

Opći uvjeti putovanja Elite Travel d.o.o.

Obrazac standardnih informacija za ugovore o putovanju u paket aranžmanu

Ponuđena kombinacija usluga putovanja jest paket-aranžman u smislu Zakona o pružanju usluga u turizmu. Putnik stoga ima sva prava koja proizlaze iz odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koje se odnose na paket aranžmane. Turistička agencija Elite travel ili agencija partner (podaci agencije partnera su navedeni na svakom pojedinom paket aranžmanu kao sastavni dio predugovornih informacija te u općim uvjetima koji su sastavni dio ugovora o putovanju) u cjelosti je odgovorna za pravilno izvršenje paket-aranžmana kao cjeline. Turistička agencija Elite travel ili agencija partner, odgovorni su za pravilno izvršenje paket-aranžmana kao cjeline. Turistička agencija Elite travel, kao i agencije partneri, imaju zakonom propisanu osiguranu jamčevinu za naknadu putnikovih plaćanja i osiguravanje repatrijacije putnika u slučaju da postanu nesolventne.

Najvažnija prava u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu

1. Putnici će dobiti sve bitne informacije o paket-aranžmanu prije sklapanja ugovora o paket-aranžmanu
 2. Uvijek postoji barem jedan trgovac koji je odgovoran za pravilno izvršenje svih usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom. O okolnostima svakog pojedinog slučaja, ovisi da li svoje zahtjeve možete realizirati u turističkoj agenciji Elite travel d.o.o. ili u drugoj partnerskoj tvrtki/agenciji.
 3. Putnici dobivaju telefonski broj za hitne slučajeve ili podatke o kontaktnoj točki putem koje mogu stupiti u kontakt s organizatorom ili turističkom agencijom
 4. Putnici mogu prenijeti paket-aranžman na drugu osobu uz pismenu obavijest o tome u razumnom roku i moguće plaćanje dodatnih troškova
 5. Cijena paket aranžmana može se povećati samo ako se povećaju specifični troškovi (npr cijena goriva, iznos pristojbi zračnih luka i slično), i ako je to izričito predviđeno u ugovoru, a u svakom slučaju, najkasnije 20 dana prije početka paket-aranžmana. Ako povećanje cijene premašuje 8% cijene paket aranžmana, putnik može raskinuti ugovor. Ako organizator pridržuje pravo na povećanje cijene, putnik ima pravo na sniženje cijene ako dođe do sniženja relevantnih torškova.
 6. Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora i dobiti puni povrat svih plaćanja ako se znatno izmijeni bilo koji od bitnih elemenata paket-aranžmana osim cijene. Ako prije početka paket-aranžmana trgovac odgovoran za paket-aranžman otkáže paket-aranžman, putnici imaju pravo na povrat i, prema potrebi, oštetu.
 7. Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora prije početka paket-aranžmana u slučaju izvanrednih okolnosti, primjerice ako na odredištu postoje ozbiljni sigurnosni problemi koji bi mogli utjecati na paket-aranžman.
 8. Osim toga, putnici u bilo kojem trenutku prije početka paket-aranžmana mogu raskinuti ugovor uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora koja se može opravdati. Iznos naknada za raskid ugovora nalaze se u općim uvjetima koje su sastavni dio ugovora o putovanju u paket aranžmanu.
 9. Ako nakon početka paket-aranžmana značajne elemente paket-aranžmana nije moguće pružiti kako je dogovoreno, morat će biti ponuđeni alternativni aranžmani bez dodatnih troškova. Ako usluge nisu pružene u skladu s ugovorom i to znatno utječe na izvršenje paket-aranžmana, a organizator ne ispravi nesukladnost, putnici mogu raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu bez plaćanja naknade za raskid.
 10. Putnici imaju pravo na sniženje cijene i/ili naknadu štete ako usluge putovanja ne budu izvršene ili ako budu izvršene na nepravilan način.
 11. Ako se putnik nađe u poteškoćama, organizator mu mora pružiti pomoć.
 12. Ako organizator putovanja ili prodavatelj, postane nesolventan, osigurava se povrat plaćanja. Ako organizator ili prodavatelj postane nesolventan nakon početka paket-aranžmana i ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osigurana je repatrijacija putnika. Organizator/prodavatelj (ime i naziv agencije se nalazi na svakom programu kao sastavni dio predugovornih informacija u općim uvjetima koji su sastavni dio svakog pojedinog ugovora o putovanju) ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti. Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom ili, prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti: Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, središnja kontaktna točka MINT, Prislavlje 14, 10000 Zagreb, e.mail: pravna@mint.hr tel +385 1 6169 243.
- Direktivu EU 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2015 možete naći na web stranici: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=HR> odnosno, Zakon o pružanju usluga u turizmu od 1.1.2018., na web stranici: <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%20%BEanju-usluga-u-turizmu>

Opći uvjeti rezervacije i kupnje turističkih paket aranžmana i povezanih putnih aranžmana Elite travel d.o.o.

Uvodne napomene:

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio programa turističkih paket aranžmana i povezanih putnih aranžmana, a time i Ugovora o putovanju (u daljem tekstu: Ugovor) koji s putničkom agencijom Elite travel d.o.o., Vukovarska 17, Dubrovnik, OIB 58914751045, ID kod: HR-AB-20-090002185, upisanoj u sudski registar Trgovačkog suda u Splitu – stalna služba u Dubrovniku, MBS 090002185 (u daljem tekstu: Elite travel) sklapa ugovaratelj putovanja (u daljem tekstu: Putnik). Svi podaci i uvjeti u programu i u ovim Općim uvjetima obvezuju Elite travel i Putnika ukoliko u Ugovoru ne ugovore drugačije.

1. Prijave i ugovaranje

Putnik se za putovanje koje organizira i nudi Elite travel, ili u kojima se Elite travel javlja u ulozi posrednika – ovlaštenog subagenta, može prijaviti u poslovnicu Elite travel osobno, telefonom, e-mailom, putem interneta te kod drugih ovlaštenih agenata. Na temelju primljene prijave Elite travel će Putniku ponuditi Ugovor koji se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne stranke ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (Internet, elektronska pošta, stavljanje na raspolaganje broja kreditne kartice, uplata na poslovni račun). Elite travel ima pravo uskratiti uslugu ukoliko ne primi odgovarajuću uplatu do ugovorenog roka.

a) Prilikom prijave Putnik uplaćuje 40% vrijednosti aranžmana, a preostalih 60% iznosa potrebno je uplatiti najkasnije 30 dana prije polaska na put, osim u slučajevima kad su za pojedina putovanja istaknuti posebni uvjeti plaćanja (izuzetak je obročno plaćanje)

b) Za "rezervacije na upit" uplaćuje se akontacija prema cjeniku odgovornog organizatora. Elite travel d.o.o. neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Ako putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, Elite travel će zadržati uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije.

c) U slučaju uplaćenog i potvrđenog aranžmana, svaka promjena datuma i korisnika putovanja plaća se prema važećim cjenicama usluga organizatora putovanja ili pružatelja usluge

d) Ako se putnik odluči za rezervaciju s opcijom (potražnja ili ponuda) od strane organizatora, vrijede uvjeti za sklapanje ugovora koji su označeni na opcijском dokumentu. U slučaju više sile ili stop bookinga opcija ne vrijedi i nije obvezujuća ni za putnika ni za organizatora. U slučaju da putnik prilikom prijave ne navede ispravne podatke, odgovoran je za sve troškove odnosno posljedice koje nastanu zbog pogrešnih podataka.

2. Predugovorne informacije – ponuda putovanja na web stranici, brošuri, letku, katalogu i slično

Djelatnici turističke agencije Elite travel posvećuju veliku pozornost prezentaciji programa na promidžbenim materijalima (web stranica, letci, katalogi i slično), ali su moguće nepravilnosti i greške koje će Elite travel nastojati ispraviti u što skorijem roku. Elite travel 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.

3. Cijena i sadržaj aranžmana

Cijena aranžmana uključuje one usluge navedene na programu pod „Cijena uključuje“ te može sadržavati i razne pristojbe što je na programu posebno istaknuto. Cijena aranžmana ne uključuje one usluge koje su kao takve posebno na programu i navedene pod „Cijena ne uključuje“ s napomenom da se neke od fakultativnih usluga mogu unaprijed ugovoriti te će biti evidentirane u Ugovoru o putovanju. Elite travel će o postojanju, cijeni, kao i o eventualnim promjenama u režimu naplate tih naknada pravovremeno obavijestiti Putnika. Objavljene cijene rezultat su ugovora Elite travela s partnerima i ne moraju odgovarati cijenama istaknutima na licu mjesta u destinaciji u kojoj putnik boravi.

4. Izmjena ugovorene cijene paket aranžmana

Elite travel ima pravo povisiti cijenu aranžmana ako je povećanje cijene isključivo izravna posljedica promjene: a) cijene prijevoza putnika koje su proizašle iz troškova goriva ili drugih izvora energije, b) visine poreza ili naknada za usluge putovanja obuhvaćene ugovorom koje određuju treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje paket-aranžmana, uključujući turističke poreze, pristojbe za slijetanje ili naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama ili c) deviznih tečajeva koji su relevantni za paket-aranžman. Elite travel ima pravo jednostrano povisiti cijenu aranžmana do vrijednosti od 8% i o tome mora obavijestiti putnika u roku do 20 dana prije putovanja. Povećanje cijene, bez obzira na njegovu veličinu, moguće je samo ako Elite travel u pismenoj formi, a najkasnije 20 dana prije početka paket-aranžmana o povećanju cijene na jasan i razumljiv način obavijesti putnika, uz obrazloženje tog povećanja i izračun.

5. Izmjena ostalih uvjeta ugovora o putovanju u paket-aranžmanu

Prije početka paket-aranžmana Elite travel ne smije jednostrano izmijeniti uvjete ugovora o putovanju u paket-aranžmanu, osim cijene u skladu s člankom 4. Općih uvjeta i Zakona o pružanju usluga u turizmu, osim ako je takvo pravo predviđeno ugovorom, ako je izmjena beznačajna i ako na jasan, razumljiv i lako uočljiv način na trajnom nosaču podataka obavijesti putnika o izmjeni. Ako je Elite travel prije početka paket-aranžmana prisiljen znatno izmijeniti bilo koje od glavnih obilježja usluga putovanja ili ne može ispuniti ugovorene posebne zahtjeve putnika ili predloži povećanje cijene paket-aranžmana za više od 8 %, putnik može u razumnom roku koji odredi Elite travel:

a) prihvatiti predloženu izmjenu ili

b) raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za raskid ugovora.

Ako putnik raskine ugovor o putovanju u paket-aranžmanu, Elite travel je dužan bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora, vratiti sva plaćanja te prema potrebi, oštećiti putnika.

Elite travel zadržava pravo promjene dana ili sata polaska zbog izmjena reda letenja ili nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo izmjene pravca putovanja ukoliko se promjene uvjeta putovanja, kao što su neki od njih: promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u zemlji, vremenske (ne)prilike i to bez isplate odštete, a prema važećim propisima u međunarodnom prometu

6. Putna dokumentacija

Završni putni dokumenti biti će putniku uručeni ili poslani elektronskom poštom 3 do 5 dana prije polaska na put, ukoliko nije drugačije navedeno na programu. U završim putnim dokumentima biti će navedene informacije koje su potrebne za nesmetanu realizaciju programa te kontakt voditelja putovanja koji je ujedno i broj 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 cjelosti biti usklađeni s podacima u službenim ispravama koje su putnici dužni imati sa sobom, a prema pravilima svake pojedine države. U slučaju da pogrešni podaci uzrokuju kašnjenje, dodatne troškove ili prekid putovanja, za sve nastale troškove sebi i putnicima odgovara sam putnik.

U slučaju da putnik do tri (3) dana prije polaska nije primio obavijesti na svoju elektroničku adresu, molimo ga da se javi na svoje mjesto prijave odnosno na e-adresu putovanja@elitetravel.hr i/ili telefon +385912200068.

7. Kategorizacija i opis usluga

Ponuđeni smještajni kapaciteti u programima opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje važećoj u trenutku izdavanja programa. Prehrana, komfor kao i druge usluge u ponudi hotela/apartmana pod nadzorom su mjesnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi.

8. Smještaj u sobe/apartmane

Raspored sobe/apartmana određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih oblika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu u smještajnu jedinicu za izdavanje u pojedinom objektu opisanom u katalogu i cjeniku. Smještaj u sobi najčešće nije moguć prije 15 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se najčešće moraju napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluga. Dolaske iza 19 sati nužno je najaviti unaprijed, osim ako nije drugačije naznačeno.

9. Pravo putnika na raskid ugovora

Putnik može raskinuti ugovor o putovanju u bilo kojem trenutku prije početka paket-aranžmana uz plaćanje primjerene naknade:

a) Ukoliko putnik otkaže aranžman za Hrvatsku, Elite travel od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava sljedeći iznos: do 30 dana prije polaska 30% cijene aranžmana, a najmanje 50€, 29 – 22 dana prije polaska 40% cijene aranžmana, 21 – 15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana, 14 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana, nakon polaska 100% cijene aranžmana.

b) ukoliko putnik otkaže aranžman za Europsko putovanje autobusom ili avionom do 5 noćenja, Elite travel od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava sljedeći iznos: do 30 dana prije putovanja 40% cijene aranžmana, a najmanje 50€, 29-22 dana prije polaska 80% cijene aranžmana, 21-0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana, nakon polaska 100% cijene aranžmana.

c) ukoliko putnik otkaže aranžman za Europsko putovanje autobusom ili avionom od 5 noćenja i više, Elite travel od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava sljedeći iznos: do 60 dana prije putovanja 30% cijene aranžmana, a najmanje 50€, 60-46 dana prije polaska 40% cijene aranžmana, 45-32 dana prije polaska 80% cijene aranžmana, 31 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana, nakon polaska 100% cijene aranžmana.

d) ukoliko putnik otkaže aranžman izvan Europe, Elite travel od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava sljedeći iznos: do 60 dana prije putovanja 40% cijene aranžmana, 60-30 dana prije putovanja 80% cijene aranžmana te 29-0 dana prije polaska i nakon polaska 100%

e) ukoliko putnik otkaže aranžman za krstarenje motornim brodom, Elite travel od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava sljedeći iznos: do 60 dana prije početka putovanja 20% cijene aranžmana, 60-31 dan 40% cijene aranžmana, 30-22 dana 60% cijene aranžmana, 21-8 dana 90% te 7-0 dana prije putovanja 100% od cijene aranžmana, nakon polaska 100% cijene aranžmana.

f) ukoliko putnik otkaže povezani putni aranžman koji uključuje avio kartu i smještaj, Elite travel od ukupne cijene aranžmana na ime

naknade štete zadržava 100% od cijene avio karte (osim ako u uvjetima avio karte nije navedeno drugačije) bez obzira na vrijeme do putovanja, a za otkaz hotela i drugih usluga vrijede uvjeti pod stavkom b), osim kada je usluga rezervirana pod posebnim uvjetima tzv. non refundable kada pružatelj usluge zadržava 100% od cijene predmetne usluge.

Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta, odnosno tipa sobe/apartmana kao i na sve druge bitne promjene. Kod otkazivanja putovanja ne isplaćuje se trošak nabave vize/a ni putnih isprava. U slučaju da putnik otkáže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, Elite travel će primijeniti gore navedenu skalu, a naknadne reklamacije neće uvažiti. Ukoliko za neke programe i aranžmane vrijede posebni uvjeti, Elite travel će ih navesti prilikom ugovaranja te se isti i primjenjuju. Usmeni otkaz putnik je dužan potvrditi u pisanom obliku bilo dopisom ili e-mailom. Ako putnik ne potvrdi usmeno priopćeni otkaz u pisanom obliku, smatrat će se da nije otkazao putovanje. Ako putnik na vlastiti zahtjev, prekine putovanje koje je u tijeku, nema pravo na naknadu troškova nastalih zbog prijevremenog povratka u mjesto polaska.

Ukoliko je stvarno nastala šteta veća od navedenih, Elite travel zadržava pravo naplate iste uz predočenje dokaza o stvarnim troškovima, a u maksimalnoj visini 100% cijene aranžmana.

Putnik ima pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka putovanja bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na određitu ili u njegovoj neposrednoj blizini i koje znatno utječu na ispunjenje paket-aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na određitu.

10. Pravo putnika na prijenos ugovora na drugog putnika

Ako putnik koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete, Elite travel zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom: kod autobusnih putovanja 15€ po osobi, a kod putovanja zrakoplovom 50€ po osobi do 21 dan prije polaska. Sve nakon toga radi se otkaz postojeće avio karte prema uvjetima grupe tarife.

11. Putno osiguranje

Potpisivanjem Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio ovi Uvjeti, smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena dodatna osiguranja, odnosno: osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje za slučaj otkaza putovanja te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti, staviti na raspolaganje informaciju o sadržaju tih osiguranja te opće uvjete ugovora o osiguranju. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod jednoga od osiguravatelja ili kod Elite travela, pri čemu Elite travel djeluje samo kao posrednik. Osiguranje od otkaza putovanja, prema uvjetima osiguravajućeg društva, ugovara se prilikom sklapanja Ugovora o putovanju te ga nije moguće ugovoriti naknadno u agenciji Elite travel. Ukoliko putnik ne dostavi podatke za izradu police osiguranja u roku koji će biti naveden na ponudi, smatra se da putnik ne želi putno osiguranje ili će ga ugovoriti samostalno. Premija osiguranja izračunava se zavisno o vrijednosti putovanja, a prema cjeniku osiguravajućeg društva. Nepredviđene zapreke kao razlog za otkaz putovanja određuje svako osiguravajuće društvo sukladno svojim uvjetima. U slučaju otkazivanja putovanja ne vraća se iznos uplaćene premije za osiguranje od otkaza. Također se pri otkazivanju aranžmana ne isplaćuje trošak nabavke viza i usluge rezervacije, unatoč tome što putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Ukoliko putnik mora otkazati putovanje, Elite travel zadržava pravo naplate primjerene naknade prema pravilima navedenim u točki 9. ovih općih uvjeta. Ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja koji će putnicima biti poslani ili uručeni.

12. Pravo Elite travel-a na raskid ugovora o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana

Elite travel može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i putniku u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete putniku, ako je broj osoba koje su prijavljene za paket-aranžman manji od najmanjeg broja navedenog u ugovoru i ako organizator obavijesti putnika o raskidu ugovora unutar roka navedenog na promidžbenom materijalu ili programu putovanja; odnosno 20 dana prije početka putovanja u trajanju od 6 dana i duže, te 7 dana prije početka putovanja u trajanju 2-6 dana. Elite travel može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i putniku u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete putniku, ako Elite travel u izvršenju ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći te ako putnika o raskidu ugovora obavijesti bez nepotrebnog odgađanja prije početka paket-aranžmana. U slučaju raskida ugovora ovoga članka Elite travel će putniku vratiti sva plaćanja izvršena u korist putnika bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.

13. Putne isprave

Putnici su obvezni posjedovati valjane osobne putne isprave. Nevaljane isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja, ne proizvode nikakve štetne posljedice za Elite travel, a ukoliko bi zbog takvog propusta putnika Elite travel pretrpio dodatnu štetu, putnik je dužan istu nadoknaditi. Ukoliko za vrijeme putovanja dođe do gubitka ili krađe putnih isprava, troškove izdavanja novih isprava snosi putnik. Ako je za neko putovanje potrebna viza, Elite travel može posredovati u pribavljanju iste uz posebnu doplatu. Elite travel nije odgovoran za odluke carinskih i policijskih i drugih državnih tijela kojima se putniku ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju.

14. Devizni, carinski propisi i zdravstveni propisi

Putnici su dužni pridržavati se deviznih i carinskih propisa, kao i zakona i drugih podzakonskih propisa Republike Hrvatske i drugih zemalja kroz koje prolaze i u kojima borave. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja radi kršenja propisa od strane putnika, sve nastale troškove snosi sam prekršitelj. Putovanja u neke zemlje zahtijevaju obvezna cijepljenja protiv nekih bolesti te je putnik obavezan posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju.

15. Prtljaga

Prijevoz prtljage zrakoplovom određuje zrakoplovni prijevoznik te višak prtljage putnik plaća prema važećim cijenama zračnog prijevoznika. Kod prijevoza autobusom putnik može ponijeti 2 komada osobne prtljage. Putnici su dužni voditi brigu o svojim stvarima te Elite travel ne odgovara za krađu ili oštećenje prtljage.

16. Prigovor za nepravilnosti i reklamacije

Putnik se za nepravilnosti i reklamacije mora pritužiti prvo na licu mjesta davatelju usluga (hotel, apartman i slično, voditelju putovanja, predstavniku organizatora putovanja ili neposrednom izvođaču usluga). U slučaju da se reklamacija može riješiti na licu mjesta, a putnik se nije pritužio na nepravilnosti na licu mjesta, podrazumijeva se da se putnik slaže s tom uslugom i time je izgubio pravo na ulaganje kasnijih reklamacija sa zahtjevom za smanjenje cijene usluge, odnosno isplate štete. Elite travel neće razmatrati reklamacije ako putnik nije priložio kopiju pismene reklamacije koje je uložio na licu mjesta. Ukoliko ni nakon prigovora ne bude poboljšanja, putnik mora tražiti potvrdu iz koje se vidi da usluga nije pružena, odnosno da nije pružena na način kako je ugovoreno. Putnik mora potvrdu priložiti pismenoj reklamaciji.

Pisanu reklamaciju putnik je dužan uložiti u roku od 8 dana nakon završetka putovanja putem elektronske pošte na mail:

putovanja@elitetravel.hr, odnosno osobno dolaskom u poslovnicu te uručanjem pismene reklamacije djelatniku agencije Elite travel.

Ukoliko putnik uložiti pismenu reklamaciju nakon tog roka, Elite travel takvu reklamaciju nije dužan uzeti u obzir. Elite travel je dužan donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora, a može odgoditi rok rješenja o pritužbi za dodatnih 14 dana zbog prikupljanja informacija. Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 14, odnosno 28 dana nakon ulaganja prigovora, putnik se neopozivo

odriče posredovanje bilo koje druge osobe ili druge institucije, kao i davanja informacija u medije. Isto tako u ovom vremenu putnik se odriče prava na tužbu. Najviši iznos nadoknade po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Putnik i Elite travel će sporove nastojati razriješiti sporazumno, a u suprotnom ugovaraju nadležnost suda Dubrovniku. Mjerodavno pravo će biti Hrvatsko pravo. Prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu, putnik može podnijeti prijedlog za rješavanje spora pred notificiranim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova sukladno zakonu kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Podatci o trenutno notificiranim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova dostupni su na internetskim stranicama Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja. Platforma za mrežno rješavanje potrošačkih sporova dostupna je na poveznici <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>

17. Obveze Elite travel-a

Elite travel je dužan brinuti se o izvršenju usluga, kao i o izboru pružatelja usluga, pažnjom dobrog gospodarstvenika te skrbiti o pravima i interesima putnika sukladno dobrim običajima u turizmu. Elite travel je dužan putniku pružiti sve ugovorene usluge za pojedini aranžman/putovanje te dati odgovore zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. Elite travel će sve navedene obveze iz svojih programa/aranžmana izvesti u potpunosti i na opisani način osim u slučaju "više" sile ili promijenjenih okolnosti. Uz svu našu pažnju, na destinaciji/putovanju je moguć overbooking u hotelu / prijevozu/restoranu te će Elite travel nastojati ponuditi zamjensko rješenje, a ovisno o okolnostima. Elite travel će pomoći putniku u teškoćama, pogotovo u dijelu pružanja primjerenih informacija o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći te dodatno pri uspostavljanju daljinske komunikacije te pri pronalaženju alternativnih putnih aranžmana. Elite travel može za pomoć naplatiti razumnu naknadu koja neće biti viša od stvarnih troškova. Elite travel je dužan snositi troškove nužnog smještaja najviše do 3 noćenja po putniku kada zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati povratak putnika u skladu s ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu. Putnik ima pravo na sniženje cijene / naknadu štete ako usluge putovanja ne budu izvedene na pravilan način.

18. Obveze putnika

Putnik je dužan pridržavati se pravila ponašanja u smještajnim objektima, odnosno sredstvima prijevoza i svojim postupcima ne onemogućavati nesmetano odvijanje programa putovanja kao i ne ugrožavati prava ostalih putnika u korištenju usluga Elite travel. U slučaju da Putnik svojim ponašanjem uzrokuje štetu davatelju usluge u smještajnom objektu ili sredstvu prijevoza odnosno onemogućava redovno i nesmetano odvijanje programa putovanja dužan je takvu štetu odmah otkloniti odnosno nadoknaditi oštećenom pri čemu je u obvezi surađivati s davateljem tih usluga i Elite travelom. Ako Putnik ugrožava redovno i nesmetano odvijanje programa putovanja, Elite travel, osim prava na naknadu štete, ima pravo prekinuti putovanje, u kojem slučaju će se smatrati da je putovanje prekinuto na zahtjev Putnika pri čemu Elite travel nije dužan snositi troškove povratka na mjesto polaska. Ako je u navedenom slučaju opisanom u prethodnom stavku ove točke, Putnik maloljetna osoba odnosno dijete, roditelj je dužan prihvatiti povratak djeteta kući odnosno doći po svoje dijete, o vlastitom trošku.

Putnik je dužan, bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti Elite travel o svakoj nesukladnosti koju utvrdi tijekom ispunjenja usluge putovanja obuhvaćene ugovorom o putovanju u paket aranžmanu. Ako bilo koja od usluga putovanja nije izvršena u skladu s ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu, na zahtjev putnika Elite travel je dužan ispraviti tu nesukladnost, osim ako to nije moguće ili ako bi otklanjanje nesukladnosti prouzročilo nerazmjerne troškove uzimajući u obzir nesukladnost i vrijednost usluga putovanja na koje nesukladnost utječe.

19. Uvjeti prijevoza putnika u zračnom prijevozu – rezervacije avio karata

Elektronska avio karta je ugovor o prijevozu između zrakoplovne kompanije i putnika te Elite Travel djeluje kao prodajni agent zrakoplovnih tvrtki. Uvjeti zračnog prijevoza Putnika i prtljage definirani su od strane zračnog prijevoznika te ih se Putnik dužan pridržavati.

Rezervacija zrakoplovne karte

Prilikom rezervacije avio karte putnik je dužan dati ime i prezime kako je navedeno na identifikacijskom dokumentu koji će putnik koristiti za putovanje. Ukoliko prilikom ponude nije drugačije naznačeno, rezervacija vrijedi 24 sata nakon čega se automatski otkazuje ukoliko je putnik nije potvrdio.

Zrakoplovna karta – vrijednosti i ukrajni dokument

Nakon potvrde rezervacije od strane putnika, Elite Travel izdaje zrakoplovnu kartu. Kod jednom izdanih karata nije moguće naknadno promijeniti ili korigirati imena. Avio karte glase na ime i prezime putnika i nisu prenosivi dokument na drugog putnika (ne mogu se prenijeti na drugu osobu). Ukoliko Elite Travel u ponudi ili rezervaciji nije drugačije naznačio, avio karta ne dozvoljava povrat sredstava, promjenu datuma putovanja i sve ostale promjene. Uvjeti avio karte podložni su uvjetima rezervirane tarife zrakoplovnog prijevoznika. Elite Travel nije ovlašten u ime putnika ili u ime avio kompanije rješavati reklamacije te se za reklamacije potrebno obratiti direktno zrakoplovnom prijevozniku.

20. Posebni uvjeti rezervacije i plaćanja avio karte te naknada za izdavanje avio karte

Za plaćanje avio karti vrijede posebni uvjeti o čemu će Putnik biti obaviješten prilikom rezervacije. Ukoliko je putnik uplatio iznos avio karte na poslovni račun agencije Elite travel, dužan je potvrdu o uplati poslati na mail: putovanja@elitetravel.hr do roka do kada je rezervacija aktivna, u suprotnom Elite travel nije odgovoran za neizdavanje karte u roku rezervacije te posljedice otkaza iste. Elite travel kao posrednik u prodaji avio karata ima pravo na naknadu za izdavanje karte (TSC). Ta naknada iznosi 10€ za avio kartu u domaćem prometu, 40€ za avio karte za europske destinacije te 60€ za destinacije izvan Europe.

Duple rezervacije / zrakoplovne karte

Avio prijevoznik zadržava pravo otkaza rezervacije i/ili kupljene karte bez prethodne obavijesti, za što Elite travel ne preuzima odgovornost. Otkazivanje i promjene:

1. otkazivanje ili promjene izvršene od strane zrakoplovne kompanije bez suglasnosti putnika

Zrakoplovne kompanije usred određenih okolnosti, zadržavaju pravo promjene rasporeda leta bez prethodne obavijesti. Elektronska karta je ugovor između zrakoplovne kompanije i putnika. Elite Travel djeluje kao prodajni agent zrakoplovnih tvrtki i nije odgovoran za promjene izvršene od strane zrakoplovne kompanije.

2. otkazivanje i promjene koje zahtjeva putnik

Otkazivanje i promjene datuma putovanja podložne su uvjetima tarife rezervirane avio karte. Ukoliko Elite Travel u ponudi/rezervaciji nije drugačije naznačio, avio karta ne dozvoljava povrat sredstava iznosa neiskorištenih zrakoplovnih/aerodromskih pristojbi, ne dozvoljava promjene datuma putovanja, promjene zračne luke polaska i/ili odredišta.

Povrat naknade za izdavanje karte (TSC) nije dozvoljen bez obzira na razlog otkaza karte. Ukoliko se otkazuje putovanje, a prema uvjetima avio karte Putnik ima pravo na povrat sredstava, sredstva će po odobrenju aviokompanije biti vraćena (najčešće u roku do 2 mjeseca od dana otkaza). Otkaz putovanja je potrebno dostaviti u pismenoj formi.

3. no show

U slučaju da se Putnik nije pojavio na letu (no show) ili na šalteru za registraciju putnika/check-in na vrijeme, avio kompanija automatski otkazuje sve daljnje letove u avio karti i Putnik nema pravo na povrat sredstava ni za promjenu datuma putovanja.

4. slijed kupona za let i njihova upotreba

Putna karta prestaje vrijediti ukoliko svi kuponi nisu bili upotrijebljeni u slijedu navedenom u putnoj karti. Putna karta koju je putnik kupio valjana je za prijevoz od mjesta polijetanja, preko dogovorenih mjesta međuslijetanja ili transfernih mjesta, do mjesta slijetanja navedenih na karti. Cijena putne karte koju je putnik kupio izračunata je sukladno uvjetima avio prijevoznika na temelju cijelog putovanja naznačenoga na karti. Promjena rute putovanja dovodi i do promjene cijene karte.

5. reklamacije u slučaju kašnjenja ili otkazivanja leta od strane avio kompanije

Ako putnik ima reklamaciju zbog kašnjenja ili otkazivanja leta ili nekog trećeg razloga, putnik se dužan obratiti direktno avio kompaniji sa zahtjevom. Elite travel se nalazi u ulozu prodajnog agenta te nije ovlašten u ime avio kompanije rješavati reklamacije niti će ih avio kompanija uzeti u obzir ukoliko zaprimi zahtjev preko Elite travela.

21. Uvjeti putovanja za povezane putne aranžmane

Opći uvjeti putovanja za paket-aranžmane ne vrijede za putovanja u povezanom putnom aranžmanu, osim u dijelu zaštite putnika u slučaju nesolventnosti agencije. Povezani putni aranžman podrazumijeva najmanje dvije različite vrste usluga putovanja kupljene za potrebe istog putovanja ili odmora koje ne predstavljaju paket-aranžman (npr. individualna rezervacija hotela, avio karte, transfera i slične dodatne usluge). Kod putovanja u povezanim putnim aranžmanima, Elite Travel djeluje u ime i za račun pružatelja usluga, odnosno kao ovlašteni prodajni agent raznih pružatelja usluga (zrakoplovnih tvrtki, hotela, transfera, agencija za rezervaciju turističkih usluga i slično) te je svaki od Pružatelja usluga isključivo odgovoran za pravilno izvršenje svojih usluga u skladu s ugovorom. U završnim putnim dokumentima, putnik će biti informiran o kontaktu pružatelja usluge.

22. Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja putničke agencije Elite travel d.o.o., putnici zatečeni na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje trebaju kontaktirati osiguravatelja kod kojeg Elite travel ima ugovorenu Policu osiguranja jamčevine. Podaci o osiguravatelju su sljedeći: Adriatic osiguranje d.d., OIB 94472454976, broj police: OV 0688011444, vrijedi od 18.3.2026., Od svetog Mihajla 3, Dubrovnik, tel. 020.311-741, e.mail: stete.zg@adriatic-osiguranje.hr

23. Osiguranje od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na putovanje

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Elite travel ima s osiguravateljem sklopljen ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na putovanje. Podaci o osiguravatelju su sljedeći: Adriatic osiguranje d.d. – broj police OV 0688011445, vrijedi od 22.3.2026., Kontakt: Adriatic osiguranje OIB 94472454976, Od svetog Mihajla 3, Dubrovnik, tel. 020.311-741, e.mail: stete.zg@adriatic-osiguranje.hr

24. Zaštita osobnih podataka

Elite travel se obavezuje da će poštovati privatnost svih svojih putnika te prikuplja samo nužne podatke o putnicima potrebne za izvršenje rezervacije. Svi se podaci o putnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici Elite travel i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

Ovi se podaci mogu, uz privolu putnika, koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju i za dostavu marketinških poruka agencije, a putnik se uvijek može samostalno isključiti iz marketinških aktivnosti. Elite travel se obavezuje osobne podatke čuvati u bazi podataka, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, odnosno općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (GDPR) na poslovanje turističkih agencija”,

25. „Fortuna“ putovanja

Putnik koji je zaključio ugovor o organiziranju putovanja kod kojeg ime objekta u kojem boravi Putnik doznaje tek po dolasku u destinaciju tada prihvaća sve rizike takvog putovanja. Ta putovanja sadrže u sebi neizvjesne činjenice na koje Elite travel ne može utjecati, a Putnik je prvenstveno zbog povoljnije cijene prihvatio takvo putovanje pa zbog toga Putnik nema pravo prigovora prema organizatoru na ime smještaja. Elite travel jamči isključivo kategoriju objekta (prema službenoj kategorizaciji te države) i vrstu izabrane usluge.

26. Putovanja u organizaciji drugih organizatora/turoperatora

Ovi opći Uvjeti putovanja sastavni su dio Ugovora kojeg putnik sklapa s Elite travel, odnosno s ovlaštenom putničkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji Elite travela. Za svaki pojedini program primjenjuju se uvjeti odgovornog organizatora koji je naveden za predmetno putovanje. Svi programi u kojima Elite travel nastupa kao posrednik, Elite travel ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji. Svi turistički aranžmani koje Elite travel 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.

27. Elite Travel kao odgovoran partner

Elite Travel naročito vodi računa o očuvanju prirode, lokalne kulture i običaja zajednice, te je posvećen socijalno i etički prihvatljivom modelu poslovanja. Nastojimo osigurati da se svaki element organizacije prilagodi odgovornoj turističkoj politici i kontinuirano pratimo društvene, gospodarske i ekološke učinke našeg poslovanja. Stoga molimo sve naše klijente da vode računa o ovom aspektu aranžmana.

ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi uvjeti i upute za putovanje isključuju sve dosadašnje uvjete i upute o putovanju, izdanje 1.9.2019. nastavno Direktivi EU 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25.studenog 2015., o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim aranžmanima, koja je u primjeni od 1.srpnja 2018., odnosno Zakonu o pružanju usluga u turizmu 2018.

Putnik se obavezuje da će moguće sporne slučajeve pokušati riješiti sporazumno sukladno uvjetima. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Dubrovniku, a primjenjuje se hrvatsko pravo. Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u obavljanju i pružanju usluga u turizmu: Državni inspektorat, Turistička inspekcija, Šubičeva 29, 10 000 Zagreb, odnosno Ministarstvo turizma i sporta, Adresa: Prislavlje 14, 10 000 Zagreb, OIB: 87892589782, kontakt tel. 01 6169 111

Elite travel d.o.o., Dubrovnik 20000, Vukovarska 17, OIB 58914751045, ID kod: HR-AB-20-090002185, upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Splitu – stalna služba u Dubrovniku, MBS 090002185.

Direktivnu EU 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25.studenog 2015 možete naći na web stranici: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=HR> odnosno, Zakon o pružanju usluga u turizmu od 1.1.2018., na web stranici:

<https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu>

Voditeljica poslovanja: Katarina Piljić

Tel: + 385 20 358 200

Fax: +385 20 358 303

E-mail: elite@elite.hr

Radno vrijeme: ponedjeljak – petak od 8:00 – 12.00 sati

Ovlaštenja voditelja poslovanja su vođenje i nadzor djelatnosti, operativnih i administrativnih postupaka, te nadzor kvaliteta i sigurnosti usluge, uključivo i usluge dobavljača. Po ovlaštenju Uprave predstavlja Društvo i organizacijsku jedinicu.

Opći uvjeti rezervacije i kupnje turističkih paket aranžmana i povezanih putnih aranžmana putničke agencije Elite travel d.o.o. vrijede od 25.3.2025.