Standardne informacije za paket-aranžman

Prilog I., dio B Zakona o pružanju usluga u turizmu | Vlastiti paket-aranžmani

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 IDEALAB d.o.o. u cijelosti je odgovorna za pravilno izvršenje paket-aranžmana kao cjeline.

Turistička agencija IDEALAB 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.

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 otkaže 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 bilo kojem 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.

– Ako organizator, ili u pojedinim državama članicama prodavatelj, postane nesolventan, osigurava se povrat plaćanja. Ako organizator ili, prema potrebi, prodavatelj postane nesolventan nakon početka paket-aranžmana i ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osigurana je repatrijacija putnika. Organizator IDEALAB d.o.o. ugovorio je zaštitu u slučaju nesolventnosti kod Generali osiguranje d.d.

Putnici mogu stupiti u kontakt s tim subjektom ili, prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti ako su usluge uskraćene zbog nesolventnosti organizatora IDEALAB d.o.o.: Generali osiguranje d.d., Slavonska avenija 1b, 10000 Zagreb, info.hr@generali.com, +385 1 4600 400; www.generali.hr.

Propisi

Direktiva (EU) 2015/2302: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32015L2302
Zakon o pružanju usluga u turizmu: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2017_12_130_2982.html (s naknadnim izmjenama).

Polica jamčevine: P15-1020001326 (važenje 19.02.2026.–19.02.2027.). OIB osiguravatelja: 10840749604.
Organizator: IDEALAB d.o.o. – turistička agencija, Dubrovačka 1, 51000 Rijeka, info@idealab.hr, +385 91 506 1623.