



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO TURIZMA
SAMOSTALNI SEKTOR TURISTIČKE INSPEKCIJE
SLUŽBA TURISTIČKE INSPEKCIJE
Područna jedinica Zagreb
Ispostava Krapina
KLASA: 334-09/15-02/181
URBROJ: 529-10-05-09/1-15-9
Krapina, 16. lipnja 2015.

REPUBLIKA HRVATSKA
OSNOVNA ŠKOLA - SCUOLA ELEMENTARE
2170-65
OŠ GELSI

Datum: 16.06.2015.			
Klasifikacija: 600-01/15-01/01		Org. jed.	
Uredni broj: 529-10-05-09/1-15-1		Pril.	Vrij.
		-	-

OŠ SE GELSI, Rijeka
n/p ravnatelj-a/ice
os.se.gelsi@gmail.com

**PREDMET: Putnička agencija „Express-tours“, vl. Tihomir Kokolek,
Čakovec, Zagrebačka 87
- odgovor na predstavku, dostavlja se**

Poštovani/a,

Dana 11. lipnja 2015. godine Ministarstvo turizma, Turistička inspekcija zaprimila je elektroničkim putem Vašu predstavku kojom prijavljujete Tihomira Kokoleka, vlasnika putničke agencije „Express-tours“ iz Čakovca, Zagrebačka 87, s kojim ste, kao najpovoljnijim ponuđačem za organizaciju petodnevne škole u prirodi zaključili ugovor o organiziranju putovanja – školsku ekskurziju u Sjeverozapadnu Hrvatsku u razdoblju od 8. do 12. lipnja 2015. godine za ukupno 38 učenika IV razreda Vaše škole i 3 pratitelja, da u cijelosti nije izvršio ugovoreno putovanje, jer Vam je izdao nevaljani vaucher zbog kojeg učenici i pratitelji učesnici ugovorenog putovanja nisu mogli ostvariti smještaj s punim pansionom u hotelu KRALJ u Donjem Kraljevcu, kupanje u Gradskom bazenu u Čakovcu, ugovorene izlete u Trakošćan i druge destinacije sukladno programu putovanja, kao i da nije osigurao autobus za prijevoz učenika na programom predviđene destinacije i povratak u mjesto polazišta (Rijeku).

U predstavlci dalje navodite, da ste radi rješavanja nastale situacije, u više navrata osobno kao ravnatelj/ica škole, kao i nastavnici pratitelji učenika, pokušavali telefonski stupiti u kontakt s Tihomirom Kokolekom, vlasnikom putničke agencije, ali bez uspjeha, zbog čega ste prekinuli planirano putovanje dan ranije, odnosno 11. lipnja 2015. godine, a učenici i nastavnici koji su pratili učenike na putovanju, vratili su se u Rijeku autobusom koji je osigurao Grad Rijeka.

Osim što izražavate svoje nezadovoljstvo, šokiranost i žaljenje zbog razvoja situacije, smatrate da, iako ste u potpunosti poštivali proceduru odabira najpovoljnijeg ponuđača organizacije školskih putovanja propisanih Pravilnikom o izvođenju izleta, ekskurzija i drugih odgojno-obrazovnih aktivnosti izvan škole, smatrate da je vlasnik putničke agencije „Espress tours“ iz Čakovca prema Vašoj školi postupio nelegalno, s ciljem zadržavanja financijske koristi, zbog čega ste vlasnika putničke agencije i kazneno prijavili.

Povodom Vaše predstavke, 11. lipnja 2015. godine je obavljen inspekcijski nadzor u poslovnici putničke agencije „Express-tours“ u Čakovcu, Zagrebačka 87, kojim su potvrđeni svi navodi iz Vaše predstavke.

Inspekcijskim nadzorom je utvrđeno:

- da se putnička agencija nije u pridržavala objavljenih općih uvjeta i sadržaja svake usluge navedene u programu putovanja koji su sastavni dio ugovora o organiziranju putovanja - školske ekskurzije u Sjeverozapadnu Hrvatsku, kojeg ste kao škola i svaki od roditelja učenika - putnika zaključili s tom agencijom, kao i da se putnička agencija nije brinula o pravima i interesima putnika (učenika i nastavnika učesnika predmetne ekskurzije u razdoblju od 8. do 12. lipnja 2015. godine), a na što se obvezala odredbom članka 9. Općih uvjeta koji su sastavni dio Ugovora. Na opisani način, putnička agencija postupila je protivno odredbe članka 4. stavka 1. točke 1. Zakona o pružanju usluga u turizmu („Narodne novine“ broj 68/07., 88/10., 30/14., 89/14. i 152/14.). Navedenim postupanjem, Tihomir Kokolek, vlasnik putničke agencije počinio je prekršaj iz članka 63. stavak 1. točka 1. istog Zakona, za koji je propisana novčana kazna u iznosu od 6.000,00 do 15.000,00 kn;

- da prijavljena putnička agencija nije učenicima i nastavnicima učesnicima predmetne školske ekskurzije u cijelosti pružila usluge utvrđene ugovorom o organiziranju putovanja - školske ekskurzije u Sjeverozapadnu Hrvatsku u razdoblju od 8. do 12. lipnja 2015. godine, posebice jer nije osigurala valjani vaučer za korištenje usluge smještaja u hotelu KRALJ u Donjem Kraljevcu s punim pansionom za 10., 11. i 12. lipnja 2015. godine te osigurala autobuse za putovanja u ugovorene destinacije i povratak u Rijeku. Na opisani način, putnička agencija postupila je protivno odredbe članka 13. stavka 1. točke 6. Zakona o pružanju usluga u turizmu. Navedenim postupanjem, Tihomir Kokolek, vlasnik putničke agencije počinio je prekršaj iz članka 63. stavka 1. točke 9. istog Zakona, za koji je propisana novčana kazna u iznosu od 6.000,00 do 15.000,00 kn.

- da prijavljena putnička agencija, Vašoj školi odnosno svakom od roditelja učenika Vaše škole, korisnika školske ekskurzije, prilikom uplate iznosa za turističko (školsko) putovanje (paket aranžman) nije izdala potvrdu o osiguranju jamčevine koja im omogućava nesmetano i neposredno ostvarivanje naknade uplaćene cijene putovanja i drugih troškova nastalih zbog platne nemogućnosti putničke agencije prema osiguratelju Allianz Zagreb d.d. Zagreb, niti je u nekom drugom valjanom dokumentu (ugovoru, programu, općim uvjetima) naznačila podatke o osiguratelju, broju police osiguranja, postupku ostvarivanja prava na povrat uplaćene cijene te naknadu drugih troškova iz članaka 18. stavka 1. Zakona o pružanju usluga u turizmu. Na opisani način, putnička agencija postupila je protivno odredbe članka 18. stavka 3. Zakona o pružanju usluga u turizmu. Navedenim postupanjem, Tihomir Kokolek, vlasnik putničke agencije počinio je prekršaj iz članka 62. stavka 1. točke 8. istog Zakona, za koji je propisana novčana kazna u iznosu od 8.000,00 do 15.000,00 kn.

Zbog počinjenih prekršaja, viša turistička inspektorica protiv Tihomira Kokoleka, vlasnika prijavljene putničke agencije, pokrenula je prekršajni postupak.

Turistička inspekcije nema zakonske mogućnosti narediti rješenjem Tihomiru Kokoleku, vlasniku putničke agencije „Express-tours“ povrat uplaćenog iznosa i naknadu pretrpljene štete zbog neizvršenja ugovorenog putovanja bilo Vašoj školi i/ili roditeljima učenika korisnika školske ekskurzije zbog neispunjenja ili djelomičnog ili neurednog ispunjenja obveza koje se odnose na predmetno školsko putovanje, već **povrat uplaćene cijene i naknadu troškova zbog neizvršenja ugovora, oštećeni korisnik usluge može ostvariti izravno od turističke agencije, odnosno van sudskim ili sudskim putem.**

Stoga Vas upućujemo, kao i roditelje svakog od učenika korisnika školske ekskurzije da imate pravo putničkoj agenciji „Express tours“ iz Čakovca, Zagrebačka 87, podnijeti zahtjev za povrat uplaćene cijene i/ili naknadnu štete pretrpljene neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem predmetnog turističkog putovanja, u roku koji odredite u zahtjevu.

Ukoliko putnička agencija u određenom roku ne izvrši povrat uplaćenog iznosa putovanja i/ili naknadnu štete, navedena prava možete pokušati ostvariti podnošenjem zahtjeva osiguravajućem društvu s kojim je Tihomir Kokolek, vlasnik putničke agencije „Express tours“ zaključio ugovore o osiguranju propisane odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu. Naime, odredbom čl. 18. tog Zakona, propisano je da je turistička agencija koja organizira putovanje dužna za svaki paket aranžman osigurati jamčevinu kod banke ili osiguravajućeg društva radi naknade putniku plaćene cijene putovanja, ako zbog platne nemogućnosti ili stečaja turističke agencije izostanu usluge putovanja i naknadu troškova koji su nastali zbog platne nemogućnosti ili stečaja putničke agencije za povratak putnika u mjesto polaska. Člankom 29. istog Zakona propisano je da je turistička agencija koja organizira putovanje (paket aranžman) dužna s osiguravateljem sklopiti ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket aranžman.

Tihomir Kokolek, vlasnik putničke agencije „Express tours“ zaključio je ugovor o osiguranju od odgovornosti organizatora putovanja po osnovi članka 18. Zakona o pružanju usluga u turizmu (jamčevinu radi naknade plaćene cijene putovanja i troškova povrata u mjesto polaska zbog platne nemogućnosti) i članka 19. istog Zakona (odgovornost za štetu prouzročenu putniku zbog neispunjenja, djelomičnog ispunjenja ili neurednog ispunjenja obveza koje se odnose na paket aranžman) sa osiguravajućim društvom ALLIANZ ZAGREB d.d. Zagreb, Heinzlova 70. Stoga, **temeljem navedenih osiguranja, oštećeni korisnici putovanja mogu navedenom osiguratelju podnijeti zahtjev za povrat uplaćene cijene i/ili naknadu troškova povrata u mjesto putovanja kao i naknadu štete zbog nepotpunog i neurednog ispunjenja paket aranžmana (školske ekskurzije), pozivajući se na Policu osiguranja od odgovornosti broj 1500-172482714.**

Ukoliko ne uspijete ili ne uspijete u cijelosti ostvariti svoja prava, pravo na povrat uplaćenog iznosa i naknadu štete i drugih troškova možete ostvariti sudskim putem podnošenjem tužbe za povrat uplaćene cijene i naknadu štete kod ugovorenog suda mjesne nadležnosti u Varaždinu ili Čakovcu.

S poštovanjem,

VIŠA TURISTIČKA INSPEKTORICA:

Marija Stančić, dipl. org. rada, v.r.

DOSTAVITI:

1. Naslovu (e-mailom: os.se.gelsi@gmail.com)
2. U spis, ovdje.

Na znanje: turistička.inspekcija@mint.hr