i postupiti prema propisima koji se na njih odnose. Kod zrakoplovnog prijevoza, za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija i to na osnovi propisa koji važe u međunarodnom prometu. U slučaju gubitka prtljage u smještajnom objektu putnik zahtjev upućuje nadležnim djelatnicima smještajnog objekta. Zeatours nije odgovoran za prijevoz prtljage, stoga ne snosi odgovornost za uništenu ili izgubljenu prtljagu u prijevoznom sredstvu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u smještajnom objektu.

15. PRAVO ORGANIZATORA NA OTKAZ PUTOVANJA ILI PROMJENU PROGRAMA

Zeatours zadržava pravo otkazati aranžman ako se za isti ne prijavi dovoljan broj putnika, i to najkasnije do 15 dana prije početka putovanja za višednevna putovanja, te do 48 sati prije polaska za jednodnevne izlete. Najmanji broj putnika potreban za realizaciju putovanja naznačen je kod svakog aranžmana. U slučaju otkazivanja putovanja od strane Zeatoursa, agencija se obvezuje na povrat ukupno uplaćenih sredstava.

U slučaju nastupa izvanrednih okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći niti otkloniti (viša sila po važećim pravnim standardima) te u drugim situacijama koje onemogućuju ili znatno otežavaju ispunjenje Ugovora, Zeatours zadržava pravo promjene programa, kao i pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja, i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu. Ako dođe do promjene u odnosu na ugovoreni smještaj, isti se može zamijeniti samo smještajem u objektu jednake ili više kategorije. Razliku u cijeni smještaja snosi agencija. Zeatours ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile u tijekom putovanja, pri čemu će osigurati usluge obzirom na nastalu situaciju. Zeatours ne odgovara za eventualne pogreške u tisku programa u sklopu brošura i kataloga, kao i za pogrešne unose podataka od strane operatera na web stranicama.

16. OTKAZIVANJE PUTOVANJA OD STRANE PUTNIKA

Putnik, odnosno ugovaratelj putovanja koji želi otkazati uplaćeni aranžman treba to učiniti isključivo pismenim putem. Datum pismenog otkaza predstavlja osnovicu za obračun otkaznih troškova. Visina troškova određuje se prema danu Putnikova otkazivanja, kao i vrsti putovanja. U slučaju otkaza, Zeatours od ukupne cijene aranžmana zadržava:

Europska putovanja i skijanja

- za otkaz do 30 dana prije polaska 40% cijene aranžmana po osobi
- za otkaz od 29 do 22 dana prije polaska 60% cijene aranžmana
- za otkaz od 21 do 15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- za otkaz od 14 do 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana

Krstarenja

- za otkaz više od 60 dana prije polaska 10% cijene aranžmana
- za otkaz od 60 do 45 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- za otkaz od 44 do 31 dan prije polaska 60% cijene aranžmana
- za otkaz od od 30 do 15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- za otkaz od 14 dana prije polaska do dana polaska 100% cijene aranžmana

Kada su stvarno nastali troškovi ili kada je udio u fiksnim troškovima grupe veći od onih navedenih u ljestvici, organizator putovanja zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta, kao i na sve druge bitne promjene. Ako Putnik, odnosno ugovaratelj putovanja pronađe drugog korisnika za istu rezervaciju, Zeatours zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Zeatours nije obavezan pronaći zamjenu za Putnika koji je otkazao aranžman. Za nedolazak („no show") ili odustajanje nakon početka korištenja aranžmana, zadržava se 100% cijene aranžmana.

Ako Putnik za vrijeme trajanja aranžmana na vlastitu želju otkaže aranžman, po povratku nema pravo na naknadu i bilo kakvu odštetu od Zeatoursa, bez obzira na policu osiguranja od otkaza putovanja. Nedostatak snijega na odredištu, kao i vremenski uvjeti općenito, nisu razlog za odustajanje od putovanja, raskid Ugovora od strane Putnika ili naknadnu reklamaciju.

17. PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ODGOVORNIH ORGANIZATORA

Svi aranžmani za koje Zeatours nije odgovorni organizator, već nastupa kao posrednik, posebno su označeni te su navedeni Opći uvjeti organizatora koji se primjenjuju za ugovoreni aranžman. U tom slučaju na Ugovoru će biti naznačen odgovorni organizator, a Putnik potpisom Ugovora u cijelosti prihvaća program i Opće uvjete organizatora. Zeatours ne odgovara za provedbu aranžmana drugih organizatora.

18. POKLON BON

Poklon bon može se iskoristiti za jedno ili više grupnih ili individuainih putovanja, ili bilo koju uslugu iz Zeatours ponude (npr. hotelski smještaj, avio karte). Iznos poklon bona određuje kupac. Poklon bon obračunava se kao "popust" na odabrani aranžman ili uslugu, a u slučaju cijene aranžmana veće od iznosa poklon bona, Putnik razliku cijene može platiti gotovinom ili karticom. Poklon bon moguće je iskoristiti za aranžmane vrijednosti manje od iznosa poklon bona, no refundacija razlike u cijeni nije moguća. Poklon bon nije moguće zamijeniti za novac. Valjanost poklon bona je 2 godine.

19. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Putnik, odnosno nositelj Ugovora, ima pravo prigovora i pravo na razmjerno sniženje cijene zbog nepotpuno ili neuredno izvršene usluge iz programa aranžmana. Svaki Putnik, odnosno nositelj Ugovora dužan je prigovor podnijeti zasebno. Zeatours neće uzeti u razmatranje grupne prigovore. Prigovor se podnosi Zeatoursu isključivo pismenim putem (na e-mail adresu info@zeatours.hr, poštom ili osobnom dostavom), s kompletnom dokaznom dokumentacijom, najkasnije u roku sedam (7) dana po završetku putovanja. Završetkom putovanja smatra se dan povratka u mjesto polaska prema programu putovanja. Prigovori podneseni nakon proteka roka od sedam (7) dana neće se uzeti u razmatranje. Ako je do neispunjavanja programa ili dijela usluga došlo zbog krivnje Zeatoursa, Putnik ima pravo na naknadu u visini stvarne vrijednosti neiskorištenih usluga i odštetnim zahtjevom ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana.

Zeatours je dužan donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku četrnaest (14) dana od primitka pismenog prigovora. Zeatours može produžiti rok donošenja rješenja na prigovor zbog prikupljanja informacija i provjere navoda prigovora kod pružatelja usluga za još najviše četrnaest (14) dana. Zeatours je dužan rješavati samo one prigovore uz koje je Putnik dostavio dokaz da je prvo uputio pismeni prigovor davatelju usluge na licu mjesta i da se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta. Dok Zeatours ne donese rješenje na prigovor, Putnik se neopozivo odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u medije. Isto tako u ovom vremenu Putnik se odriče prava na tužbu.

Prigovor u tijeku putovanja Putnik mora uputiti i izravno davatelju usluge na licu mjesta (recepciji, prijevozniku, ugostitelju ili putničkoj agenciji u odredištu) te od davatelja usluga zatražiti pismenu potvrdu da je prigovor zaprimljen. U slučaju da je sam predmet reklamacije mogao biti riješen u samoj destinaciji s pružateljem usluga, a Putnik nije prigovarao u samoj destinaciji, te o nepravilnostima nije pismeno ili na drugi odgovarajući način prigovorio pružatelju usluga, smatra se da je bio zadovoljan s pruženim uslugama, čime je izgubio pravo na podnošenje kasnijih reklamacija sa zahtjevom za bilo kakvu naknadu i odštetu.

20. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

Putnik može zahtijevati naknadu štete koja mu je prouzročena zbog neispunjenja, djelomičnog ili neurednog ispunjenja obveza iz programa. Naprijed navedenu naknadu štete putnik može tražiti i ostvariti samo za usluge iz programa za koje je podnio prigovor na način i u rokovima iz točke 19. ovih Općih uvjeta. Najviši iznos naknade štete može biti u visini cijene ugovorenog aranžmana ili dijela paket aranžmana za koju je Zeatours usvojio prigovor sukladno točki 19. ovih Općih uvjeta. Za naknadu štete koja je Putniku prouzročena neispunjenjem, djelomičnim ili neurednim ispunjenjem obveza iz programa, sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Zeatours kod osiguravajućeg društva Croatia osiguranje d.d., sa sjedištem na adresi Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, tel: 072/001-884, ima ugovorenu Policu osiguranja od odgovornosti organizatora paket aranžmana.

21. JAMČEVNO OSIGURANJE

Zeatours kod osiguravajućeg društva Croatia osiguranje d.d., sa sjedištem na adresi Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, tel: 072/001-884, ima ugovorenu Policu osiguranja jamčevina turističkih paket aranžmana Sukladno Zakonu, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, Putnik zatečen na putovanju treba na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Croatia osiguranje d.d., sa sjedištem na adresi Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, tel: 072/001-884, te navesti adresu ili broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati. Ovaj dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja.

22. POVJERLJIVOST I ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci potrebni su u svrhu identifikacije i sklapanja Ugovora, te realizacije ugovorene usluge. Isti će se koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju. Zeatours se obvezuje da osobne podatke putnika neće dati trećim osobama. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje polica putnog osiguranja, tada će se njegovi osobni podaci proslijediti Osiguravajućem društvu. Osobni podaci putnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podatak i

Odluci uprave Zeatoursa o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Ugovaratelj putovanja je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija Zeatoursa.

23. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi opći uvjeti putovanja vrijede od 15.6.2026. godine i sastavni su dio svakog putovanja i ugovora. Zeatours zadržava pravo izmjene teksta Općih uvjeta u bilo kojem trenutku objavljivanjem izmijenjenog teksta na internetskoj stranici www.zeatours.hr, a izmjene Općih uvjeta stupaju na snagu odmah po objavljivanju na internetskim stranicama. Ovi uvjeti i uputstva za putovanje isključuju sve dosadašnje uvjete i uputstva o putovanju. Informacije koje putnik dobije na prodajnom mjestu ne obavezuju Zeatours u većoj mjeri od obavijesti navedenih u pojedinom programu putovanja. Sukladni su Direktivi EU 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim aranžmanima (dostupna na poveznici: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=HR) kao i Zakonu o pružanju usluga u turizmu (NN 130/2017) koji je u primjeni od 1. srpnja 2018. (dostupan na poveznici: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982.html).

Stranke se obvezuju da će sve moguće sporove prvenstveno riješiti sporazumno i mirnim putem. Ukoliko dogovor nije moguće postići ili Putnik nije zadovoljan rješenjem Zeatoursa, stranke ugovaraju nadležnost suda u Puli, a primjenjuje se hrvatsko pravo.

Pula, 25.06.2026.