

Opći uvjeti poslovanja

UVODNE NAPOMENE

Ovi Opći uvjeti poslovanja ORDINA EVENTS d.o.o., za usluge, turistička agencija (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) sastavni su dio Ugovora o putovanju (u daljnjem tekstu: Ugovor) koji s ORDINA EVENTS d.o.o., za usluge, turistička agencija, Krijesnice 4, 10 000 Zagreb, OIB: 47813705077, upisanoj u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu MBS: 06162177, (u daljnjem tekstu: ORDINA EVENTS) sklapa s ugovarateljem putovanja (u daljnjem tekstu: Putnik). Riječi i pojmovi koji imaju rodno značenje korišteni u ovim Općim uvjetima odnose se jednako na muški i ženski rod, bez obzira jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu.

1. PRIJAVE I UGOVARANJE

Putnik se za putovanje koje organizira i nudi ORDINA EVENTS, ili u kojima se ORDINA EVENTS javlja u ulozi ovlaštenog subagenta drugog organizatora putovanja može prijaviti ORDINA EVENTS telefonom, e-poštom ili putem interneta. Na temelju primljene prijave, ORDINA EVENTS će Putniku ponuditi Ugovor koji se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne strane ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (npr., ali ne isključivo: internetom, faksom, elektroničkom poštom, uplatom na transakcijski račun). ORDINA EVENTS 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 putovanje, osim u slučajevima kad su za pojedina putovanja istaknuti posebni uvjeti plaćanja.

b) Za tzv. „rezervacije na upit“ uplaćuje se akontacija prema cjeniku odgovornog organizatora. ORDINA EVENTS neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Ako Putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, ORDINA EVENTS će zadržati uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije.

c) U slučaju uplaćenog i potvrđenog aranžmana, svaka promjena datuma i korisnika putovanja podložna je doplati prema važećim cjenicima usluga organizatora putovanja ili pružatelja usluge.

2. PREDUGOVORNE INFORMACIJE – PONUDA PUTOVANJA NA WEB STRANICI, BROŠURI, LETKU, KATALOGU I SLIČNO

Agencija ORDINA EVENTS posvećuje veliku pozornost prezentaciji programa na promidžbenim materijalima (web stranica, letci, katalogi i slično), ali su moguće nepravilnosti i greške koje će ORDINA EVENTS nastojati ispraviti u što skorijem roku. ORDINA EVENTS 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. ORDINA EVENTS će o postojanju, cijeni, kao i o eventualnim promjenama u režimu naplate tih naknada pravovremeno obavijestiti Putnika. Objavljene cijene rezultat su ugovora ORDINA EVENTS s partnerima i ne moraju odgovarati cijenama istaknutima na odredištu.

4. IZMJENA UGOVORENE CIJENE PAKET ARANŽMANA

ORDINA EVENTS ima pravo povisiti cijenu aranžmana ako je povećanje cijene isključivo izravna posljedica promjene:

a) cijene prijevoza putnika koje su proizašle iz troškova goriva i/ili drugih izvora energije.

b) visine poreza i/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.

c) deviznih tečajeva koji su relevantni za paket-aranžman.

ORDINA EVENTS ima pravo jednostrano povisiti cijenu aranžmana do vrijednosti od 8 % i o tome Putnika mora obavijestiti najkasnije 20 dana prije putovanja. Povećanje cijene, bez obzira na visinu, moguće je samo ako ORDINA EVENTS u pismenoj formi, a najkasnije 20 dana prije početka putovanja, paket-aranžmana o povećanju cijene na jasan i razumljiv način obavijesti Putnika, uz izračun i obrazloženje tog povećanja.

5. IZMJENA OSTALIH UVJETA UGOVORA O PUTOVANJU U PAKET-ARANŽMANU

Prije početka paket-aranžmana ORDINA EVENTS 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 ORDINA EVENTS 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 ORDINA EVENTS:

a) prihvatiti predloženu izmjenu, ili

b) raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za raskid ugovora.

Ako Putnik raskine ugovor o putovanju u paket-aranžmanu, ORDINA EVENTS je dužan bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora, vratiti sva izvršena plaćanja, te prema potrebi obeštetiti Putnika.

ORDINA EVENTS zadržava pravo promjene dana i/ili sata polaska zbog izmjena reda letenja i/ili nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo izmjene smjera putovanja ukoliko se promjene uvjeti putovanja, npr. ali ne isključivo: promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u zemlji i/ili na transfernim točkama i/ili odredištu, vremenske (ne)prilike i to bez isplate odštete, a prema važećim propisima u međunarodnom prometu. Također ORDINA EVENTS zadržava pravo promijene redoslijeda programa, kada su u pitanju državni praznici i slično te zbog promijene radnog vremena pojedinih objekata koji se posjećuju.

6. PUTNA DOKUMENTACIJA

Završni putni dokumenti biti će Putniku uručeni ili poslani elektroničkom poštom najkasnije 3 dana prije polaska na putovanje, ukoliko nije drugačije navedeno na programu ili ukoliko se radi o charter letu. U završim putnim dokumentima biti 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

Ponudeni smještajni kapaciteti u programima opisani su prema službenoj kategorizaciji odredišne zemlje, važećoj u trenutku izdavanja programa. Prehrana, sadržaj smještajne jedinice kao i druge usluge u ponudi hotela/apartmana pod nadzorom su mjesnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga mogu biti različiti od domaćih i kao takvi nisu usporedivi.

8. SMJEŠTAJ U SOBE/APARTMANE

Raspored u sobama/apartmanima određuje recepcija smještajnog objekta u mjestu boravka. Ukoliko Putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu u objektu koji je opisan u katalogu i cjeniku. Ulazak u sobu najčešće nije moguć prije 15:00 sati na dan početka korištenja usluge, a ista se najčešće mora napustiti do 10:00 sati na dan završetka korištenja usluga. Dolaske iza 19:00 sati nužno je najaviti unaprijed, osim ako nije drugačije naznačeno. Odluku o ranijem ulasku i/ili kasnijem izlasku iz smještajne jedinice donosi samostalno smještajni objekt i ORDINA EVENTS nema utjecaja na istu.

9. PRAVO PUTNIKA NA PRIJENOS UGOVORA NA DRUGOG PUTNIKA

Ako Putnik koji otkáže putovanje nade novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete, ORDINA EVENTS zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Obzirom da su aviokarte ugovori o prijevozu između zrakoplovnog prijevoznika i Putnika te glase na ime Putnika i nisu prenosivi (vidi točku 19.2.), radi se otkaz postojeće karte prema uvjetima tarife po kojoj je karta kupljena (vidi točku 20.2.) i kupnja nove karte na ime novog Putnika prema važećoj i raspoloživoj tarifi u trenutku izdavanja nove karte.

10. PUTNE ISPRAVE

Putnici su obvezni posjedovati valjane osobne putne isprave. Nevaljane, nepotpune, istekle i oštećene isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja, ne proizvode nikakve štetne posljedice za ORDINA EVENTS, a ukoliko bi zbog takvog propusta Putnika ORDINA EVENTS 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, ORDINA EVENTS može, ukoliko tijelo koje izdaje vizu dozvoljava posredovanje, posredovati u pribavljanju iste uz posebnu doplatu. ORDINA EVENTS nije odgovoran za odluke carinskih, policijskih i drugih državnih tijela koje za posljedicu imaju odbijanje dozvole ulaska u pojedinu/e zemlju/e.

11. 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 sebi, suputnicima i ORDINA EVENTS snosi sam Putnik. Putovanja u neke zemlje zahtijevaju obvezna cijepljenja protiv određenih bolesti te je Putnik obvezan posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju.

Putnik je dužan obavijestiti ORDINA EVENTS o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika i sl., a koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu hrane, boluje od kronične bolesti, alergija i sl.). Ukoliko zbog istih nije u mogućnosti na putu pratiti program, prihvaća odluku organizatora da neka mjesta neće moći posjetiti i da za to neće tražiti povrat novca zbog neispunjenja ugovora.

Informacije za putnike vezane za COVID 19

Putnik je dužan informirati se o trenutnoj situaciji i mogućim ograničenjima na putu na [službenoj stranici MVEP-a](#), a prije uplate avio karte, smještaja ili aranžmana.

12. PRIGOVOR ZA NEPRAVILNOSTI I REKLAMACIJE

Putnik se za nepravilnosti i reklamacije mora žaliti prvo davatelju usluga (hotelu, apartmanu i slično, prijevozniku, voditelju putovanja, predstavniku organizatora putovanja ili neposrednom izvođaču usluga). U slučaju da se reklamacija može riješiti na licu mjesta, a Putnik se nije pružatelju usluge odmah žalio na nepravilnosti, podrazumijeva se da se Putnik slaže s uslugom čime gubi pravo na ulaganje naknadnih reklamacija sa zahtjevom za smanjenje cijene usluge i/ili isplate štete. ORDINA EVENTS neće razmatrati reklamacije ako Putnik nije priložio kopiju pismene reklamacije koju je uložio na licu mjesta. Ukoliko ni nakon prigovora na licu mjesta ne dođe do 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 elektroničke pošte na adresu: info@ordina-events.hr ili poštom na adresu: ORDINA EVENTS d.o.o., Krijesnice 4, 10 000 Zagreb. Ukoliko Putnik uložiti pismenu reklamaciju nakon tog roka, ORDINA EVENTS takvu reklamaciju nije dužan uzeti u obzir. ORDINA EVENTS 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 posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e 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.

13. OBVEZE ORDINA EVENTS

ORDINA EVENTS 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. ORDINA EVENTS je dužan Putniku pružiti sve ugovorene usluge za pojedini aranžman/putovanje te dati odgovore zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. ORDINA EVENTS 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 moguć je tzv. overbooking u hotelu / prijevozu / restoranu te će ORDINA EVENTS nastojati ponuditi zamjensko rješenje, ovisno o mogućnostima ORDINA EVENTS 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. Ako je Putnik

poteškoću prouzročio namjerno ili nepažnjom, ORDINA EVENTS može za pomoć naplatiti razumnu naknadu koja neće biti viša od stvarnih troškova. ORDINA EVENTS je dužna 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.

14. 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 ORDINA EVENTS. 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 ORDINA EVENTS. Ako Putnik ugrožava redovno i nesmetano odvijanje programa putovanja, ORDINA EVENTS, osim prava na naknadu štete ima pravo prekinuti putovanje, u kojem slučaju će se smatrati da je putovanje prekinuto na zahtjev Putnika pri čemu ORDINA EVENTS 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 ili skrbnik je dužan prihvatiti povratak djeteta kući odnosno doći po dijete, o vlastitom trošku. Putnik je dužan, bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti ORDINA EVENTS 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 ORDINA EVENTS 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.

15. UVJETI PUTOVANJA ZA POVEZANE PUTNE ARANŽMANE

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, aviokarte, transfera i slične dodatne usluge). Kod putovanja u povezanim putnim aranžmanima, ORDINA EVENTS 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 odgovaran za pravilno izvršenje svojih usluga u skladu s ugovorom. U završnim putnim dokumentima, Putnik će biti informiran o kontaktu pružatelja usluge.

16. PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA/TUOPERATORA

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

17. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja ORDINA EVENTS, putnici zatečeni na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje trebaju

kontaktirati osiguravatelja kod kojeg ORDINA EVENTS ima ugovorenu Policu osiguranja jamčevine za turistički paket aranžman. Podaci o osiguravatelju su navedeni na svakom pojedinačnom Ugovoru o putovanju, kao i broj police osiguranja te kontakt osiguravatelja. Broj police/ugovor: P15 – 1020001289, Generali osiguranje d.d., Slavonska Avenija 1b, 10000 Zagreb, tel. **+385 (0) 1 4600 400**.

18. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, ORDINA EVENTS 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 navedeni na svakom pojedinačnom Ugovoru o putovanju, kao i broj police osiguranja te kontakt osiguravatelja. Broj police/ugovor: P13E-1026501170, Generali osiguranje d.d., Slavonska Avenija 1b, 10000 Zagreb, tel. **+385 (0) 1 4600 400**.

19. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

ORDINA EVENTS se obavezuje da će poštovati privatnost svih svojih putnika te prikuplja samo nužne podatke o putnicima potrebne za izvršenje putovanja. Svi se podaci o putnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici ORDINA EVENTS 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. ORDINA EVENTS se obavezuje osobne podatke čuvati u bazi podataka, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, odnosno općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (GDPR).

20. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi uvjeti i upute za putovanja vrijede od 03. prosinac 2025. i isključuju sve dosadašnje uvjete i upute za putovanja. Sukladni su Uredbi EU 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim aranžmanima (dostupna [ovdje](#)) kao i Zakonu o pružanju usluga u turizmu (NN NN 130/17, 25/19, 98/19, 42/20, 70/21) koji je u primjeni od 26. lipnja 2021. (dostupan [ovdje](#)).

ORDINA EVENTS i Putnik se obavezuju da će moguće sporne slučajeve pokušati riješiti sporazumno sukladno uvjetima. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu, a primjenjuje se hrvatsko pravo.

Prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu, putnik može podnijeti prijedlog za rješavanje spora pred tijelom s liste notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova sukladno zakonu kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u obavljanju i pružanju usluga u turizmu: Državni inspektorat, Turistička inspekcija, Šubićeva 29, 10 000 Zagreb.

VODITELJ POSLOVA

Željka Doko, ORDINA EVENTS d.o.o., Krijesnice 4, 10 000 Zagreb, e-pošta: info@ordina-events.hr
Tel: +385 98 191 74 07