

UVJETI USLUGE

Izrada personaliziranih itinerara putovanja

TENA, obrt za digitalne djelatnosti, vl. Tena Festini

Datum posljednjeg ažuriranja: 23. listopada 2026.

1. Pružatelj usluge i opće odredbe

Ovi Uvjeti usluge uređuju naručivanje, plaćanje, izradu, isporuku i korištenje personaliziranih itinerara putovanja putem internetske stranice www.tenatravels.com.

Pružatelj usluge je:

TENA, obrt za digitalne djelatnosti, vl. Tena Festini

Sjedište: Tina Ujevića 3, 23250 Pag

OIB: 94797610697

Telefon: 091 988 5700

E-mail: info@tenatravels.com

Web: www.tenatravels.com

U nastavku dokumenta pružatelj usluge naziva se Tena Travels, a naručitelj usluge klijent.

Prije naručivanja klijent je dužan upoznati se s opisom odabranog paketa, njegovom cijenom i ovim Uvjetima usluge.

Potvrdom narudžbe klijent prihvaća ugovoreni sadržaj usluge i pripadajuće obveze.

2. Priroda i opseg usluge

Tena Travels pruža uslugu individualnog istraživanja, savjetovanja i izrade personaliziranih planova putovanja na temelju informacija koje dostavi klijent.

Usluga je savjetodavne i informativne prirode.

Tena Travels ne prodaje paket-aranžmane, ne nastupa kao organizator putovanja i ne obavlja rezervacije u ime ili za račun klijenta.

Ugovorena usluga ne uključuje:

- kupnju ili rezervaciju prijevoznih karata;
- rezervaciju smještaja;
- kupnju ulaznica, izleta i aktivnosti;

- posredovanje u plaćanju usluga trećih strana;
- ishodovanje viza i putnih dokumenata;
- organizaciju putnog osiguranja;
- zastupanje klijenta pred prijevoznicima, hotelima ili drugim pružateljima usluga;
- stalnu dostupnost tijekom putovanja.

Klijent samostalno odlučuje hoće li koristiti predložene opcije te samostalno obavlja sve rezervacije i plaćanja.

3. Paketi i cijene

3.1. Basic

Cijena: 25 €

Basic paket uključuje istraživanje za jedan grad odnosno jednu destinaciju:

- do tri prijedloga smještaja;
- do tri opcije prijevoza za dolazak na destinaciju i povratak;
- relevantne poveznice i praktične informacije.

Basic ne uključuje dnevni raspored putovanja, lokalno kretanje, plan aktivnosti, uvodni razgovor ni podršku tijekom putovanja.

Paket se plaća u cijelosti prilikom narudžbe.

3.2. Standard

Cijena: 25 € + 10 € po danu putovanja

Standard uključuje:

- početnu fazu usluge koja obuhvaća ispunjavanje upitnika od strane klijenta te pregled upitnika, pripremu i uvodni razgovor s klijentom u trajanju do 20 minuta od strane Tena Travels;
- personalizirani dnevni plan putovanja;
- prijedloge aktivnosti, znamenitosti i lokalnih iskustava;
- lokalne preporuke i praktične informacije;
- prijedloge kretanja unutar i između destinacija;
- do tri prijedloga smještaja po lokaciji;
- istraživanje prijevoza za dolazak na destinaciju i povratak;
- karte i korisne poveznice.

Standard može uključivati više destinacija unutar dogovorenog putovanja.

3.3. Premium

Cijena: 25 € + 20 € po danu putovanja

Premium uključuje sve elemente Standard paketa te dodatnu WhatsApp podršku tijekom ugovorenih dana putovanja.

Podrška se pruža isključivo pod uvjetima iz članka 8. ovog dokumenta.

3.4. Zajednički uvjeti

Svi paketi uključuju jednu doradu u okviru prvotno dogovorene usluge.

Cijene izrade itinerara ne uključuju troškove samog putovanja, uključujući smještaj, prijevoz, hranu, ulaznice, osiguranje i druge usluge trećih strana.

4. Naručivanje i sklapanje ugovora

Naručivanje se obavlja putem internetske stranice Tena Travels.

Klijent odabire paket, ispunjava odgovarajući upitnik i pristupa plaćanju.

Ugovor o pružanju usluge sklapa se nakon uspješnog plaćanja i potvrde narudžbe.

Tena Travels može zatražiti dodatne informacije potrebne za izvršenje narudžbe.

Ako se pokaže da zahtjevi klijenta nisu obuhvaćeni odabranim paketom ili da uslugu nije moguće pružiti u traženom opsegu, Tena Travels može predložiti izmjenu opsega ili odbiti izvršenje narudžbe. Ako narudžba bude odbijena prije početka rada, klijentu se vraća cjelokupan uplaćeni iznos.

Tena Travels nije obvezan prihvatiti naknadne zahtjeve koji nisu dio ugovorene usluge.

5. Plaćanje i predujam

5.1. Basic

Basic paket plaća se u cijelosti, u iznosu od 25 €, prilikom narudžbe.

5.2. Standard i Premium

Prilikom narudžbe Standard ili Premium paketa klijent plaća 25 € predujma.

Taj iznos predstavlja ugovorenu cijenu početne faze usluge, koja obuhvaća ispunjavanje upitnika od strane klijenta te pregled upitnika, pripremu i uvodni razgovor s klijentom u trajanju do 20 minuta od strane Tena Travels.

Početna faza smatra se izvršenom nakon održanog uvodnog razgovora.

Predujam se računa u ukupnu cijenu usluge i ne predstavlja dodatnu naknadu.

Nakon zaprimanja narudžbe Tena Travels javlja se klijentu unutar 24 sata radi dogovora termina uvodnog razgovora.

Tijekom razgovora utvrđuju se opseg itinerara, trajanje putovanja i ostali relevantni zahtjevi.

Nakon razgovora klijent dobiva konačan obračun:

- Standard: 25 € + 10 € za svaki ugovoreni dan;
- Premium: 25 € + 20 € za svaki ugovoreni dan.

Budući da je početnih 25 € već plaćeno, preostali iznos odgovara cijeni ugovorenih dana putovanja.

Izrada itinerara započinje tek nakon primitka cjelokupnog ugovorenog iznosa.

Tena Travels nije dužan započeti rad na temelju usmene najave plaćanja, nepotvrđene transakcije ili djelomične uplate.

Ako klijent ne podmiri preostali iznos, Tena Travels neće započeti izradu itinerara. Za izvršenu početnu fazu naplaćuje se 25 €, uz uvjete iz članka 12.

6. Rokovi i isporuka

Itinerar se isporučuje u roku do 30 dana.

Za Basic paket rok počinje teći nakon potvrđenog plaćanja i primitka potrebnih podataka.

Za Standard i Premium rok počinje teći nakon održanog uvodnog razgovora, potvrde konačnog opsega usluge, dostave svih potrebnih podataka i uplate preostalog iznosa.

Ako klijent ne dostavi tražene informacije, kasni s plaćanjem ili naknadno mijenja ključne podatke, rok se odgovarajuće pomiče za razdoblje uzrokovanog zastoja.

Tena Travels nije odgovoran za kašnjenja koja su izravno posljedica nepotpunih ili netočnih informacija klijenta.

Itinerar se dostavlja u digitalnom obliku, u pravilu kao PDF dokument, na e-mail adresu navedenu prilikom narudžbe.

Klijent je odgovoran za točnost navedene e-mail adrese i dostupnost vlastitog poštanskog sandučića.

7. Dorade i dodatni zahtjevi

Svaki paket uključuje jednu besplatnu doradu unutar prvotno dogovorenog opsega.

Jedna dorada podrazumijeva jedan objedinjeni zahtjev s izmjenama, a ne neograničen broj naknadnih poruka i pojedinačnih zahtjeva.

Besplatna dorada može obuhvaćati prilagodbu pojedinih preporuka ili rasporeda.

Besplatna dorada ne uključuje:

- promjenu destinacije nakon izrade itinerara;
- dodavanje novih destinacija;
- produženje trajanja putovanja;
- potpunu reorganizaciju itinerara zbog promjene osobnih želja;
- izradu dodatnih alternativnih itinerara;
- ponovno istraživanje već obrađenih opcija zbog promjene budžeta ili drugih ključnih zahtjeva;
- naknadne izmjene zbog promjene cijena ili dostupnosti usluga trećih strana.

Zahtjevi izvan ugovorenog opsega mogu se dodatno naplatiti uz prethodni dogovor.

Tena Travels nije dužan izvršavati dodatne izmjene bez prihvaćene ponude i dogovorene naknade.

Ako isporučeni itinerar ne odgovara ugovorenoj usluzi zbog pogreške Tena Travels, ispravak te pogreške ne računa se kao iskorištena besplatna dorada.

8. WhatsApp podrška u Premium paketu

WhatsApp podrška dostupna je isključivo tijekom dana putovanja za koje je ugovorena i plaćena.

Radno vrijeme: svakodnevno od 12:00 do 19:00 sati po hrvatskom vremenu.

Dnevno ograničenje: najviše tri zasebna upita.

Jedan upit predstavlja jedno pitanje ili jednu povezanu temu. Slanje većeg broja poruka o istoj temi ne povećava dnevni broj dostupnih upita.

Neiskorišteni upiti ne prenose se na sljedeći dan.

Rokovi odgovora:

- upiti zaprimljeni prije 17:00 sati: odgovor do 19:00 sati istog dana;
- upiti zaprimljeni od 17:00 sati nadalje: odgovor do 19:00 sati sljedećeg dana.

Izvan navedenih rokova nije zajamčen odgovor.

Podrška uključuje dodatne preporuke i prilagodbe postojećeg plana, ali ne uključuje organizaciju potpuno novog putovanja, rezerviranje usluga, pregovaranje s pružateljima usluga ni zastupanje klijenta.

Hitne situacije

WhatsApp podrška nije hitna služba niti usluga dostupna 24 sata dnevno.

Krađa, gubitak dokumenata, otkazivanje smještaja i ozbiljni poremećaji putovanja mogu biti predmet savjetodavnog upita, ali ne stvaraju obvezu odgovora izvan ugovorenog radnog vremena.

U slučaju neposredne opasnosti ili potrebe za hitnom intervencijom klijent je dužan kontaktirati odgovarajuće nadležne službe.

Tena Travels ne preuzima obvezu hitnog postupanja, spašavanja, pronalaska zamjenskog smještaja, financiranja alternativnog prijevoza ili rješavanja sporova s trećim stranama.

9. Obveze klijenta

Klijent je odgovoran za:

- točnost i potpunost podataka dostavljenih putem upitnika;
- pravodobno dostavljanje dodatnih informacija;
- jasno navođenje svojih zahtjeva, ograničenja i prioriteta;
- pravodobno plaćanje;
- samostalno rezerviranje i plaćanje putnih usluga;
- provjeru konačnih cijena i uvjeta rezervacije;
- provjeru valjanosti putnih isprava, viza i uvjeta ulaska u pojedine države;
- odabir odgovarajućeg putnog osiguranja;
- procjenu vlastitih zdravstvenih i fizičkih mogućnosti.

Ako klijent prešuti važnu informaciju koja utječe na izvedivost itinerara, Tena Travels ne odgovara za posljedice koje su izravno uzrokovane tim propustom.

Naknadno dostavljene informacije koje bitno mijenjaju ugovoreni opseg usluge mogu zahtijevati novu ponudu i dodatnu naknadu.

10. Putovanja s djecom

Tena Travels izrađuje itinerare za putovanja s djecom od navršenih 7 godina naviše.

Narudžbe za putovanja s djecom mlađom od 7 godina nisu obuhvaćene ovom ponudom.

Ako klijent prilikom narudžbe navede netočne podatke o dobi djece, Tena Travels može odbiti izvršenje usluge. Ako rad nije započeo, klijentu se vraća uplaćeni iznos. Ako je dio usluge već izvršen, obračunava se stvarno pružena usluga, pod uvjetima iz članka 12.

11. Informacije, rezervacije i treće strane

Prijedlozi smještaja, prijevoza, aktivnosti, restorana i drugih sadržaja temelje se na informacijama dostupnima u trenutku istraživanja.

Tena Travels ne jamči:

- dostupnost predloženog smještaja ili prijevoza u trenutku rezervacije;
- nepromjenjivost cijena;
- točnost i ažurnost informacija koje objavljuju treće strane;
- nepromjenjivost rasporeda, radnog vremena ili uvjeta poslovanja;
- kvalitetu i izvršenje usluga neovisnih pružatelja;
- održavanje letova, izleta, događanja i drugih aktivnosti.

Klijent samostalno sklapa ugovore s trećim stranama.

Tena Travels nije ugovorna strana tih rezervacija i ne preuzima odgovornost za njihove izmjene, otkazivanja ili neispunjenje.

Ako je šteta nastala zbog pogreške Tena Travels u izradi itinerara, odgovornost za tu pogrešku ne isključuje se ovim člankom.

12. Otkazivanje narudžbe i povrat novca

12.1. Odustajanje klijenta

Klijent može otkazati naručenu uslugu slanjem pisane obavijesti na info@tenatravels.com.

Kod Standard i Premium paketa početna faza usluge obuhvaća ispunjavanje upitnika od strane klijenta te pregled upitnika, pripremu i uvodni razgovor s klijentom u trajanju do 20 minuta od strane Tena Travels. Cijena početne faze iznosi 25 €.

Početna faza smatra se izvršenom nakon održanog uvodnog razgovora.

Ako klijent odustane prije početka pružanja usluge, Tena Travels vraća mu uplaćenih 25 €.

Ako klijent odustane nakon održanog uvodnog razgovora, Tena Travels zadržava 25 € kao naknadu za izvršenu početnu fazu, pod uvjetom da je klijent prethodno izričito zatražio početak pružanja usluge prije isteka roka za jednostrani raskid i da iznos ne prelazi zakonski dopuštenu naknadu za stvarno pruženu uslugu.

Ako klijent odustane nakon uvodnog razgovora, ali prije početka izrade itinerara, ne naplaćuju mu se dani putovanja za koje itinerar nije izrađen.

Ako klijent odustane nakon početka izrade itinerara, naplaćuje se već izvršeni dio usluge. Ako klijent ostvaruje pravo na jednostrani raskid, vraća mu se unaprijed plaćeni iznos umanjen za dopuštenu naknadu za stvarno obavljeni rad.

Odustajanje od samog putovanja, promjena osobnih planova ili nezadovoljstvo cijenama i dostupnošću usluga trećih strana ne predstavljaju sami po sebi razlog za povrat cijene uredno izvršene usluge.

12.2. Neispunjenje ugovora od strane Tena Travels

Ako Tena Travels ne može pružiti naručenu uslugu i nije izvršio nijedan njezin dio, klijentu se vraća cjelokupan uplaćeni iznos.

Ako je Tena Travels izvršio početnu fazu, ali nije u mogućnosti izraditi ugovoreni itinerar, klijentu se vraća iznos plaćen za izradu itinerara. Ako početna faza nije uredno izvršena ili je neupotrebljiva zbog propusta Tena Travels, vraća se i pripadajući iznos od 25 €.

Klijent ima pravo na jednu besplatnu doradu itinerara unutar prvotno dogovorenog opsega usluge.

Dodatne izmjene, promjene osobnih preferencija, naknadni zahtjevi i izmjene koje izlaze iz dogovorenog opsega nisu uključene u cijenu te ih Tena Travels nije dužan izvršiti bez dodatne naknade.

Subjektivno nezadovoljstvo pojedinim preporukama, odabranim aktivnostima ili predloženim rasporedom, ako su u skladu s informacijama koje je klijent dostavio i ugovorenim opsegom usluge, ne predstavlja razlog za povrat novca.

Ograničenje na jednu besplatnu doradu ne isključuje zakonsku obvezu otklanjanja stvarnih nedostataka za koje je odgovoran Tena Travels.

Ako Tena Travels ne isporuči itinerar u ugovorenom roku, klijent može zatražiti isporuku u dodatnom primjerenom roku. Ako ni tada usluga nije isporučena, klijent može raskinuti ugovor i zatražiti povrat iznosa za neizvršenu uslugu. Kada je ugovoreni rok isporuke bio bitan ili je Tena Travels odbio izvršiti uslugu, klijent može raskinuti ugovor bez određivanja dodatnog roka.

13. Ograničenje odgovornosti

Tena Travels odgovara za uredno pružanje ugovorene usluge izrade itinerara.

Ne odgovara za štetu koja nastane isključivo zbog:

- odluka ili propusta klijenta;

- netočnih ili nepotpunih podataka koje dostavi klijent;
- promjena cijena i dostupnosti usluga trećih strana;
- otkazivanja prijevoza, smještaja ili aktivnosti od strane trećih strana;
- vremenskih nepogoda i drugih izvanrednih okolnosti;
- nepridržavanja službenih putnih, sigurnosnih ili zdravstvenih uputa;
- samostalnih odstupanja klijenta od preporučenog plana.

Tena Travels ne jamči određeni subjektivni doživljaj putovanja niti zadovoljstvo uslugama trećih strana.

Ako je šteta nastala zbog pogreške, propusta ili neurednog izvršenja ugovorene usluge od strane Tena Travels, ovaj članak ne oslobađa Tena Travels odgovornosti za vlastito postupanje.

14. Autorska prava

Izrađeni itinerar namijenjen je osobnoj uporabi klijenta i njegovih suputnika u okviru ugovorenog putovanja.

Bez prethodne pisane suglasnosti Tena Travels nije dopušteno:

- preprodavati itinerar;
- objavljivati ga kao vlastiti komercijalni proizvod;
- komercijalno distribuirati njegov izvorni autorski sadržaj;
- koristiti ga kao predložak za prodaju vlastitih itinerara.

Kupnjom usluge klijent ne stječe autorska prava na izvorni autorski sadržaj itinerara, nego pravo njegove osobne uporabe.

15. Osobni podaci

Osobni podaci dostavljeni prilikom narudžbe obrađuju se radi sklapanja i izvršenja ugovora, komunikacije s klijentom, naplaćene i ispunjavanja zakonskih obveza.

Detalji o tome koji se podaci prikupljaju, koliko se dugo čuvaju, kome se mogu proslijediti i kako klijent može ostvariti svoja prava bit će navedeni u zasebnoj Politici privatnosti na internetskoj stranici Tena Travels.

16. Pisani prigovori

Pisani prigovor na pruženu uslugu klijent može dostaviti na:

info@tenatravels.com

ili poštom na adresu:

TENA, obrt za digitalne djelatnosti, vl. Tena Festini

Tina Ujevića 3

23250 Pag

Tena Travels odgovorit će na pisani prigovor u roku od 15 dana od njegova zaprimanja.

U odgovoru će navesti prihvaća li prigovor te, ako ga prihvaća, kako će riješiti utvrđeni problem.

Podnošenje prigovora ne znači automatsko pravo na povrat novca. Povrat se odobrava kada je ugovoren ili kada klijentu pripada zbog neizvršene usluge, opravdanog raskida ili drugog zakonskog razloga.

17. Završne odredbe

Na ugovor o pružanju usluge primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

Ako klijent kao potrošač ima zakonsko pravo koje je povoljnije od odredbe ovih Uvjeta, primjenjuje se to pravo.

Tena Travels može izmijeniti ove Uvjete za buduće narudžbe.

Na već plaćenu i potvrđenu narudžbu primjenjuje se verzija Uvjeta koja je vrijedila u trenutku sklapanja ugovora. Naknadne izmjene ne mijenjaju prava i obveze iz već sklopljenog ugovora bez dogovora s klijentom, osim ako zakon nalaže drukčije.

Ako pojedina odredba ovih Uvjeta nije valjana, ostale odredbe nastavljaju se primjenjivati.

Sva pitanja koja nisu posebno uređena ovim Uvjetima usluge uređena su Općim uvjetima poslovanja Tena Travels, koji su klijentu dostupni i koje prihvaća prilikom plaćanja narudžbe.

TENA, obrt za digitalne djelatnosti, vl. Tena Festini

Tina Ujevića 3, 23250 Pag

OIB: 94797610697

Telefon: 091 988 5700

E-mail: info@tenatravels.com

Web: www.tenatravels.com