

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

Naziv turističke agencije: **ŽITO d.d. PODRUŽNICA ČEPIN, turistička agencija**

1. OPĆE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti poslovanja uređuju način pružanja turističkih usluga od strane turističke agencije ŽITO d.d. PODRUŽNICA ČEPIN, turistička agencija (u daljnjem tekstu: Agencija).

Opći uvjeti primjenjuju se na sve turističke usluge koje Agencija organizira ili u kojima posreduje, neovisno o mjestu prodaje ili realizacije usluge.

Agencija posluje u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu, Zakonom o obveznim odnosima i ostalim važećim propisima Republike Hrvatske.

2. PODACI O AGENCIJI

Naziv: ŽITO d.d. PODRUŽNICA ČEPIN, turistička agencija, upisana u sudskom registru Trgovačkog suda u Osijeku, pod registarskim brojem 030033416.

Sjedište: Čepin (Općina Čepin), Ovčara 5

OIB: 03834418154,

Upis u Upisnik turističkih agencija: Ministarstvo turizma i sporta, broj upisa 1480/2024

Telefon: 031/226-700

E-mail: info@hotelmaterra.com

Agencija može pružati usluge i putem prodajnog mjesta smještenog u sklopu hotela Materra, pri čemu hotel nije pružatelj turističkih usluga.

3. VRSTE TURISTIČKIH USLUGA

Agencija pruža:

- organizaciju prodaju i provedbu paket-aranžmana
- organizaciju, prodaju i provedbu izleta
- ****organizaciju prijevoza i transfera**** sudionika do mjesta polaska, tijekom izleta i po završetku usluge
- organizaciju, prodaju i provedbu turističkih usluga u kongresnom turizmu
- organizaciju obilazaka kulturno-povijesnih znamenitosti
- prodaju, posredovanje i rezervaciju ulaznica za sve vrste priredbi, muzeja i dr.
- prodaja, posredovanje i rezervacija ugostiteljskih usluga

- posredovanje u pružanju turističkih usluga drugih pružatelja.

****Napomena:**** Ako se prijevoz obavlja u sklopu aranžmana, uključuje se cijena vožnje, pratnja vodiča i organizacija transfera od polazišta do destinacije i natrag.

4. PROGRAM PUTOVANJA I IZLETA

Za svaku uslugu osigurava se program s osnovnim podacima o itineraru, trajanju, cijeni te uključenim i isključenim uslugama.

Program je dostupan prije korištenja usluge u pisanom ili elektroničkom obliku.

A) AGENCIJA KAO ORGANIZATOR

5. CIJENE

Sve cijene izražene su u eurima i odnose se isključivo na usluge navedene u programu i/ili ponudi/predračunu i/ili ugovoru.

Cijena može uključivati prijevoz, pratnju vodiča, ulaznice, obroke i druge navedene usluge.

6. UVJETI PLAĆANJA

6.1. Individualni korisnici

- Plaćanje se vrši jednokratno prije početka korištenja usluge ili djelomično prema dogovoru.
- Rezervacija se smatra potvrđenom nakon izvršene uplate.

6.2. Grupe

- Za grupe (škole, udruge, tvrtke) obvezna je akontacija u visini od 30% ukupne cijene.
- Ostatak se plaća najkasnije 5 dana prije početka korištenja usluge.

7. UVJETI OTKAZA

7.1. Individualni korisnici

- Rezervaciju izleta, aranžmana ili transfera potrebno je otkazati najmanje 3 dana prije početka korištenja usluge.
- Ako korisnik ne otkaže rezervaciju u zadanom roku ili ne dođe, Agencija ima pravo naplatiti puni iznos prve usluge.

- Ako korisnik nije u mogućnosti potvrditi dolazak do ponoći prije dana korištenja, dužan je obavijestiti Agenciju najmanje 1 dan ranije. U protivnom rezervacija se poništava, a puni iznos prve usluge se naplaćuje.

7.2. Grupe (škole, tvrtke, udruge)

- Rezervaciju grupe moguće je otkazati pisanim putem najmanje 30 dana prije početka korištenja usluge, bez naplate troškova.

- Ako se otkaz izvrši kasnije, naplaćuju se otkazni troškovi:

- od 14 do 7 dana prije početka korištenja usluge – 50% ukupnih troškova rezervacije

- od 6 dana prije početka korištenja do dana početka usluge – 100% ukupnih troškova rezervacije.

- Ako se broj sudionika smanji u odnosu na ugovoreni kapacitet, organizator je dužan obavijestiti Agenciju najkasnije 5 dana prije početka korištenja usluge. U suprotnom, sve otkazane usluge naplaćuju se u cijelosti.

- Ako se smanji broj noćenja, soba, prijevoza, transfera ili količina dogovorenih usluga, Agencija zadržava pravo izmjene ponude.

- Organizator grupe dužan je dostaviti konačnu listu sudionika s osobnim podacima najkasnije 7 dana prije početka usluge.

- Nakon potvrde rezervacije, obavezan je uplatiti predujam od 30% ukupne cijene, dok se ostatak podmiruje najkasnije 5 dana prije početka korištenja usluge.

- Ako grupa otkáže rezervaciju do 30 dana prije početka korištenja usluge, predujam se vraća u cijelosti. Nakon isteka 30 dana, Agencija zadržava pravo zadržavanja predujma.

- Organizator grupe dužan je osigurati autoriziranu kreditnu karticu ili drugo dogovoreno jamstvo za plaćanje dodatnih usluga koje sudionici mogu koristiti tijekom izleta ili aranžmana.

8. IZMJENE PROGRAMA

Agencija može izmijeniti redoslijed obilazaka, vrijeme polaska, vozila ili zamijeniti ugostiteljski objekt istom ili sličnom kategorijom, ako to zahtijevaju objektivne okolnosti, sigurnost ili viša sila.

9. PONAŠANJE I SIGURNOST

Sudionici su dužni poštovati upute vodiča i pravila institucija i ugostiteljskih objekata.

U slučaju ozbiljnog kršenja pravila, uz prethodno upozorenje ako okolnosti to dopuštaju, Agencija može isključiti sudionika iz programa bez prava na povrat sredstava.

10. ODGOVORNOST

Agencija odgovara za uredno izvršenje organiziranih usluga u skladu sa zakonom.

Agencija ne odgovara za kašnjenja, izmjene ili štetu nastalu zbog više sile, odluka nadležnih tijela ili ponašanja trećih osoba.

B) AGENCIJA KAO POSREDNIK

11. POSREDOVANJE

Kada Agencija nastupa kao posrednik u pružanju usluga drugih pružatelja, odgovornost za izvršenje usluge snosi neposredni pružatelj usluge, u skladu s njegovim uvjetima.

12. ULAZNICE, UGOSTITELJSKE USLUGE I TRANSFERI

Kod posredovanja u prodaji ulaznica, ugostiteljskih usluga ili transfera:

- primjenjuju se uvjeti institucije ili ugostiteljskog objekta,
- povrat sredstava moguć je isključivo ako to odobri pružatelj usluge.

ZAJEDNIČKE ODREDBE

13. JAMČEVINA I OSIGURANJE

Agencija ima sklopljeno osiguranje jamčevine i osiguranje od odgovornosti.

Osiguratelj: CROATIA OSIGURANJE

Broj police osiguranja jamčevine: 298706000258

Broj police osiguranja od odgovornosti: 078700127022.

14. PRIGOVORI

Nepravilnosti je potrebno prijaviti odmah tijekom korištenja usluge.

Pisani prigovor može se dostaviti u roku od 8 dana od završetka usluge na adresu ŽITO d.d. PODRUŽNICA ČEPIN, Ovčara 5, 31431 Čepin ili e-mail adresu info@hotelmaterra.com.

Odgovor se dostavlja u roku od 15 dana.

Putnik koji nije zadovoljan odgovorom Turističke agencije na svoj prigovor može se obratiti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Roosveltov trg 2, mirenje@hgk.hr radi pokretanja postupka alternativnog rješavanja spora i spor nastojati riješiti sporazumno; u suprotnom se ugovara nadležnost suda u Osijeku. U oba slučaja mjerodavna je primjena hrvatskog prava i pravnih pravila.

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

Poslove turističke agencije vodi: Lana Gubić Kučan, voditeljica poslova turističke agencije.

Voditeljica poslova odgovorna je za organizaciju i nadzor poslovanja turističke agencije te za osiguravanje zakonitog rada i provedbu važećih propisa.

15. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Turistička agencija kao voditelj obrade osobnih podataka obrađuje osobne podatke ispitanika u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka 2016/679, važećim zakonodavstvom RH te internim aktima Agencije.

Osobni podaci prikupljaju se i obrađuju isključivo u svrhu izvršenja ugovora, ispunjenja zakonskih obveza Agencije te kada je primjenjivo na temelju drugih zakonskih osnova propisanih Općom uredbom o zaštiti podataka.

Sva pitanja vezana uz obradu osobnih podataka, uključujući vrste osobnih podataka koji se obrađuju, svrhe i pravne osnove obrade, razdoblje čuvanja, prava ispitanika, primatelji podataka, mjere zaštite te kontakt podaci voditelja obrade detaljno su uređeni i dostupni u Obavijesti o obradi osobnih podataka objavljenoj na mrežnim stranicama.

16. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom objave.

U Čepinu, 02.07.2025.