

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

Flexify d.o.o., turistička agencija

Fabijančić Stjepana – Jape 147, 10410 Velika Gorica, Hrvatska

OIB: 43792343422 | MBS: 081656557

☎ +385 99 777 1708 | ✉ info@unifest.info | 🌐 www.flexify.info

1. OPĆE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti poslovanja (u daljnjem tekstu: *Uvjeti*) predstavljaju sastavni dio svake prijave, ugovora ili rezervacije koju putnik (u daljnjem tekstu: *Putnik*) sklapa s društvom **Flexify d.o.o.** (u daljnjem tekstu: *Organizator*), neovisno o obliku sklapanja (pisanim putem, elektronički, putem internetske platforme ili na prodajnom mjestu).

Organizator djeluje kao pravna osoba registrirana za organizaciju događanja, turističkih putovanja i posredovanje u pružanju turističkih usluga, u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu (NN 130/17, 25/19, 98/19, 42/20, 70/21, 114/22) i ostalim važećim propisima Republike Hrvatske.

Ovi Uvjeti uređuju prava i obveze između Organizatora i Putnika, te vrijede za sve oblike organiziranih putovanja, smještaja, prijevoza, događanja i drugih povezanih usluga koje nudi Flexify d.o.o.

Posebni uvjeti mogu biti dogovoreni u pojedinačnim programima ili ugovorima, no u slučaju razlike, prednost imaju odredbe ovih Uvjeta.

2. PRIJAVE I UGOVORI

Putnik može izvršiti prijavu za putovanje, događanje ili smještaj:

- putem internetske stranice Organizatora,
- putem partnerskih prodajnih platformi (npr. Ticks, Entrio, Eventim i dr.),
- putem e-maila ili fizički na prodajnom mjestu.

Prijava postaje obvezujuća u trenutku kada Organizator zaprimi uplatu akontacije ili cjelokupnog iznosa.

Nakon izvršene prijave, Putniku se dostavlja potvrda o uplati i program putovanja (ili opis usluge), čime ugovor stupa na snagu.

Ako je prijava izvršena putem elektroničkih kanala, smatra se da je Putnik prihvatio sve uvjete i obveze koji su bili javno objavljeni na dan rezervacije.

Putnik koji prijavljuje više osoba jamči da je ovlašten zastupati sve osobe uključene u prijavu, te da su sve obaviještene o sadržaju i uvjetima putovanja.

Organizator može odbiti prijavu ako za to postoje opravdani razlozi, kao što su ograničen broj mjesta, neispunjavanje uvjeta programa ili nepravodobna uplata.

3. PLAĆANJE

Prilikom prijave, Putnik je dužan uplatiti akontaciju u iznosu navedenom u programu putovanja ili u ponudi Organizatora.

Preostali iznos mora biti uplaćen najkasnije do roka navedenog u programu, odnosno najkasnije 14 dana prije početka putovanja ako nije drugačije navedeno.

Ukoliko Putnik ne izvrši uplatu u propisanom roku, smatra se da je odustao od putovanja, a primjenjuju se uvjeti otkazivanja navedeni u članku 6. ovih Uvjeta.

Plaćanje se može izvršiti:

- bankovnim prijenosom na račun Flexify d.o.o.,
- putem internetskih prodajnih platformi (Ticks, Entrio, Eventim, itd.),
- kreditnim ili debitnim karticama, ako je omogućeno.

Smatra se da je uplata izvršena u trenutku kada sredstva budu vidljiva na računu Organizatora.

Sve cijene iskazane su u eurima (EUR). U slučaju plaćanja u drugoj valuti, primjenjuje se srednji tečaj Hrvatske narodne banke na dan uplate.

4. CIJENE I SADRŽAJ USLUGA

Cijene su utvrđene za svaki pojedini program putovanja, smještaja ili događanja i vrijede od dana objave programa.

Cijena obuhvaća sve usluge navedene u programu, a moguće doplate ili dodatne usluge jasno su naznačene u opisu paketa.

Ako nije drugačije navedeno, cijene ne uključuju:

- osobne troškove putnika,
- troškove viziranja i putnih isprava,
- putno osiguranje,
- lokalne boravišne pristojbe,
- depozite, sigurnosne pologe ili druge dodatne troškove na licu mjesta.

Organizator zadržava pravo promjene cijene do 20 dana prije početka putovanja ako dođe do:

1. promjene tečaja valuta,
2. povećanja troškova prijevoza (goriva, cestarine, naknade),
3. promjena u poreznim sustavima (PDV, pristojbe i sl.).

U slučaju povećanja cijene za više od 8%, Putnik ima pravo raskinuti ugovor bez plaćanja naknade, uz pravo na povrat uplaćenog iznosa.

U slučaju povećanja cijene do 8%, primjenjuje se novi iznos, bez mogućnosti raskida ugovora.

5. PROMJENE PROGRAMA

Organizator zadržava pravo izmjene programa prije početka putovanja ako dođe do nepredviđenih okolnosti koje se ne mogu izbjeći (više sile, sigurnosni razlozi, odluke vlasti, vremenske prilike i dr.).

U tom slučaju, Organizator je dužan o promjeni odmah obavijestiti Putnike te ponuditi zamjenski program iste ili više kvalitete, ako je moguće.

Ako promjena uključuje značajnu izmjenu bitnih elemenata ugovora, Putnik može:

- a) prihvatiti izmjenu,
- b) raskinuti ugovor bez plaćanja naknade, uz pravo na puni povrat.

Organizator ima pravo tijekom putovanja mijenjati redoslijed programa ako to zahtijevaju vremenski uvjeti, sigurnost sudionika ili drugi opravdani razlozi.

Ako se ne realizira pojedina usluga koja je uključena u program, a nije bila od presudne važnosti, Putnik nema pravo na povrat.

6. OTKAZIVANJE PUTOVANJA OD STRANE PUTNIKA

Danom otkazivanja smatra se dan kada je Organizator zaprimio pisanu obavijest o otkazivanju putovanja.

U slučaju otkazivanja putovanja od strane putnika, **Organizator ima pravo na naknadu troškova koji su nastali do trenutka otkazivanja**, sukladno stvarno učinjenim rashodima i zakonskim odredbama.

Organizator zadržava pravo:

- **naplate vlastite organizacijske marže,**
- **zadržavanja iznosa koji pokriva nepovratne troškove** nastale zakupom ili plaćanjem usluga trećih strana (npr. smještaj, prijevoz, ulaznice, agencijske naknade, usluge partnera i slično),
- te eventualnih bankovnih i transakcijskih troškova povrata sredstava.

U slučajevima kada su pojedine usluge već unaprijed plaćene dobavljačima i nisu povratne, **Organizator nije obvezan izvršiti povrat za te usluge**, neovisno o vremenu otkazivanja.

Ukoliko putnik pronađe zamjenu za svoje mjesto, **Organizator može odobriti prijenos ugovora** na drugu osobu, **bez dodatnih troškova**, osim ako zamjena uzrokuje dodatne stvarne troškove trećih pružatelja usluga (npr. promjena imena kod hotela, prijevoznika i sl.), o čemu će putnik biti prethodno obaviješten.

Ako Putnik ne dođe na putovanje ili odustane nakon početka, nema pravo na povrat sredstava.

Ako se putovanje otkaže zbog bolesti, nesreće ili drugih opravdanih razloga, a Putnik je ugovorio putno osiguranje, povrat se ostvaruje prema uvjetima osiguravatelja.

7. OTKAZIVANJE PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA

Organizator ima pravo otkazati putovanje u sljedećim slučajevima:

1. Ako se ne prijavi minimalan broj putnika predviđen programom, najkasnije 5 dana prije početka putovanja.
2. Ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći ili otkloniti, a koje bi ugrozile sigurnost putnika ili onemogućile realizaciju programa (rat, nemiri, prirodne nepogode, odluke vlasti, epidemije i dr.).

U slučaju otkazivanja putovanja od strane Organizatora, Putnik ima pravo na povrat cjelokupno uplaćenog iznosa u roku od 14 dana od dana otkazivanja.

Organizator ne odgovara za kašnjenja i promjene uzrokovane višom silom te ne snosi troškove dodatnih usluga koje putnik samostalno ugovori (npr. pojedinačne avionske karte, dodatni smještaj i sl.).

Ako dođe do otkazivanja putovanja tijekom njegova trajanja zbog više sile, Organizator će nastojati osigurati povrat dijela troškova, umanjen za stvarne troškove do tada realiziranih usluga.

8. OBVEZE ORGANIZATORA

Organizator se obvezuje:

- brinuti se o pravilnoj provedbi programa i odabiru pružatelja usluga s pažnjom dobrog gospodarstvenika,
- pružiti sve ugovorene usluge te dati putniku sve relevantne informacije prije i tijekom putovanja,
- štititi interese putnika u skladu sa zakonskim propisima i ovim Uvjetima.

Organizator ne odgovara za eventualne propuste trećih osoba koje pružaju usluge u ime Organizatora (npr. hoteli, prijevoznici, ugostitelji), ako je pažljivo izabrao te pružatelje usluga i ako je učinio sve što se moglo razumno očekivati radi uredne provedbe programa.

U slučaju neizvršenja usluga, Organizator je dužan pružiti odgovarajuću zamjenu, a ako to nije moguće – omogućiti povrat razmjernog dijela cijene.

Organizator posjeduje policu jamčevine i osiguranje od odgovornosti kod društva **Generali osiguranje d.d.**, koja osigurava povrat uplaćenih sredstava putnicima u slučaju nesolventnosti Organizatora.

9. OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan:

- posjedovati valjane putne isprave i poštivati carinske i devizne propise,
- pridržavati se pravila reda u smještajnim objektima i prijevoznim sredstvima,
- poštovati plan i satnicu putovanja te slijediti upute vodiča, pratitelja i predstavnika Organizatora,
- pridržavati se zakona i propisa zemlje u koju putuje,
- nadoknaditi svu štetu koju prouzroči trećim osobama ili Organizatoru.

Putnik je osobno odgovoran za eventualne troškove nastale zbog nepoštivanja navedenih obveza.

Ako Putnik svojim ponašanjem ometa tijek putovanja, ugrožava sigurnost drugih ili narušava javni red, Organizator ima pravo raskinuti ugovor bez povrata sredstava, uz mogućnost isključenja putnika s putovanja o njegovu trošku.

10. PUTNO OSIGURANJE

Cijena putovanja, smještaja ili događanja ne uključuje putno osiguranje, osim ako nije drukčije navedeno u programu.

Putniku se preporučuje ugovaranje sljedećih vrsta osiguranja:

- osiguranje od otkaza putovanja,
- osiguranje od nezgode i bolesti na putovanju,
- osiguranje od gubitka ili oštećenja prtljage,
- zdravstveno osiguranje za vrijeme boravka u inozemstvu.

Organizator će na zahtjev putnika posredovati u sklapanju police putnog osiguranja kod ovlaštene osiguravajuće kuće.

U slučaju odustajanja od putovanja, ako je putnik imao sklopljeno osiguranje od otkaza, povrat sredstava vrši se isključivo prema uvjetima osiguravatelja.

Organizator nije odgovoran ako putnik ne ugovori odgovarajuće osiguranje, kao ni za bilo kakve troškove koji nastanu zbog nepostojanja osigurateljnog pokrića.

11. OSIGURANJE JAMČEVINE I ODGOVORNOSTI

Sukladno članku 38. Zakona o pružanju usluga u turizmu, Organizator ima sklopljenu **policu jamčevine** koja osigurava putnicima:

- povrat svih uplata u slučaju nesolventnosti Organizatora,
- troškove povratka putnika s putovanja ako je prijevoz uključen u ugovor.

Također, Organizator ima sklopljenu **policu osiguranja od odgovornosti** za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem ugovora.

Nositelj police je:

GENERALI osiguranje d.d.

Slavonska avenija 1b
10000 Zagreb
Hrvatska

Telefon: +385 (0)1 4600 400
Telefax: +385 (0)1 4600 600

E-mail: info.hr@generali.com

Podaci o brojevima polica bit će objavljeni na službenoj internetskoj stranici Organizatora i dostupni na zahtjev putnika.

U slučaju nastupa osiguranog slučaja, putnik podnosi zahtjev izravno osiguravajućem društvu, uz prednošenje valjane dokumentacije i potvrde o uplati.

12. REKLAMACIJE

Ako Putnik smatra da usluga nije pružena u skladu s ugovorom, dužan je bez odgađanja, na licu mjesta, obavijestiti predstavnika Organizatora, hotel ili drugog pružatelja usluge kako bi se prigovor mogao odmah riješiti.

Ako problem nije riješen na licu mjesta, Putnik ima pravo podnijeti pisanu reklamaciju u roku od **8 dana** od završetka putovanja.

Reklamacije se dostavljaju putem e-maila na adresu: **info@unifest.info** ili poštom na adresu sjedišta Organizatora.

Reklamacija mora sadržavati:

- ime i prezime putnika,
- broj rezervacije ili ugovora,
- jasne razloge reklamacije i eventualne dokaze (fotografije, potvrde, svjedoke).

Organizator je dužan u roku od **15 dana** od primitka reklamacije pisano odgovoriti putniku.

Organizator će rješavati samo uredno i pravodobno podnesene reklamacije.

Ako putnik ne prihvati ponuđeno rješenje, može pokrenuti postupak mirenja ili se obratiti nadležnom sudu u skladu s člankom 14. ovih Uvjeta.

13. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA (GDPR)

Organizator prikuplja, obrađuje i pohranjuje osobne podatke putnika u skladu s odredbama **Uredbe (EU) 2016/679 (GDPR)** i Zakonom o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka.

Podaci koji se prikupljaju uključuju ime i prezime, kontakt podatke, adresu, broj osobne iskaznice ili putovnice, te druge informacije potrebne za realizaciju ugovorenih usluga.

Osobni podaci koriste se isključivo u svrhu izvršenja ugovora, komunikacije s putnicima i ispunjavanja zakonskih obveza Organizatora.

Putnik se prijavom na putovanje smatra da daje **privolu za obradu osobnih podataka** u navedenim svrhama.

Organizator se obvezuje da osobne podatke neće prosljeđivati trećim osobama osim u slučajevima kada je to nužno za provedbu ugovora (npr. hotelima, prijevoznicima, osiguravateljima).

Svi prikupljeni podaci čuvaju se u sigurnom sustavu, a putnik ima pravo u svakom trenutku zatražiti pristup, ispravak ili brisanje svojih osobnih podataka slanjem zahtjeva na adresu **info@unifest.info**.

Organizator je imenovao osobu odgovornu za zaštitu osobnih podataka i vodi internu evidenciju o obradi sukladno zakonu.

14. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti poslovanja sastavni su dio svakog ugovora o putovanju, smještaju ili događanju sklopljenog između putnika i Organizatora.

Eventualne posebne pogodnosti, uvjeti ili dogovori između putnika i Organizatora vrijede samo ako su potvrđeni pisanim putem.

Ugovorni odnosi između putnika i Organizatora uređeni su pravom Republike Hrvatske.

U slučaju spora koji se ne može riješiti mirnim putem, nadležan je **Općinski građanski sud u Zagrebu**.

Organizator i putnik mogu zajednički pokušati rješavanje spora putem **Centra za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori** prije pokretanja sudskog postupka.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom objave na internetskoj stranici **www.flexify.info**, a primjenjuju se na sve ugovore sklopljene nakon tog datuma.

 **Organizator:**

Flexify d.o.o., turistička agencija

Fabijančić Stjepana – Jape 147, 10410 Velika Gorica, Hrvatska

OIB: 43792343422 | MBS: 081656557

 +385 99 777 1708 |  info@unifest.info |  www.flexify.info

U Zagrebu, 10.11.2025. godine

Flexify d.o.o.

(Organizator)