



ZEATOURS putnička agencija | ZEZA d.o.o., Dobričeva 24, Hrvatska, 52100 Pula  
T: +385 (52) 215 202 | F: +385 (52) 215 630 | info@zeatours.hr | www.zeatours.hr

## OBRAZAC SA STANDARDNIM INFORMACIJAMA ZA UGOVOR O PUTOVANJU U PAKET-ARANŽMANU

### PRILOG I. Obrazac sa standardnim informacijama za ugovore o putovanju u paket aranžmanu, sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu NN 130/17

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-aranžman. Turistička agencija Zeatours, ZEZA d.o.o. u cijelosti je odgovorna za pravilno izvršenje paket-aranžmana kao cjeline.

Turistička agencija Zeatours, ZEZA d.o.o. ima zakonom propisanu osiguranu jamčevinu za naknadu putnikovih plaćanja i, ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osiguranje repatrijacije putnika u slučaju da postane nesolventna.

#### Najvažnija prava u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu:

- Putnici će dobiti sve bitne informacije o paket-aranžmanu prije sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.
- Uvijek postoji barem jedan trgovac koji je odgovoran za pravilno izvršenje svih usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom.
- Putnici dobivaju telefonski broj za hitne slučajeve ili podatke o kontaktnoj točki putem koje mogu stupiti u kontakt s organizatorom ili turističkom agencijom.
- Putnici mogu prenijeti paket-aranžman na drugu osobu uz obavijest o tome u razumnom roku i moguće plaćanje dodatnih troškova, i ako je takva promjena dopuštena od strane krajnjih pružatelja usluga koje čine paket-aranžman.
- Cijena paket-aranžmana može se povećati samo ako se povećaju specifični troškovi (primjerice, cijena goriva) 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 pridržava pravo na povećanje cijene, putnik ima pravo na sniženje cijene ako dođe do sniženja relevantnih troškova.
- 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, odštetu.
- 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.
- Osim toga, putnici u svakom trenutku prije početka paket-aranžmana mogu raskinuti ugovor uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora koja se može opravdati.
- 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.
- Putnici imaju pravo na sniženje cijene i/ili naknadu štete ako usluge putovanja ne budu izvršene ili ako budu izvršene na nepravilan način.
- Ako se putnik nađe u poteškoćama, organizator putovanja mu mora pružiti primjerenu pomoć sukladno odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu.
- Ako organizator, ili u pojedinim državama članicama prodavatelj, postane nesolventan, osigurava se povrat plaćanja. Ako organizator ili, prema potrebi, prodavatelj postane nesolventan nakon početka paket-aranžmana i ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osigurana je repatrijacija putnika. Organizator/prodavatelj Zeatours, ZEZA d.o.o. ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod Croatia osiguranje d.d. (Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, Hrvatska; info@crosig.hr; tel: 072/001-884, broj police 298161000064). Putnici zatečeni na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje, mogu stupiti u kontakt s tim subjektom, ili prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti (Ministarstvo turizma - Samostalni sektor turističke inspekcije; Trg Republike Hrvatske 8/1, 10000 Zagreb; turisticka.inspekcija@mint.hr; +385 1 4627 445). Podaci o osiguravatelju su navedeni na svakom pojedinačnom Ugovoru o putovanju, kao i broj police osiguranja te kontakt osiguravatelja.

Ovi uvjeti i upute za putovanja vrijede od 10. lipnja 2019. i isključuju sve dosadašnje uvjete i upute za putovanja. Sukladni su Direktivi (EU) 2015/2302 (poveznica: <https://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) (poveznica: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017\\_12\\_130\\_2982.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982.html)).

Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u obavljanju i pružanju usluga u turizmu: Državni inspektorat, Turistička inspekcija, Šubičeva 29, 10000 Zagreb