

OPĆI UVJETI I UPUTE ZA TURISTIČKE ARANŽMANE

1. OPĆE ODREDBE

Ovdje objavljeni opći uvjeti i upute sastavni su dio ugovora između TRAVEL FACTORY turističke agencije d.o.o. odnosno ovlaštene agencije i putnika koji ugovara odabrano putovanje, izlet, aranžman ili neku drugu uslugu ponuđenu u okviru djelatnosti turističke agencije. Ukoliko je u pojedinom programu/ponudi objavljena specifična odredba različita od objavljenih u točkama ovih Općih uvjeta, primjenjuje se odredba/uvjet objavljen u programu/ponudi.

Također, Općim uvjetima utvrđuju se postupak rezervacije, plaćanja, korištenja usluge i reklamacije usluga ponuđenih u poslovnicama TRAVEL FACTORY turističke agencije d.o.o., kao i u web trgovini na adresi www.funfactory.hr te pripadajućim poddomenama / stranicama projekata u organizaciji TRAVEL FACTORY turističke agencije.

TRAVEL FACTORY turistička agencija je Prodavatelj, a Kupac je svaki posjetitelj koji u poslovnicama TRAVEL FACTORY turističke agencije, putem e-maila ili web trgovine rezervira barem jednu uslugu od Prodavatelja.

Odgovornost za točnost i potpunost podataka unesenih prilikom rezervacije i/ili kupovine usluga snosi Kupac. Prodavatelj ne može biti odgovoran za štetu prouzročenu nepotpunim ili netočnim podacima dostavljenim od strane Kupca.

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, skrećemo Vam pozornost da maloljetne i potpuno poslovno nesposobne osobe ne mogu obavljati kupnju na daljinu te to mogu učiniti samo njihovi zakonski zastupnici. Djelomično poslovno sposobne osobe mogu sklopiti Ugovor samo uz suglasnost njihova zakonskog zastupnika.

2. SADRŽAJ ARANŽMANA

Organizator putovanja TRAVEL FACTORY turistička agencija d.o.o. jamči provedbu programa prema opisu aranžmana u svakom objavljenom programu. Sadržaj aranžmana organizator će ostvariti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti, kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava i sl). Organizator putovanja zadržava pravo manjih izmjena programa (redoslijed izvedbe/satnica unutar definiranih termina programa, fakultativne usluge i sl.) u cilju što bolje organizacije programa na dobrobit kupca.

3. CIJENE ARANŽMANA

Cijene aranžmana objavljene su u službenoj valuti Republike Hrvatske – eurima (€) i sadrže zakonsku obračunsku stopu PDV-a za svaki program, te vrijede od dana objave programa. Cijene usluga u drugim valutama izračunate su prema srednjem deviznom tečaju Hrvatske narodne banke važećem na dan objave programa. Organizator zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promjene cijena smještajnih, prijevoznih i drugih usluga. Sukladno zakonskim i ugovornim odredbama, za povišenje cijene aranžmana u iznosu do 8% osnovne cijene

aranžmana nije potrebna suglasnost kupca (povećanje se obračunava na svakom dijelu uplaćenog aranžmana). U slučaju povišenja cijene aranžmana u iznosu većem od 8% osnovne cijene aranžmana, kupac ima pravo: ili prihvatiti ugovorne izmjene; ili prihvatiti zamjenski aranžman ponuđen od strane organizatora; ili raskinuti Ugovor bez obveze nadoknade štete. O eventualnim izmjenama cijena definiranih Ugovorom, uz pripadajuće obrazloženje, a sukladno zakonskim odredbama, TRAVEL FACTORY turistička agencija obavijestit će kupca odmah po primitku relevantnih informacija koje utječu na ugovorene cijene, najkasnije 20 dana prije početka putovanja.

TRAVEL FACTORY turistička agencija može u programu predvidjeti da putnik plaća određene usluge na odredištu. Sve reklamacije na spomenute usluge potrebno je podnijeti na odredištu, izvršitelju usluga.

Informativne cijene usluga u inozemstvu (fakultativne usluge, ulaznice, takse i sl.) moguće je izraziti u drugim nacionalnim ili međunarodnim valutama. Navedene cijene isključivo su informativnog karaktera te su podložne tečajnim promjenama. Ukoliko je za neku od navedenih usluga moguće izvršiti predrezervaciju / uplatu u poslovnica TRAVEL FACTORY turistička agencija, plaćanje se vrši u službenoj valuti Republike Hrvatske – eurima (€), obračunato na dan uplate prema srednjem deviznom tečaju Hrvatske narodne banke.

4. PRIJAVE I SKLAPANJE UGOVORA

Podatke potrebne za rezervaciju, sklapanje ugovora i kasniju realizaciju ugovornih obveza i usluga kupac daje dragovoljno, a TRAVEL FACTORY turistička agencija se obvezuje da će s navedenim podacima postupati odgovorno i u skladu sa svim važećim zakonskim odredbama i propisima.

Prijava se izvršava ispunjavanjem prijavnice, prilikom čega kupac potvrđuje da je upoznat i suglasan s Općim uvjetima. Kupcu su na raspolaganju internetske prijavnice dostupne na službenoj internetskoj stranici TRAVEL FACTORY turističke agencije i internetskim stranicama pojedinih projekata u organizaciji TRAVEL FACTORY turističke agencije ("U cijelosti sam pročitao i prihvaćam uvjete"). Na osnovu podataka navedenih u prijavnici, TRAVEL FACTORY turistička agencija kupcu dostavlja Ponudu. Kupac prihvaćanje Ponude potvrđuje uplatom akontacije (ili punog iznosa) te time sve navedeno u Općim uvjetima i programu postaje pravna obveza i za kupca/putnika i za organizatora putovanja. Nakon izvršene uplate, TRAVEL FACTORY turistička agencija kupcu dostavlja ugovor o putovanju. Opći uvjeti dostupni su u digitalnom obliku na službenoj internetskoj stranici TRAVEL FACTORY turističke agencije, a priloženi su i kao sastavni dio Ugovora o putovanju. Kupac je uz prijavu dužan navesti sve potrebne podatke, dostaviti programom predviđene dokumente te uplatiti akontaciju. Ukoliko kupac ne navede točne podatke, odgovoran je za sve troškove i posljedice nastale zbog dostavljanja pogrešnih podataka.

Osoba koja je izvršila rezervaciju i/ili uplatu u ime više putnika potvrđuje da je ovlaštena zastupati sve putnike imenovane u rezervacijskom obrascu / prijavnici te se obvezuje svim putnicima prosljediti sve bitne informacije o ugovorenim uslugama, kao i upoznati ih s pripadajućim Općim uvjetima.

U skladu s europskom Općom uredbom o zaštiti podataka – GDPR, TRAVEL FACTORY turistička agencija od putnika će tražiti samo nužne i relevantne podatke/informacije za izradu rezervacije te pružanje usluga u skladu s Ugovorom. U slučaju ugovaranja specifičnih usluga (npr. police osiguranja, zrakoplovni prijevoz,

prijevoz brodom / krstarenja, itd.), TRAVEL FACTORY turistička agencija od putnika ima pravo tražiti dodatne podatke/informacije (npr. OIB, broj osobne iskaznice ili putovnice uz datum isteka, itd.), a koji trebaju biti proslijeđeni ugovornim partnerima (npr. osiguravajuća kuća, zrakoplovna kompanija, brodarska tvrtka) radi ugovaranja i izvršenja zatražene usluge. Ukoliko putnik odbije agenciji dostaviti tražene podatke, agencija ne može biti odgovorna za nastale troškove i posljedice, odnosno nemogućnost ugovaranja i/ili izvršenja navedenih usluga.

U slučajevima kad je TRAVEL FACTORY turistička agencija posrednik, a ne direktni izvršitelj usluge i kad je za sklapanje ugovora i izvršenje usluga nužno prosljeđiti određene podatke putnika izvršitelju, ugovorni partner / izvršitelj obvezuje se u skladu s europskom Općom uredbom o zaštiti podataka – GDPR postupati s podacima u okviru ugovornih i zakonskih obveza te se obvezuje podatke koristiti isključivo u svrhu za koju ima privolu kupca – sklapanje ugovora i izvršenje ugovornih obveza i usluga.

Ukoliko u programu, Ponudi i Ugovoru nije drugačije navedeno, akontacija iznosi 20% cijene aranžmana, a preostalih 80% iznosa aranžmana potrebno je uplatiti najkasnije 30 dana prije početnog datuma izvršenja usluge ili programa. Za programe koji imaju definirane otplate u ratama kupac je dužan poštivati definirane rokove uplata pojedinih rata. Nepoštivanje rokova plaćanja smatra se kršenjem ugovorne obveze od strane kupca te prodavatelj zadržava pravo raskida ugovora.

Organizator putovanja će Ugovaratelju putovanja dostaviti Završnu obavijest o putovanju (detaljne informacije o polasku, ostale relevantne informacije o putovanju i destinaciji, voucheri ukoliko su potrebni za putovanje itd.) u razumnom roku uoči početka izvršenja pojedinog aranžmana, a najkasnije 1 (jedan) dan uoči početka putovanja za putovanja u trajanju od 1 do 2 dana te najkasnije 2 (dva) dana uoči početka putovanja za putovanja u trajanju dužem od 2 dana, na e-mail adresu koju je Ugovaratelj naznačio na prijavi. TRAVEL FACTORY turistička agencija ne može se smatrati odgovornom ukoliko je Ugovaratelj dostavio agenciji neispravnu e-mail adresu, nije provjerio e-poštu (uključujući promocije i neželjenu poštu ukoliko se obavijest ne nalazi u dolaznoj pošti) ili nije pročitao dostavljene informacije. Ukoliko putnik nije primio Završnu obavijest uoči putovanja, dužan je o istome izvijestiti agenciju, kako bi mu se Završnu obavijest prosljeđilo na valjanu e-mail adresu ili u dogovoru s predstavnicima agencije dostavilo nekim drugim putem. Djelatnici agencije stoje na raspolaganju klijentima za sve upite i informacije.

5. IZMJENE I PRIJENOS UGOVORA

Ukoliko u programu nije drugačije navedeno i ukoliko je Organizator u mogućnosti ispuniti zahtjev kupca za naknadnom izmjenom potvrđenog/ugovorenog aranžmana/usluge, za svaku promjenu potvrđene rezervacije obračunava se naknada za promjenu rezervacije u iznosu od 20,00 €. Navedena naknada ne uključuje razliku cijene originalno ugovorenih usluga i izmijenjenih usluga, a koju je kupac također dužan podmiriti u skladu s podnesenim zahtjevom za izmjenom i važećim cjenicima.

Prijenos ugovora na drugog korisnika usluga moguć je na zahtjev kupca isključivo uz suglasnost svih pružatelja ugovorenih usluga (uzimajući u obzir specifične odredbe i uvjete pojedinih pružatelja usluga), uz plaćanje naknada propisanih od strane

pružatelja pojedinih usluga.

Prijenos festivalskih ulaznica na druge osobe moguće je isključivo ukoliko organizator festivala u Uvjetima dozvoljava navedeno, uz propisanu naknadu. Prijenos ulaznica za sportska događanja, uzimajući u obzir specifične propise i uvjete za kupnju, moguć je isključivo uz suglasnost organizatora te u skladu sa specifičnim propisima (Zakon o sprječavanju nereda na športskim natjecanjima). Prijenos ugovorenih polica osiguranja na drugu osobu nije moguć.

6. UPLATE

Uplatu akontacije, rate ili punog iznosa aranžmana moguće je izvršiti: internet bankarstvom / općom uplatnicom na račun agencije ili putem online linka za plaćanje / internetske trgovine (gotovina te debitne i kreditne kartice: American Express, Maestro, MasterCard, Visa i Diners). Online plaćanje se vrši putem sustava CorvusPay.

Ukoliko u programu nije drugačije navedeno, akontacija iznosi 20% cijene aranžmana, a preostalih 80% iznosa aranžmana potrebno je uplatiti najkasnije 30 dana prije početnog datuma izvršenja usluge ili programa. Za programe koji imaju definirane otplate u ratama kupac je dužan poštivati definirane rokove uplata pojedinih rata.

Ukoliko se kupac ne pridržava definiranih rokova plaćanja / ne izvrši uplatu u predviđenom roku, TRAVEL FACTORY turistička agencija smatra aranžman otkazanim i pridržava se uvjeta otkaza putovanja koji su definirani u 12. točki ovih Općih uvjeta. Putnik je prilikom polaska na putovanje dužan na zahtjev predstavnika TRAVEL FACTORY turističke agencije predložiti dokument/potvrdu o uplaćenom aranžmanu, u protivnom putnik nema pravo započeti putovanje.

Online plaćanje:

Plaćanje u internetskoj trgovini www.funfactory.hr (te pripadajućim pod-domenama / stranicama projekata u organizaciji TRAVEL FACTORY turističke agencije) moguće je sljedećim karticama: American Express, Maestro, MasterCard, Visa, Diners i Discover. Kod odabira plaćanja karticama, bit ćete preusmjereni na sigurnosno zaštićenu stranicu, na kojoj je potrebno unijeti tražene osobne podatke i podatke o kartici. Vaši kartični podaci niti u jednom trenutku nisu dostupni tvrtki TRAVEL FACTORY turistička agencija d.o.o. Unos i prijenos osobnih podataka i podataka o broju kreditne kartice zaštićen je najvišim sigurnosnim standardima koje osigurava CorvusPay sustav za on-line autorizaciju kreditnih kartica u skladu sa zahtjevima kartičara i kartičarskih brendova te PCI DSS standarda. Autorizacija i naplata kreditnih kartica radi se korištenjem sustava CorvusPay za autorizaciju i naplatu kartica u realnom vremenu.

Nakon što je proces plaćanja završen, na adresu e-pošte nositelja rezervacije stići će potvrda o plaćanju. Budući da je riječ o sistemski izdanim potvrdama, molimo klijente koji ne pronalaze potvrdu u dolaznoj pošti da obrate pozornost na promocijski folder te folder neželjene pošte.

Djelatnici agencije stoje na raspolaganju klijentima za sve dodatne upite vezane uz rokove plaćanja, kao i za provjeru uspješnosti provedene transakcije / zaprimljene uplate.

Uvjeti otplate debitnim/kreditnim karticama:

Plaćanje karticama u web trgovini TRAVEL FACTORY turističke agencije moguće je izvršiti jednokratno ili na rate (do maksimalno 6 ili maksimalno 12 rata, ovisno o kartičaru te banci izdavatelju pojedine kartice):

- debitnim karticama: MAESTRO, VISA ELECTRON
- kreditnima karticama: MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS, DINERS, VISA

Izjava o sigurnosti online plaćanja karticama putem CorvusPay:

Pri plaćanju na našoj web trgovini koristite CorvusPay – napredni sustav za siguran prihvata platnih kartica putem interneta.

CorvusPay sustav osigurava potpunu tajnost Vaših kartičnih i osobnih podataka već od trenutka kada ih upišete u CorvusPay platni formular. Platni podaci prosljeđuju se šifrirano od Vašeg web preglednika do banke koja je izdala Vašu karticu. Naša trgovina nikada ne dolazi u kontakt s cjelovitim podacima o Vašoj platnoj kartici. Također, podaci su nedostupni čak i djelatnicima CorvusPay sustava. Izolirana jezgra samostalno prenosi i upravlja osjetljivim podacima, čuvajući ih pri tom potpuno sigurnima.

Formular za upis platnih podataka osiguran je SSL transportnom šifrom najveće pouzdanosti. Svi skladišteni podaci dodatno su zaštićeni šifriranjem, korištenjem kriptografskog uređaja certificiranog prema FIPS 140-2 Level 3 standardu.

CorvusPay zadovoljava sve zahtjeve vezane uz sigurnost on-line plaćanja propisane od strane vodećih kartičnih brandova, odnosno posluje sukladno normi – PCI DSS Level 1 – najviši sigurnosni standard industrije platnih kartica. Pri plaćanju karticama uvrštenim u 3-D Secure program Vaša banka uz valjanost same kartice dodatno potvrđuje i Vaš identitet pomoću tokena ili lozinke.

Corvus Pay sve prikupljene informacije smatra tajnom i tretira ih u skladu s tim. Informacije se koriste isključivo u svrhe za koje su namijenjene. Vaši osjetljivi podaci u potpunosti su sigurni, a njihova privatnost zajamčena je najmodernijim zaštitnim mehanizmima. Prikupljaju se samo podaci nužni za obavljanje posla sukladno propisanim zahtjevnim procedurama za on-line plaćanje.

Sigurnosne kontrole i operativne procedure primijenjene na našu infrastrukturu osiguravaju trenutnu pouzdanost CorvusPay sustava. Uz to održavanjem stroge kontrole pristupa, redovitim praćenjem sigurnosti i dubinskim provjerama za sprječavanje ranjivosti mreže te planskim provođenjem odredbi o informacijskoj sigurnosti trajno održavaju i unaprjeđuju stupanj sigurnosti sustava zaštitom Vaših kartičnih podataka.

7. ORGANIZATOROVE OBVEZE

Organizator je dužan brinuti o provedbi usluga kao i izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog organizatora te brinuti o pravima i interesima putnika sukladno dobrim običajima u turizmu. Organizator je dužan putniku pružiti sve u programu navedene usluge za pojedini aranžman i odgovara putniku zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. Organizator putovanja zadržava pravo manjih izmjena

programa (redosljed izvedbe/satnica unutar definiranih termina programa, fakultativne usluge i sl.) u cilju što bolje organizacije programa na dobrobit kupca.

8. ORGANIZATOROVO PRAVO NA OTKAZ ILI PROMJENU PROGRAMA

Na osnovi važećih zakonskih propisa, Organizator može raskinuti Ugovor o putovanju te putniku u cijelosti vratiti uplaćeni iznos aranžmana, a bez obveze naknade dodatne štete putniku, ukoliko se za putovanje ne prijavi potreban broj putnika. O eventualnom otkazivanju radi nedovoljnog broja prijavljenih putnika, sukladno važećim zakonskim propisima, Organizator je putnika dužan obavijestiti najkasnije:

- 20 dana prije početka putovanja za putovanja koja traju više od 6 dana
- 7 dana prije početka putovanja za putovanja koja traju između 2 i 6 dana

Ukoliko u programu nije drugačije navedeno, najmanji potreban broj putnika za pojedina putovanja je sljedeći:

- za putovanje autobusom: najmanje 40 putnika
- za putovanje na redovnim zrakoplovnim linijama u Europi: najmanje 20 putnika
- za putovanje na međukontinentalnim zrakoplovnim linijama: najmanje 15 putnika
- za putovanje posebno ugovorenim letovima: 80% popunjenosti zrakoplova
- za putovanje vlakom ili hidrogliserom – prema uvjetima u pojedinom programu.

TRAVEL FACTORY turistička agencija pridržava pravo na potpun ili djelomičan otkaz Ugovora ukoliko prije izvedbe ili tijekom izvedbe programa nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, ukloniti ili izbjeći, a koje bi, da su nastupile u vrijeme sklapanja ugovora, za TRAVEL FACTORY turističku agenciju bile opravdanim razlogom da ne sklopi Ugovor.

U slučaju otkazivanja putovanja/aranžmana radi izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, Organizator je o istima dužan izvijestiti putnika bez nepotrebnog odgađanja. Organizator će u ovom slučaju putniku u cijelosti vratiti iznos uplaćen za neizvršene usluge, a bez obveze naknade dodatne štete putniku.

TRAVEL FACTORY turistička agencija pridržava pravo na promjenu dana i sata polaska na putovanje zbog promjene voznog reda zrakoplova ili nastupa više sile, kao i pravo na promjenu smjera putovanja zbog promijenjenih okolnosti (novi vozni red, štrajk, nesiguran položaj države u kojoj je organiziran program, terorističke ili druge ratne prijetnje, prirodne nepogode ili drugi nepredvidivi razlozi na koje TRAVEL FACTORY turistička agencija ne može utjecati), bez posebne odštete i prema važećim propisima u putničkom prometu. TRAVEL FACTORY turistička agencija ne može preuzeti odgovornost za promjenu tijekom izvedbe programa uzrokovanu bilo kojom višom silom (točka 2.). U takvom slučaju putniku će osigurati usluge u drugom obliku, koliko dopuštaju okolnosti.

Ukoliko TRAVEL FACTORY turistička agencija otkaže putovanje, putnik ima pravo na povrat cjelokupnog uplaćenog iznosa cijene aranžmana, ali nema pravo na

podmirenje troškova vize, osiguranja, cijepljenja ili sličnih usluga koje su potrebne za pojedini program.

TRAVEL FACTORY turistička agencija ne odgovara za kašnjenje autobusa, zrakoplova, broda ili vlaka, kao ni za promjene programa i troškove uvjetovane takvim kašnjenjem. Navedeno, sukladno međunarodnim konvencijama i zakonskim propisima, ne isključuje odgovornost prijevoznika, osim u slučajevima kad je kašnjenje linijskog prijevoza uzrokovano izvanrednim okolnostima koje se nisu mogle izbjeći. U skladu s dobrim poslovnim običajima i moralnim načelima, TRAVEL FACTORY turistička agencija će putnicima koji se zateknu u takvoj situaciji pružiti potrebnu asistenciju, koju putnik ima pravo prihvatiti ili odbiti uzimajući u obzir eventualne dodatne troškove.

Budući da TRAVEL FACTORY turistička agencija nema utjecaja na vremenske uvjete (bitan utjecaj na sve vrste prometa), generalno stanje u prometu (prometne gužve / zastoji, prometne nesreće, radovi, posebne regulacije prometa...), stanje na graničnim prijelazima / način provođenja granične kontrole, kao ni propise važeće u cestovnom prometu vezano uz prijevoz putnika, a koji određuju obavezne pauze za vozače autobusa (evidentirano tahografom; dulje putovanje uzrokovano zastojima i čekanjima automatski uzrokuje veći broj pauza od predviđenog), TRAVEL FACTORY turistička agencija ne može se smatrati odgovornom ukoliko navedeni faktori prouzroče dulje trajanje putovanja od predviđenog programom.

Ukoliko okolnosti na samom odredištu onemogućuju smještaj putnika u rezerviranom objektu, TRAVEL FACTORY turistička agencija će putnika smjestiti u drugi objekt kategorije jednake ili više od rezerviranog, na vlastiti trošak. Ukoliko putnik na destinaciji odbije zamjenski smještaj iste ili veće vrijednosti, naknadno ne može od agencije potraživati naknadu troškova/štete.

TRAVEL FACTORY turistička agencija će putnika neodložno obavijestiti o svakoj bitnoj izmjeni pojedinog programa. Bitnim izmjenama programa smatraju se: promjene datuma polaska / povratka uzrokovane izvanrednim okolnostima; promjena prijevoznog sredstva; promjena rute putovanja; promjene smještajnih kapaciteta; otkazivanje pojedinih usluga koje su bile sastavni dio programa.

Organizator putovanja zadržava pravo manjih izmjena programa (redosljed izvedbe/satnica unutar definiranih termina programa, fakultativne usluge i sl.) u cilju što bolje organizacije programa na dobrobit kupca.

9. PUTNIKOVE OBVEZE

Putnik je dužan pobrinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i stvari ispune uvjete predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima vlastite zemlje kao i zemlje u koju putuje, pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i smještajnim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora i izvršiteljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja ovih obveza, putnik odgovara organizatoru i lokalnim tijelima za učinjenu štetu.

Ukoliko putnik ima specifične zahtjeve vezane uz putovanje i smještaj ili mu je radi zdravstvenog stanja potrebna posebna skrb i prehrana, o istom je dužan izvijestiti agenciju prilikom ugovaranja putovanja. Primjeri specifičnih zahtjeva i usluga su:

dodatan prostor u prijevoznom sredstvu ili krevet veći od standarda radi putnikove iznadprosječne visine i/ili težine; zahtjev za specijaliziranim prijevozom ili posebno opremljenom smještajnom jedinicom (posebno važno kod osoba s invaliditetom); potreba za čestim pauzama tijekom putovanja radi putnikovog specifičnog zdravstvenog stanja; zahtjev za specifičnom prehranom, itd. Agencija će putnicima koji ih prilikom ugovaranja putovanja obavijeste o ovakvim specifičnim zahtjevima pokušati ugovoriti posebne usluge te ih uoči sklapanja ugovora izvijestiti je li njihove zahtjeve moguće ispuniti. Ukoliko se putnik odluči na sklapanje ugovora unatoč tome što ga je agencija izvijestila da nije moguće ispuniti specifične zahtjeve, putnik se odriče prava na žalbu i potraživanje odštete zbog neispunjenja specifičnih zahtjeva.

Ukoliko putnik propusti informirati agenciju o specifičnim zahtjevima prilikom ugovaranja putovanja te naknadno bude utvrđeno da agencija nije u mogućnosti ugovoriti i ispuniti specifične zahtjeve, isto ne može biti razlog sporazumnog raskida Ugovora ili potraživanja odštete od organizatora.

Putnik je dužan informirati se o putovanju te pročitati dostavljene mu informacije i pripadajuće dokumente, te postupiti u skladu s istima. Neinformiranost putnika (kao i posljedice proizašle iz iste) uzrokovana vlastitim nemarom i/ili nepažnjom ne može biti odgovornost organizatora te temelj za žalbu i potraživanje odštete. Organizator putovanja će Ugovaratelju putovanja sve relevantne informacije dostaviti u Završnoj obavijesti uoči putovanja, na e-mail adresu koju je Ugovaratelj naznačio na prijavi. TRAVEL FACTORY turistička agencija ne može se smatrati odgovornom ukoliko je Ugovaratelj dostavio agenciji neispravnu e-mail adresu, nije provjerio e-poštu (uključujući promocije i neželjenu poštu ukoliko obavijest ne nalazi u dolaznoj pošti) ili nije pročitao dostavljene informacije. Ukoliko putnik nije primio Završnu obavijest uoči putovanja, dužan je o istome izvijestiti agenciju, kako bi mu se Završnu obavijest prosljedilo na valjanu e-mail adresu ili u dogovoru s predstavnicima agencije dostavilo nekim drugim putem. Djelatnici agencije stoje na raspolaganju klijentima za sve upite i informacije.

10. NEDOLIČNO PONAŠANJE PUTNIKA NA PUTOVANJU I NAKNADA ŠTETE

Nepримjereni ponašanje putnika koje ometa tijekom putovanja, uništavanje materijalnih sredstava smještajnih, prijevoznih ili drugih objekata, ili dovođenje do konfliktnih situacija rezultirat će prijevremenim odlaskom kući na vlastiti trošak samog putnika, bez refundacije neiskorištenih usluga. Agencija nema obvezu takvog putnika štiti pred izricanjem stegovnih mjera lokalnih snaga sigurnosti.

U slučaju da je prekršitelj maloljetna osoba, roditelj / zakonski skrbnik dužan je o vlastitom trošku doputovati na destinaciju te preuzeti skrb o maloljetniku, surađivati s nadležnim lokalnim tijelima (u slučaju izricanja stegovnih mjera), kao i organizirati povratak maloljetnika kući.

Obveza svakog putnika je poštivati propise važeće na destinaciji, pridržavati se kućnog reda u svim objektima, kao i koristiti pružene usluge u dobroj namjeri. Organizator putovanja ne može biti odgovoran i neće umjesto putnika snositi troškove eventualne štete koju putnik / putnici prouzroče tijekom putovanja.

Smještajni objekti, prema uobičajenoj praksi, od gostiju prilikom prijave u smještajne jedinice zahtijevaju sigurnosni depozit (ovisno o objektu može biti kartično ili u

gotovini – valuta ovisi o smještajnoj destinaciji). TRAVEL FACTORY turistička agencija će sve potrebne informacije o sigurnosnom depozitu dostaviti putnicima u Završnoj obavijesti o putovanju.

U slučaju prouzročene štete, smještajni objekti zadržavaju pravo putniku djelomično ili u cijelosti oduzeti depozit (ovisno o visini prouzročene štete), kao i dodatno naplatiti štetu u slučajevima kad iznos premašuje visinu depozita. Predstavnici smještajnih objekata zadržavaju pravo problem naplate štete riješiti izravno s putnikom počiniteljem ili o svemu obavijestiti lokalnu policiju koja će izvršiti zapisnik o šteti i podnijeti prijavu protiv počinitelja.

U slučajevima kad nije moguće utvrditi točne počinitelje (npr. kod štete na zajedničkim i javnim prostorima, a u slučajevima gdje nema svjedoka ili nadzornih kamera), svi putnici i predstavnici agencije snose zajedničku odgovornost (kolektivna šteta). Kolektivna šteta koju se podmiruje pružateljima usluga i javnim tijelima na destinaciji, bit će djelomično participirana od strane svih putnika kroz zadržavanje depozita (djelomično ili u cijelosti, ovisno o visini štete). Budući da ovakve situacije, uz prouzročenu materijalnu štetu ujedno štete i ugledu cijelog kolektiva (kako same agencije, tako i svih preostalih putnika), moralna obveza svih putnika je pridržavati se propisa i društvenih normi važećih na destinaciji te se s pažnjom odnositi prema tuđoj imovini.

11. PUTNIKOV PREKID ILI PROMJENA PUTOVANJA

Putnik na vlastitu želju može prekinuti putovanje u tijeku uz pisanu izjavu o prekidu putovanja. Po povratku s prekinutog putovanja, putnik nema pravo na povrat troškova bez obzira na osiguranje od rizika otkaza putovanja. Putnik tijekom putovanja može promijeniti program, odnosno ugovorene usluge, samo uz prethodnu pisanu suglasnost mjesnog (lokalnog) agenta ovlaštenog od strane TRAVEL FACTORY turističke agencije. Putnik je o takvoj promjeni dužan izvijestiti TRAVEL FACTORY turističku agenciju, kao odgovornog organizatora putovanja, najkasnije 8 dana po povratku s putovanja.

12. PUTNIKOV OTKAZ PUTOVANJA

Putnik ima pravo na usmeni ili pisani oblik otkaza aranžmana prije početka putovanja na prodajnom mjestu gdje je prijavio putovanje (odnosno putem službene adrese e-pošte: kontakt@funfactory.hr). TRAVEL FACTORY turistička agencija u tom slučaju ima pravo na naknadu troškova radi otkazanog putovanja, a visina troškova određuje se prema danu putnikova otkazivanja.

U slučaju usmenog otkaza putnik je dužan potpisati otkazni dokument kojega mu prodavatelj pripremi. Ukoliko putnik odbije potpisati otkazni dokument, smatra se kako nije otkazao putovanje.

Troškovi otkaza za aranžmane u organizaciji TRAVEL Factory turističke agencije:

- 90 i više dana prije polaska: 30% cijene aranžmana,
- od 60 do 89 dana prije polaska: 60% cijene aranžmana,
- od 30 do 59 dana prije polaska: 80% cijene aranžmana,

– manje od 30 dana prije polaska ili nakon polaska: 100% cijene aranžmana / nema povrata uplate od strane agencije.

Ukoliko su u određenom programu navedeni drugačiji uvjeti za otkaz putovanja, primjenjuju se otkazni uvjeti utvrđeni u takvom programu.

Napomena: Za aranžmane u organizaciji partnerskih agencija te druge usluge partnera primjenjuju se uvjeti otkaza definirani u Općim uvjetima partnera (Odgovornog organizatora).

SVIM KUPCIMA PREPORUČUJE SE UPLATA OSIGURANJA OD RIZIKA (PUTNIKOVOG) OTKAZA PUTOVANJA. Osiguranje je moguće odabrati prilikom prijave na putovanje ili naknadno telefonski i putem maila ili izravno u nekoj od osiguravajućih tvrtki. U slučaju opravdanog razloga otkaza putovanja (prema Uvjetima odabrane osiguravajuće tvrtke) putnik koji je uplatio osiguranje od rizika otkaza nadoknadu troškova potražuje od osiguravajuće tvrtke. Putnici koji su policu osiguranja sklopili posredništvom TRAVEL FACTORY turističke agencije od agencije trebaju zatražiti potrebne obrasce za prijavu štete. Osiguranje od rizika (putnikovog) otkaza putovanja sastavni je dio Paketa osiguranja koje TRAVEL FACTORY turistička agencija, u skladu sa zakonskim odredbama, nudi uz sve aranžmane/putovanja u ponudi agencije.

13. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđeni hoteli, apartmani i druge smještajne jedinice opisani su prema službenoj kategorizaciji u vrijeme izdavanja programa. Kategorizacija objekata, prehrana, komfor, usluge kao i druge ponude smještajnih objekata pod nadzorom su lokalnih turističkih organizacija. Standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. Organizator ne preuzima odgovornost za bilo kakvu usmenu ili pisanu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga definiranih u programu.

14. SMJEŠTAJ U SOBE, APARTMANE I DRUGE SMJEŠTAJNE JEDINICE

Ukoliko kupac nije izričito ugovorio sobu, apartman ili neku drugu smještajnu jedinicu s posebnim odlikama, prihvatit će bilo koju smještajnu jedinicu službeno registriranu za izdavanje u dotičnom objektu, opisanu u katalogu i cjeniku. Ukoliko je moguće, organizator će pokušati zadovoljiti putnikov dodatni zahtjev za smještajem (komfor, orijentacija sobe, kat i sl.), ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva.

Za putovanja pod pedagoškom pratnjom, Organizator razmještaj putnika po smještajnim jedinicama vrši u dogovoru s pedagoškom pratnjom zaduženom za nadzor putnika, u cilju što bolje organizacije samog putovanja. U slučaju da roditelj / zakonski skrbnik maloljetnog putnika inzistira na razmještaju suprotnom od zahtjeva i preporuka pedagoške pratnje, roditelj / zakonski skrbnik je dužan Organizatoru predati pisani zahtjev u kojem preuzima odgovornost za sve moguće posljedice proizašle iz odobravanja takvog zahtjeva. U najboljem interesu putnika, a na osnovu preporuke pedagoške pratnje, Organizator zadržava pravo odbiti zahtjev roditelja / zakonskog skrbnika utvrdi li se da bi isti bitno utjecao na sigurnost maloljetnog putnika.

15. PRAZNI LEŽAJEVI U APARTMANIMA, HOTELSKIM SOBAMA I DRUGIM SMJEŠTAJNIM JEDINICAMA

Ukoliko putnik rezervaciju aranžmana s cijenom istaknutom po osobi izvrši na način da se u hotelskoj sobi, apartmanskoj ili nekoj drugoj smještajnoj jedinici nalazi broj osoba manji od broja raspoloživih ležajeva (npr. 1 osoba 1/2 sobi, 3 osobe u 1/4 apartmanu ili 4 osobe u 1/6 apartmanu), agencija zadržava pravo naplate praznih ležajeva ili spajanja raznih putnika kako bi iste popunila. U slučaju da kupac ne želi spajanje s drugim putnicima ili agencija ne može pronaći dodatne putnike za popunjavanje praznih ležajeva, trošak praznih ležajeva bit će pridodan osnovnoj cijeni aranžmana i ravnomjerno raspoređen na putnike koji dijele rezerviranu smještajnu jedinicu, o čemu će putnici biti pravovremeno obaviješteni.

16. ZDRAVSTVENI PROPISI I ZAŠTITA

Prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije, za putovanje u pojedine zemlje putnik je dužan cijepiti se i pribaviti odgovarajući dokument. Cijepljenje je obvezno i kad takav propis nastupi nakon zaključivanja Ugovora o putovanju te ne može biti razlogom raskida Ugovora ukoliko cijepljenje nije protivno putnikovu zdravlju (u tom slučaju putnik prilaže liječničku potvrdu).

17. SIGURNOSNI PROPISI

Lokalna tijela sigurnosti nadležna su za izdavanje sigurnosnih preporuka i provođenje sigurnosnih mjera na destinacijama. U slučaju izvanredne situacije, putnici su dužni pridržavati se svih uputa dobivenih od strane nadležnih tijela.

Ministarstvo vanjskih i europskih poslova Republike Hrvatske izdaje sigurnosne preporuke, savjete, upozorenja i zabrane vezane uz putovanja u inozemstvo te ponašanje putnika na destinacijama. Prilikom organizacije putovanja, TRAVEL FACTORY turistička agencija vodi se preporukama svih službenih tijela nadležnih za procjenu rizika i sigurnosti. Osobne procjene putnika ne mogu se smatrati temeljem za raskid Ugovora, povrat uplata ili nadoknadu štete od strane organizatora.

U slučaju da lokalna tijela sigurnosti na destinaciji i/ili Ministarstvo vanjskih i europskih poslova Republike Hrvatske izdaju zabranu putovanja na određenu destinaciju, putovanje će biti otkazano ili odgođeno do prestanka izvanrednih okolnosti koje bi ugrozile sigurnost putnika. U slučaju izdavanja takve zabrane od strane nadležnih tijela, putnik ima pravo na raskid Ugovora uz povrat uplaćenog iznosa aranžmana, bez prava na traženje dodatne odštete.

18. PAKET PUTNOG OSIGURANJA

Ukoliko nije drugačije istaknuto u programu/ponudi, programi u organizaciji TRAVEL FACTORY turističke agencije ne uključuju zdravstveno osiguranje za slučaj nenadane bolesti ili nezgode za boravka u inozemstvu kao ni druga putna osiguranja. Prilikom rezervacije aranžmana TRAVEL FACTORY turistička agencija u ovlaštenom prodajnom mjestu, prodavači će putnicima ponuditi mogućnost osiguranja tijekom boravka u inozemstvu. Primjeri osiguranja su: 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, osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti, itd. TRAVEL FACTORY turistička agencija kupcima nudi police ugovornog partnera: Euroherc osiguranje d.d.

Putnik je dužan upoznati se sa svim vidovima osiguranja koje prodavatelj nudi. Prodavatelj može ponuditi i kombinacije različitih osiguranja po uvjetima povoljnijim nego kad se svaki od oblika osiguranja uzima odvojeno. Pojedine police moguće je ugovoriti isključivo prilikom sklapanja ugovora / ne može ih se ugovoriti naknadno (npr. osiguranje od otkaza).

KUPCIMA POSEBNO PREPORUČUJEMO ODABIR PAKETA ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA U INOZEMSTVU.

Napomena: Sukladno važećem Zakonu o osiguranju te uvjetima poslovanja osiguravajućih kuća na teritoriju Republike Hrvatske, neka osiguranja moguće je ugovoriti samo za državljane Republike Hrvatske ili državljane zemalja članica Europske Unije. Također, specifične tipove osiguranja moguće je ugovoriti samo za punoljetne osobe ili u određenom periodu prije početka putovanja, a ponuđena osiguranja variraju ovisno i o destinaciji putovanja. Ukoliko agencija nije u mogućnosti ugovoriti zatraženo osiguranje, kupac će o istome biti informiran prilikom sklapanja Ugovora i isto ne može kasnije biti razlogom raskida Ugovora, žalbe ili potraživanja odštete.

19. PUTNIKOVA PRTLJAGA

Ukoliko u programu i ponudi nije drugačije navedeno, putnik ima pravo na besplatan prijevoz do 15 kg prtljage na čarterskim letovima te do 20 kg prtljage na redovnim zračnim linijama i u autobusnom prijevozu. Za svaki prekoračeni kilogram prtljage putnik plaća dodatnu naknadu prijevozniku. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage.

TRAVEL FACTORY turistička agencija ne može biti odgovoran ukoliko putnikovu prtljagu nije moguće prevesti zbog putnikovog prekoračenja dozvoljene količine, kilaže ili dimenzija prtljage.

Svaki putnik je odgovoran za svoju prtljagu i ostale osobne stvari te se organizatora putovanja ne može smatrati odgovornim za gubitak i / ili oštećenje istih. Prtljaga se prevozi na putnikov rizik, stoga preporučujemo osigurati prtljagu.

Organizator nije odgovoran za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u smještajnom objektu (preporučujemo najam sefa!).

20. OSIGURANJE ZA SLUČAJ STEČAJA ORGANIZATORA PUTVOVANJA

U skladu sa Zakonom u slučaju stečaja TRAVEL FACTORY turističke agencije, putnici zatečeni na putovanja kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje trebaju na najbrži mogući način kontaktirati osiguravatelja navedenog na Ugovoru o putovanju ili na drugom odgovarajućem dokumentu.

21. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, TRAVEL FACTORY turistička agencija 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 paket-aranžman.

22. OPĆA PRAVILA

TRAVEL FACTORY turistička agencija omogućuje kupcima kupnju poklon bonova koje je moguće iskoristiti za usluge iz ponude uz sljedeće uvjete korištenja:

- Svaki poklon bon iskoristiv je 3 mjeseca od datuma kupnje, osim ukoliko je na poklon bonu naznačen drugačiji rok.
- Poklon bon se može iskoristiti isključivo na ime osobe naznačeno na poklon bonu.
- Poklon bonovi nisu prenosivi.
- Poklon bon se može iskoristiti za bilo koji putnički paket aranžman rezerviran putem TRAVEL FACTORY turistička agencija
- Poklon bon nije moguće zamijeniti za novac.
- Poklon bon obračunava se kao "popust" na odabrani aranžman, a u slučaju cijene aranžmana veće od iznosa poklon bona klijent razliku cijene može platiti gotovinski ili kartično.
- Poklon bon nije moguće iskoristiti na aranžmane vrijednosti manje od iznosa poklon bona, budući da je nemoguće refundirati razliku u cijeni.

23. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može zahtijevati razmjernu odštetu ulaganjem pisanog prigovora. Svaki putnik – nositelj ugovora ima pravo prigovora po osnovi neizvršene ugovorene usluge. Organizator neće primiti u postupak grupne pritužbe – one koje podnosi više nositelja ugovora po osnovi jedne pritužbe.

Prigovor je u propisanom roku moguće podnijeti osobno u poslovnicama agencije, poštom na adresu sjedišta (TRAVEL FACTORY turistička agencija d.o.o, Jurišićeva ulica 26, 10000 Zagreb, Hrvatska) ili na službenu agencijsku adresu e-pošte (kontakt@funfactory.hr).

TRAVEL FACTORY turistička agencija ne prihvaća reklamacije za ponude i aranžmane drugih odgovornih organizatora i pružatelja usluga koje su posredništvom rezervirane i uplaćene putem TRAVEL FACTORY turističke agencije. U tom slučaju putnik treba prigovor uputiti direktno organizatoru, u skladu s Uvjetima putovanja pojedinog organizatora.

Pritužbeni postupak:

1. Odmah na mjestu događaja putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod predstavnika organizatora, a ako istog nema, kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s predstavnikom i/ili izvršiteljem usluga u dobroj namjeri kako bi se uklonili uzroci prigovora. Ukoliko putnik na mjestu događaja ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenoj usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamacije niti na nju odgovoriti.
2. Ako uzrok prigovoru nije bio otklonjen, putnik o tome sastavlja pisanu potvrdu s predstavnikom organizatora ili izvršiteljem usluga.
3. Najkasnije 8 (osam) dana po povratku s putovanja, putnik predaje pisani prigovor te prilaže pisanu potvrdu potpisanu od strane predstavnika organizatora ili izvršitelja usluga, kao i eventualne račune za dodatne

troškove. Prigovor je moguće podnijeti osobno u poslovnicama agencije, poštom na adresu sjedišta (TRAVEL FACTORY turistička agencija d.o.o, Jurišićeva ulica 26, 10000 Zagreb, Hrvatska) ili na službenu agencijsku adresu e-pošte (kontakt@funfactory.hr). Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje su organizatoru propisno dostavljene u navedenom roku od 8 (osam) dana, računano od dana povratka putnika s putovanja.

4. U skladu sa zakonskim odredbama, organizator je dužan donijeti pisano rješenje na zaprimljeni prigovor u roku od 15 dana po primitku prigovora na prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda iznesenih u prigovoru kod pružatelja usluga. U slučaju potrebe za dodatnom dokumentacijom ili potrebe za produljenjem roka za dostavu rješenja radi prikupljanja relevantnih informacija i dokaza, Organizator će o istome izvijestiti podnositelja prigovora. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u trenutku nastanka.
5. Dok Organizator ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove, kao i davanja informacija u javna glasila.
6. Najviša naknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga i ne može obuhvatiti već iskorištene usluge, kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovime se isključuje pravo kupca na naknadu idealne štete.

Javno izražavanje nezadovoljstva:

U skladu s dobrom poslovnom praksom, kupac će u slučaju nezadovoljstva o istome prvo informirati organizatora, u cilju pronalaska sporazumnog rješenja, te će se do donošenja rješenja suzdržati javnih objava (mediji, društvene mreže i drugi oblici javnih glasila). Ukoliko se kupac odluči na javne istupe, upoznat je s činjenicom da navedeno može biti predmetom pokretanja kaznenog postupka za kaznena djela protiv časti i ugleda, u skladu s Kaznenim zakonom – glava XV.

24. NADLEŽNA TIJELA

U smislu 23. točke ovih Općih uvjeta, kupcu usluge iz programa TRAVEL FACTORY turističke agencije pripada pravo reklamacije kod organizatora programa. Obje strane se obvezuju da će moguće sporne slučajeve pokušati riješiti sporazumno. Ukoliko kupac nije zadovoljan rješenjem organizatora, pripada mu pravo sudskog arbitriranja. Za takav slučaj ugovara se nadležnost suda u mjestu poslovanja odgovornog organizatora. Za putovanja i programe u organizaciji TRAVEL FACTORY turističke agencije nadležan je sud u Zagrebu te se primjenjuju propisi i zakoni važeći u Republici Hrvatskoj.

Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u obavljanju i pružanju usluga u turizmu: Ministarstvo turizma – Samostalni sektor turističke inspekcije, Trg Republike Hrvatske 8/1, 10000 Zagreb, Hrvatska.

25. NAZIVI POJEDINIH DIJELOVA

Nazivi pojedinih dijelova ovih Općih uvjeta služe samo radi lakšeg snalaženja i nemaju utjecaja na njihovo tumačenje.

26. SALVATORNA KLAUZULA

Ako bi za neku odredbu ovih Općih uvjeta ili bilo kojeg aneksa za specifična putovanja i Ugovora naknadno bilo ustanovljeno da je ništavna to neće imati učinka na ostale odredbe te Ugovor i ovi Opći uvjeti kao i mogući aneksi za specifična putovanja u cjelini ostaju valjani, s time da će ugovorne stranke ništavnu odredbu zamijeniti valjanom koja će u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti ostvarivanje cilja koji se htio postići odredbom za koju je ustanovljeno da je ništavna.

POSEBNI UVJETI I UPUTE ZA TURISTIČKE ARANŽMANE:

1) **VRIJEME SMJEŠTAJA U APARTMANE, HOTELE I DRUGE SMJEŠTAJNE JEDINICE:** različito je i naznačeno posebno za svaki program. Uobičajeno vrijeme smještaja u hotelske sobe je nakon 14 sati, a u apartmane nakon 16 sati. Uobičajeno vrijeme napuštanja hotelske sobe i apartmana je do 10 sati. Predstavnici smještajnih jedinica imaju pravo uvida u osobne dokumente gostiju te prijepis njihovih osobnih podataka u svrhu turističke evidencije gostiju, kao i na uzimanje sigurnosnog depozita.

2) **PROGRAM SKIJANJA/ZIMOVANJA:** Za otkaz ugovora o aranžmanu skijanja primjenjujemo otkazne uvjete prema 12. točki Općih uvjeta bez obzira na razlog otkaza. Nepovoljne snježne prilike ne mogu biti razlogom otkaza s naslova više sile te TRAVEL FACTORY turistička agencija za takav otkaz aranžmana primjenjuje opće otkazne uvjete navedene u točki 12.

3) PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ODGOVORNIH ORGANIZATORA/TUROPATORA:

– Međukontinentalna putovanja: svi posebni Uvjeti objavljeni su za svaki pojedini program, odnosno, primjenjuju se uvjeti odgovornog organizatora koji je naveden za svako putovanje.

– Svi programi u kojima TRAVEL FACTORY turistička agencija d.o.o. nastupa kao posrednik: TRAVEL FACTORY turistička agencija d.o.o. ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana kojima nije odgovorni organizator, već samo posreduje u prodaji. Svi turistički aranžmani koje TRAVEL FACTORY turistička agencija d.o.o. zastupa kao posrednik posebno su označeni, što će biti vidljivo u objavljenom programu te na potvrdi o putovanju. U tom slučaju putnik posredništvom TRAVEL FACTORY turistička agencija d.o.o. potpisuje ugovor s navedenim odgovornim organizatorom putovanja.

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. TRAVEL FACTORY turistička agencija d.o.o. u cijelosti je odgovorna za pravilno izvršenje paket-aranžmana kao cjeline.

TRAVEL FACTORY turistička agencija d.o.o. ima zakonom propisanu osiguranu jamčevinu za naknadu putnikovih plaćanja i, ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osiguravanje repatrijacije putnika u slučaju da postane nesolventna/postanu nesolventne.

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.
- 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 pridrži 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 mu mora pružiti pomoć.

Internetske stranice na kojima možete pronaći Direktivu (EU) 2015/2302: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32015L2302> i Zakon o pružanju usluga u turizmu: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982.html

—

PRILOG II. – Politika zaštite osobnih podatka klijenata, sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka – GDPR / Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća

TRAVEL FACTORY turistička agencija d.o.o. sve osobne podatke klijenata prikuplja, obrađuje i pohranjuje u skladu s važećim zakonskim odredbama i propisima. Obrada podataka podrazumijeva svako postupanje s osobnim podacima klijenata od trenutka primitka. Podatke potrebne za rezervaciju, sklapanje Ugovora i kasniju realizaciju ugovornih obveza i usluga kupac daje dragovoljno. Osoba koja je izvršila rezervaciju u ime više putnika potvrđuje da je ovlaštena zastupati sve putnike imenovane u rezervacijskom obrascu te dostaviti njihove podatke agenciji. Od kupca se traži samo nužne podatke za izradu rezervacije / sklapanje Ugovora te pružanje / izvršenje usluga u skladu s Ugovorom.

U slučajevima kad je TRAVEL FACTORY turistička agencija d.o.o. posrednik, a ne direktni izvršitelj usluge i kad je za sklapanje Ugovora i izvršenje usluga nužno proslijediti određene podatke putnika izvršitelju (npr. podaci potrebni za izradu police osiguranja kod osiguravajuće kuće, podaci potrebni za rezervaciju avio ili brodske karte, rooming lista koja se dostavlja smještajnoj jedinici, podaci o gostima koje sukladno zakonskim odredbama o boravišnim pristojbama prikupljaju lokalne turističke zajednice itd.) ugovorni partner / izvršitelj obvezuje se u skladu s europskom Općom uredbom o zaštiti podataka – GDPR postupati s podacima u okviru ugovornih i zakonskih obveza te se obvezuje podatke koristiti isključivo u svrhu za koju ima privolu kupca – sklapanje Ugovora i izvršenje ugovornih obveza i usluga.

Pravo uvida u podatke klijenata / službene dokumente koji sadrže podatke klijenata, sukladno zakonskim odredbama, imaju nadležna tijela (nadležne inspekcije, policija, pravosudna tijela). Ovlašteni predstavnici nadležnih tijela, prema potrebi, mogu napraviti preslike dostupnih dokumenata, presnimiti sve sadržaje sustava pohrane i prikupiti druge relevantne informacije. Pravna osnova za prijenos i obradu podataka u ove svrhe jest ispunjavanje zakonskih obveza.

Standardni podaci o klijentima koje se prikuplja putem rezervacijskih obrazaca su: ime i prezime, adresa, datum rođenja, kontakt broj telefona / mobitela, kontakt e-mail, vlastoručni potpis (u slučaju kad klijent ugovara usluge osobno u poslovnici te ispunjava fizičku prijavnicu, podatke o sredstvu plaćanja (npr. broj računa ili podatke kartice u slučaju ispunjavanja obrasca za autorizaciju na daljinu).

U cilju što bolje organizacije putovanja i kvalitetnijeg izvršenja usluga, TRAVEL FACTORY turistička agencija d.o.o. može od klijenta tražiti i neke dodatne

informacije i podatke, a koje klijent daje dragovoljno. U slučaju učeničkih / studentskih putovanja, a u cilju bolje organizacije samog putovanja (raspored po smještajnim jedinicama, autobusima, itd.), od klijenata se prikuplja i informacija o obrazovnoj ustanovi koju trenutno pohađaju. U slučaju ugovaranja specifičnih usluga, TRAVEL FACTORY turistička agencija d.o.o. od klijenta ima pravo tražiti dodatne podatke (npr. OIB, broj osobne iskaznice ili putovnice uz datum isteka, itd.), a koji trebaju biti proslijeđeni ugovornim partnerima radi ugovaranja i izvršenja zatražene usluge. U slučaju da klijent dostavi podatke iz kategorije posebno zaštićenih osobnih podataka (npr. podaci o zdravstvenom stanju), klijent daje svoju privolu za obradu tih podataka u svrhu izvršenja Ugovora – pružanje posebnih usluga.

TRAVEL FACTORY turistička agencija d.o.o. prikuplja i obrađuje i sljedeće podatke klijenata u svrhu komunikacije s klijentima, pružanja informacija o novim ponudama, pružanja traženih informacija kao i izvršenja zakonskih i ugovornih obveza: podaci koje klijenti upisuju u kontakt forme na službenoj stranici www.funfactory.hr te pripadajućim pod-domenama / stranicama projekata u organizaciji TRAVEL FACTORY turistička agencija d.o.o.; podatke koje klijenti upisuju u pred-registracijske i newsletter obrasce; podatke koje klijenti dostave putem elektroničke pošte / službena korespondencija.

Prilikom posjeta klijenta internetskim stranicama prikupljaju se “kolačići” (engl. Cookies – <http://www.allaboutcookies.org>) koji omogućuju poboljšano iskustvo pretraživanja na osnovu lokacijskih, jezičnih i drugih postavki te preferencija klijenata. Blokiranjem “kolačića” klijent i dalje može pregledavati stranicu, no postoji mogućnost da mu neke mogućnosti i sadržaji neće biti dostupni. Također, svaki klijent ima mogućnost u postavkama internetskog preglednika kojeg koristi u svakom trenutku izbrisati i/ili blokirati “kolačiće”.

Glavni sustavi putem kojih se prikupljaju i obrađuju podaci, odnosno izrađuje potrebna dokumentacija te vrši komunikacija s klijentima i provode marketinške aktivnosti:

- Rezervacijski sustav
- Plaćanja – račun PBZ banke: www.pbz.hr
- Online plaćanja putem CorvusPay sustava: <https://cps.corvus.hr/>
- Gmail & Google: <https://cloud.google.com/security/gdpr>
- MailChimp: <https://mailchimp.com/legal>
- Facebook: <https://www.facebook.com/business/gdpr>

Oglasi koji se klijentu prikazuju putem Googlea i društvenih mreža ne moraju nužno biti rezultat prikupljenih podataka o klijentu i/ili “kolačića” budući da se oglasi prikazuju čak i u slučaju brisanja / blokiranja istih, ali su manje relevantnih sadržaja. Više o politici oglašavanja putem Googlea i društvenih mreža, klijenti mogu pronaći na službenim stranicama pojedinog servisa.

Putovanja i projekti u organizaciji TRAVEL FACTORY turističke agencije d.o.o., u svrhu legitimnih interesa tvrtke te javnog interesa, podložni su fotografiranju i snimanju od strane službenih fotografa i snimatelja, kao i predstavnika medija. Riječ je o fotografijama i snimkama nastalima tijekom javnih događanja (koncert, party, grupno putovanje, itd.) na javnim površinama / unutar javnih prostora, a iste se koristi

u medijskim objavama kao i marketinškim promocijama samih događanja i putovanja, čime se ne narušava pravo klijenata na zaštitu privatnosti.

Uzimajući u obzir legitimne interese klijenata te legitimne interese TRAVEL FACTORY turistička agencija d.o.o., kontakt podatke koje su klijenti dostavili koristi se u svrhu informiranja klijenata o: rokovima plaćanja i dugovanjima za rezervacije koje su u tijeku; svim bitnim informacijama ili eventualnim izmjenama vezanima uz ponude i ugovore; završnim obavijestima uoči putovanja; popustima koje klijent može ostvariti; novim ponudama koje bi klijenta mogle zanimati na osnovu ranije iskazanog interesa. Klijent zadržava pravo da se u bilo kojem trenutku odjavi s newsletter liste (klikom na "Odjava") te više neće primati obavijesti o novim ponudama i popustima. Jednako tako klijent se u bilo kojem trenutku iznova može prijaviti na newsletter listu / obnoviti svoju privolu za korištenjem podataka u marketinške svrhe.

Klijent ima pravo od TRAVEL FACTORY turističke agencije d.o.o. zatražiti informaciju o tome koje njegove osobne podatke se obrađuje i pohranjuje, kao i zatražiti ispravak u slučaju netočnih podataka ili brisanje određenih podataka za koje ne postoji zakonska osnova za čuvanje. O rješenju takvog zahtjeva TRAVEL FACTORY turistička agencija d.o.o. izvijestit će klijenta u zakonskom roku od najkasnije mjesec dana. Taj se rok, uz obrazloženje dano klijentu, može prema potrebi produljiti za dodatna dva mjeseca, uzimajući u obzir složenost i broj zahtjeva.

TRAVEL FACTORY turistička agencija d.o.o. ne može udovoljiti zahtjevu klijenta za brisanjem podataka i/ili dokumenata nužnih za izvršenje Ugovornih usluga, kao ni podataka i/ili dokumenata koje agencija sukladno zakonskim odredbama mora čuvati do isteka zakonskih rokova obveze čuvanja (npr. ponude, ugovori, računi, itd.).

Klijent svoja prava može ostvariti podnošenjem zahtjeva: elektroničkom poštom na kontakt@funfactory.hr ili pisanim zahtjevom upućenim na adresu sjedišta – TRAVEL FACTORY turistička agencija d.o.o., Jurišićeva ulica 26, 10000 Zagreb, Hrvatska.

Svim razumnim zahtjevima klijenata TRAVEL FACTORY turistička agencija d.o.o. udovoljit će bez naknade i bez nepotrebne odgode. Sukladno članku 12., točka 5. Opće uredbe o zaštiti podataka, ako su zahtjevi klijenta očito neutemeljeni ili pretjerani, osobito zbog njihova učestalog ponavljanja, TRAVEL FACTORY turistička agencija d.o.o. iskoristit će zakonsko pravo naplate razumne naknade za administrativne troškove pružanja informacija ili odbiti postupiti po zahtjevu. Sukladno članku 14., obvezu pružanja informacija nije potrebno nametati ako klijent već posjeduje tu informaciju (od ranije je upoznat koje je podatke dostavio), ako je bilježenje osobnih podataka propisano zakonom (npr. evidencija turista) te ako je pružanje informacije klijentu nemoguće ili bi zahtijevalo nerazmjeran napor.

Nadzorno tijelo na teritoriju Republike Hrvatske je Agencija za zaštitu osobnih podataka (Martićeva ulica 14, 10000 Zagreb, Hrvatska; azop@azop.hr; +385 1 4609 080).

Internetske stranice na kojima možete pronaći Uredbu (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća: <http://azop.hr/images/dokumenti/626/opca-uredba.pdf> i Zakon o

provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2018_05_42_805.html

—

ODGOVORNI ORGANIZATOR:

TRAVEL FACTORY turistička agencija d.o.o..

Sjedište: Jurišićeva ulica 26, 10000 Zagreb, Hrvatska

ID kod: HR-AB-01-080953357

OIB: 86051923135

MBS: 04918401 (Sudski registar Ministarstva pravosuđa Republike Hrvatske)

Direktori / ovlašteni voditelji poslova: Josip Musa

- **Poslovnica Zagreb:** Jurišićeva ulica 26, 10000 Zagreb, Hrvatska

U Zagrebu, 1. siječnja 2023.



STUDENTIJA DA:



Društvo je upisano kod trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem MBS 04918401, OIB: 86051923135, Sjedište: Jurišićeva ulica 26, 10 000 Zagreb.

Temeljeni kapital 20.000 kn uplaćen u cijelosti Privredna Banka Zagreb u Zagrebu, IBAN: HR2823400091110939852.