

#### OPĆI UVJETI

Opći uvjeti putovanja su sastavni dio svakog programa putovanja putničke agencije EKLATA i svakog zaključenog ugovora o putovanju. U općim uvjetima detaljnije se preciziraju odnosi putničke agencije Eklata d.o.o. (u daljnjem tekstu **agencija**) i roditelja ili staratelja djeteta putnika (u daljnjem tekstu **putnik**) prilikom kupnje i konzumacije paket-aranžmana u ponudi agencije, a to su: škola u prirodi, terenska nastava, ekskurzije, materijalna putovanja, (u daljnjem tekstu **školska putovanja**) i ljetni kamp (u daljnjem tekstu **Kamp Eklata**).

#### PRIJAVA

Potpisom ugovora ili uplatom cijelog aranžmana, 1. rate aranžmana ili autorizacijom kartične naplate, putnik u cijelosti prihvaća ove Opće uvjete putovanja koje je prethodno pažljivo proučio. Kopiju ugovora putnik je dužan dostaviti agenciji (poštom, faxom ili scan-mailom) ili u školu najkasnije 8 dana od datuma potpisa ugovora. Kopije uplatnica putnik je dužan je čuvati najmanje godinu dana od dana uplate.

#### OTPLATA ARANŽMANA

Aranžman se otplaćuje sukladno uvjetima u ugovoru o putovanju koji se sklapa između putnika i agencije. Prvu uplatu (prvi obrok ili cjelokupni iznos aranžmana) roditelj ili skrbnik polaznika obvezuje se platiti najkasnije 7 dana po potpisu ugovora, u protivnom rezervacija se smatra ništavnom i agencija nije dužna osigurati usluge prema dostavljenoj ponudi. Cjelokupni iznos dugovanja mora biti podmiren najkasnije 10 dana prije početka konzumacije usluge ukoliko se putnik obvezao na obročno plaćanje.

#### CIJENA ARANŽMANA

Cijena aranžmana za školska putovanja je fiksna prema ponuđenom programu i neće se mijenjati osim u slučaju bitnije promjene vrijednosti kalkulativnih elemenata na temelju kojih je izračunata: značajnije promjene tečajne kune prema EUR, cijene goriva, 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, cijene prometa - zračni, željeznički, cestovni i pomorski. U slučaju smanjenja broja putnika od minimalnog na osnovu kojeg je rađena kalkulacija, agencija zadržava pravo povećanja cijena aranžmana ili promjene ponuđenog programa. Ukoliko putnik ne pristane na povećanje cijene kao ni na korekcije programa, agencija zadržava pravo otkazivanja paket-aranžmana, najkasnije dvadeset (20) dana prije početka konzumacije paket-aranžmana uz obvezu povrata uplaćenih sredstava umanjnih za iznos troškova do tada obavljenih poslova (15% cijene aranžmana - minimalno 200 KN). Cijena aranžmana Campa Eklata uvijek je fiksna i ne mijenja se.

#### CIJENA PRIJEVOZA

Cijena prijevoza za školska putovanja je uključena u cijenu ukoliko drukčije nije naznačeno u programu. U aranžmanima Campa Eklata prijevoz nije uključen u cijenu i dodatno se naplaćuje prema cijenama oglašenim u agenciji. Temeljem ovakvog načina prijave za putovanje, rizik popunjavanja autobusa preuzima agencija, a pojedinac ili grupa pristaje na spajanje s nekim drugim pojedincem ili grupom. Prijevozne troškove putnik je dužan platiti najkasnije 8 dana prije polaska. U slučaju nedovoljnog interesa za organiziranim prijevozom iz pojedinog mjesta polaska, agencija pridržava pravo otkazivanja istog. U tom slučaju putnik se upućuje na najbližu alternativu u ponudi organizatora. Ukoliko mu ponudena alternativa ne odgovara putniku se nudi individualni transfer po posebnoj cijeni. Ako mu ni to nije prihvatljivo isti se upućuje na redovne linije javnog prijevoza bez posebnog pratitelja ili vlastiti prijevoz. U ovom slučaju isključuje se svaka odgovornost agencije za posljedice propusta u sigurnosti i organizaciji ili poremećaja reda prometovanja istih. Krajnju obavijest o organiziranom transferu putnik će dobiti unutar 7 dana do početka putovanja.

#### KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Kategorizacija ponuđenih smještajnih objekata i prijevoznih sredstava opisanih u programu putovanja sukladna je službenoj kategorizaciji u trenutku izdavanja programa. Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija smještajnog objekta. Ukoliko putnik nije izričito pismeno ugovorio sobu/apartman (smještajnu jedinicu) posebnih odlika, prihvatit će bilo koju smještajnu jedinicu u objektu dogovorenu i opisanu u programu putovanja.

#### ODUSTAJANJE PUTNIKA

Putnik od ugovorenog putovanja može odustati bilo kada. Svako odustajanje mora se pismeno prijaviti u agenciji. Datum zaprimanja pisanog otkaza i ostale dokumentacije, čini temelj za obračun gdje će agencije za troškove do tada obavljenih poslova **od ukupne cijene aranžmana zadržati sljedeće iznose:**

za otkaz do 60 dana prije početka putovanja – 15% cijene aranžmana – minimalno 200 KN,  
od 59 do 30 dana – 35% cijene aranžmana,  
od 29 do 15 dana – 50% cijene aranžmana,  
od 14 do 8 dana – 75% cijene aranžmana,  
od 7 do 0 dana – 100% cijene aranžmana.

Ukoliko putnik prilikom rezervacije predviđa da bi zbog određenih situacija mogao otkazati putovanje, agencija preporuča uplatu i sklapanje police osiguranja od otkaza putovanja. Polica osiguranja od otkaza nije sadržana u cijeni i dodatno se ugovara u agenciji ukoliko drugačije nije naznačeno u ponudi/programu putovanja. Spomenuto osiguranje putnik može sklopiti posredstvom agencije koja u tom slučaju posreduje u prodaji osiguranja između putnika i osiguravajuće kuće – Osiguravatelja i nije odgovorna u daljnjim pregovorima na relaciji putnik – Osiguravatelj. Isto se ne može ugovoriti naknadno nego samo prilikom prijave za putovanje tj. prilikom uplate prve rate ili cjelokupnog aranžmana. Ukoliko putnik nema dogovorenu policu, a primoran je otkazati putovanje (razlog nije bitan), agencija zadržava pravo zadržavanja uplaćenih ili dijela uplaćenih sredstava prema skali navedenoj u ovom članku. Informacije o Osiguravatelju: Croatia osiguranje, Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, [info@crossig.hr](mailto:info@crossig.hr), telefon 0800 1884. Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za rashid ugovora prije početka paket-aranžmana u slučaju izvanrednih sigurnosnih okolnosti na destinaciji u kojoj se realizira paket-aranžman. Meritornu procjenu o postojanju takvih okolnosti donosi nadležno ministarstvo(a) RH.

#### PRTLJAGA

Prtljaga se prevozi na rizik putnika. Agencija ne odgovara za uništenje ili izgubljenju prtljagu. U slučaju gubitka prtljage putnik će uz pomoć predstavnika agencije načiniti zapisnik s predstavnikom prijevoznika. Agencija može posredovati između putnika i prijevoznika, ali bez materijalne obveze prema ijednom. U slučaju da se putnik odluči za kupnju paketa putnog osiguranja koji se odnosi na osiguranje prtljage tada vrijede posebni uvjeti osiguravajućeg društva. Potpisom ugovora o putovanju putnik potvrđuje da mu je od strane agencije ponuđeno osiguranje prtljage. Informacije o Osiguravatelju: Croatia osiguranje, Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, [info@crossig.hr](mailto:info@crossig.hr), telefon 0800 1884.

#### OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i stvari ispunje uvjete predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima svoje zemlje, zemalja kroz koje putuje i zemlje u koju putuje. Dužan je pravodobno dolaziti na ugovorene sastanke, ne odvajati se od razreda ili skupine bez dozvole vođitelja ili pratitelja, ponašati se primjereno i pristojno za cijelo vrijeme trajanja putovanja, u prijevoznim sredstvima, smještajnim i ugostiteljskim objektima ili ustanovama koje posjećuje, poštovati kućni red i/ili druge propise objekta u kojem boravi, brinuti o vlastitom zdravlju i sigurnosti i ne ugrožavati zdravlje, sigurnost i integritet drugih sudionika putovanja, ne uzimati ili poticati druge sudionike putovanja na konzumaciju alkohola, duhanskih proizvoda, opojnih sredstava i/ili drugih nedopuštenih sredstava, pridržavati se uputa turističkog pratitelja/vodiča i ostalog osoblja agencije, te uputa, naloga i zabrana učitelja i agencijskog osoblja. Svu namjerno počinjenu štetu za vrijeme trajanja putovanja namiruje putnik počinitelj, a na osnovu izvršenog uvida počinitelja i oštećenog. U aranžmanu Campa Eklata putnik je obavezan pridržavati se dnevnog rasporeda, vremenskih termina, a poglavito ustajanja, dolaska na obroke, organiziranih aktivnosti, zabave i spavanja. Svakodnevno je dužan prisustvovati nastavi odabranog programa i drugim izvannastavnim aktivnostima. Putnik je dužan brinuti o osobnim predmetima i novcu. **Za izgubljene predmete i novac agencija ne odgovara.** U slučaju teže povrede kućnog reda i odnosa prema osobama i materijalnim dobrima od strane putnika počinitelja agencija ima pravo izvijestiti putnika da je njegovo djetete dužno napustiti objekte u zakupu agencije. Putnik ili od istih ovlaštena osoba, dužan je preuzeti dijete unutar 24 sata od poziva te organizirati povratku putnika kući u vlastitom aranžmanu. U tom slučaju agencija zadržava pravo naplate pune cijene aranžmana iz ugovora.

#### OBVEZE I PRAVA AGENCIJE

Agencija će putnicima pružiti usluge predviđene programom i ugovorom osim u slučaju okolnosti koje se ne daju predvidjeti (nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanirani poremećaji, vremenske i/ili elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti...). U slučaju nastupanja navedenih okolnosti, agencija zadržava pravo korekcije programa na način koji omogućuje provedbu istog bez štetnih posljedica po putnika. Izmjena rasporeda programa po danima ne može biti predmet prigovora putnika, ukoliko su svi sadržaji predviđeni programom ispunjeni. U aranžmanu Campa Eklata agencija pridržava pravo promjene ugovorenog edukativnog programa ako se za isti javni nedovoljan broj polaznika. Već potvrđene rezervacije Campa Eklata agencija može iznimno otkazati ukoliko je interes nedovoljan za održavanje programa, a putnik ne pristaje na promjenu ugovorenog programa. U tom slučaju agencija ima obvezu povrata uplaćenih sredstava umanjnih za iznos troškova do tada obavljenih poslova (15% cijene aranžmana – minimalno 200 KN).

#### ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci putnika potrebni su u procesu realizacije tražene usluge i koristit će se za daljnju međusobnu komunikaciju (npr. pismo smjere, upute u uplati, obavijesti o realizaciji usluge). Agencija se obvezuje da neće osobne podatke korisnika iznijeti iz zemlje ili ih dati trećoj osobi, osim partnerima koji sudjeluju u realizaciji ugovorene usluge (npr. smještaj, aviokompanija, prijevoznik). Osobni podaci korisnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno odluci Uprave Agencije o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Agencija zadržava pravo osobne podatke korisnika usluga, kao i fotografije i videozapise sa putovanja, upotrebljavati u marketinške svrhe (npr. slanje obavijesti, akcija, promocija, newsletter). Korisnik se u mogućnosti u bilo kojem trenutku odjaviti pomoću poveznice „Odjava“ – (unsubscribe from this list) na kraju svakog maila ili slanjem zahtjeva na [info@eklata.com](mailto:info@eklata.com). Prigovor na obradu osobnih podataka u marketinške svrhe neće utjecati na ugovaranje i/ili realizaciju tražene usluge.

#### PAKET PUTNOG OSIGURANJA

Paket putnog osiguranja nije sadržan u cijeni i dodatno se ugovara u agenciji ukoliko drugačije nije naznačeno u ponudi. Sadržava zdravstveno osiguranje (za inozemna putovanja), osiguranje od nesretnog slučaja (nezgode), osiguranje privatne odgovornosti, osiguranje prtljage i osiguranje od otkaza putovanja. Navedena osiguranja putnik ugovara po vlastitom izboru i ovise isključivo o njegovim željama i potrebama. Spomenuta osiguranja putnik može sklopiti u agenciji koja u tom slučaju posreduje u prodaji osiguranja između putnika i osiguravajućeg društva i nije odgovorna u daljnjim pregovorima na relaciji Putnik – Osiguravatelj. Potpisom ugovora o putovanju putnik potvrđuje da je od strane agencije upoznat s mogućnošću ugovaranja paketa putnog osiguranja. Informacije o Osiguravatelju: Croatia osiguranje, Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, [info@crossig.hr](mailto:info@crossig.hr), telefon 0800 1884.

U slučaju nastupanja nezgode/nesreće za vrijeme trajanja putovanja agencija (ili predstavnik) može posredovati u transferu putnika do bolnice ali bez odgovornosti za ishod. U slučaju da putnik ima zaključenu adekvatnu policu osiguranja, troškovi transfera do bolnice i troškovi liječenja podmiruju se sukladno uvjetima iz iste. U protivnom transfer do bolnice i sve troškove liječenja putnik podmiruje sam. Potpisom ugovora putnik daje suglasnost za participaciju svog djeteta u animacijskim i sportsko – rekreativnim aktivnostima, te isključuje svaku odgovornost agencije za ozljede koje bi mogle nastati kao posljedica bavljenja istim za cijelo vrijeme trajanja putovanja.

#### OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

Agencija osigurava svoje putnike sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu. Potpisom ugovora i uplatom prve rate putnici su osigurani policom osiguranja od odgovornosti. Agencija će također upoznati putnika sa sadržajem istog tj. naknadi za štetu koju prouzroči neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman. Potpisom ugovora o putovanju putnik potvrđuje da je od strane agencije upoznat s ovim osiguranjem. Informacije o Osiguravatelju: Croatia osiguranje, Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, [info@crossig.hr](mailto:info@crossig.hr), telefon 0800 1884.

#### OSIGURANJE JAMČEVINE

Jamčevina za putovanja ugovorena je s osiguravajućim društvom i uključena je u cijene svih paket-aranžmana agencije. Ugovor čiji su sastavni dio i ovi Opći uvjeti putovanja ujedno služi kao potvrda osiguranja jamčevine. Potpisom ugovora o putovanju putnik potvrđuje da je upoznat sa svojim pravima koja proizlaze iz osiguranja jamčevine kao i da je za isto dobio važeću, odgovarajuću potvrdu. Informacije o Osiguravatelju: Croatia osiguranje, Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, [info@crossig.hr](mailto:info@crossig.hr), telefon 0800 1884.

#### ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi uvjeti putovanja vrijede za sve programe koje izda agencija EKLATA d.o.o., bilo to posebno naznačeno na programima ili ne. Opći uvjeti putovanja dostupni su svim putnicima i potencijalnim putnicima, na svim prodajnim mjestima agencije i na mrežnim stranicama [www.eklata.com](http://www.eklata.com). Sve reklamacije glede kvalitete i ponude putnik mora prijaviti predstavniku agencije za vrijeme putovanja ili najkasnije osam dana po završetku istog i to u pisanom obliku. Reklamacije koje ne stignu u tom obliku ili stignu nakon tog roka neće se uzimati u razmatranje. Dok agencija ne donese rješenje prigovora, a dužna je to učiniti najkasnije 30 dana po primitku prigovora-reklamacije, korisnik aranžmana odriče se posredovanja bilo koje druge osobe, te davanja izvora ili bilo kakvih drugih dokumenata bilo kakvom sredstvu javnog pripočavanja ili bilo kakvoj drugoj instituciji. Stranke se obvezuju da će omogućiti sporne slučajeve riješiti sporazumno. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadežan je sud u Splitu, a primjenjuje se hrvatsko zakon. Potpisom ugovora putnik potvrđuje da su mu prije potpisa istog od strane Agencije na uvid dostavljene sve predugovorne informacije vezano za paket-aranžman kao i sve informacije o njegovim pravima sukladno Zakon o pružanju usluga u turizmu (NN 130/17) i EU Direktivi 2015/2302 o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima.

**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 Eklata d.o.o. u cijelosti je odgovorna za pravilno izvršenje paket-aranžmana kao cjeline. Turistička agencija Eklata d.o.o. ima zakonom propisanu osigurano 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 agencijom.
  - Putnici mogu prenijeti paket-aranžman na drugu osobu uz obavijest o tome u razumnom roku i moguće plaćanje dodatnih troškova.
  - 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, oštetu.
  - Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora prije početka paket-aranžmana u slučaju izvanrednih okolnosti, primjerice ako na određitu 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 putnici 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 mu mora pružiti pomoć.
  - Ako agencija postane nesolventna, osigurava se povrat plaćanja. Ako agencija postane nesolventna nakon početka paket-aranžmana i ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osigurana je repatrijacija putnika. Turistička agencija Eklata d.o.o. ugovorila je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod društva za osiguranje Croatia osiguranje. Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom, a kontakt podatci su: Croatia osiguranje, Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb, [info@crossig.hr](mailto:info@crossig.hr), telefon 0800 1884, ako su usluge uskraćene zbog nesolventnosti turističke agencije Eklata d.o.o.
- Internetske stranice na kojima možete pronaći Direktivu (EU) 2015/2302:**  
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32015L2302> <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32015L2302>>
- Internetske stranice na kojima možete pronaći Zakon o pružanju usluga u turizmu:**  
[https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017\\_12\\_130\\_2982.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982.html)