

Patricija Filko

Vrapčanska ulica 2a

10090 Zagreb-Susedgrad

Mob: 098/169-0126

Email: [patricija.filko@gmail.com](mailto:patricija.filko@gmail.com)

16. svibnja 2022.

**FINANCIJSKA AGENCIJA**  
ODSJEK ZA PRIJEM, EVIDENTIRANJE  
I POHRANU OSNOVA ZA PLAĆANJE  
Z A G R E B 2

**19-05-2022**

PREDSTEČAJNE NAČODBE  
PRIMANJE I OTPREMA POŠTE

KLASA:

UR. BROJ:

Financijska agencija

Ulica grada Vukovara 70

10000 Zagreb

**Predmet: Prijava tražbine vjerovnika u predstečajnom postupku, poslovni broj: 7 St-130/2022-2**

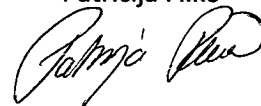
Poštovani,

Agencija SVIKONCERTI d.o.o., Zagrebačka 30, Varaždin, OIB 36825513796, je 2020. godine prodala paket aranžmane (ulaznice za koncert), a ja iste kupila i morala platiti gotovinom kao jednim mogućim načinom plaćanja, a do čije realizacije – putovanja i održavanja koncerta nikada nije došlo, a povrat novaca nisu izvršili do datuma predaje ove prijave tražbine.

Dana 19.04.2022. Trgovački sud u Varaždinu riješio je o otvaranju predstečajnog postupka nad dužnikom SVIKONCERTI d.o.o. te ovim putem prijavljujem svoju tražbinu kako i navodi točka III. Rješenja.

S poštovanjem,

Patricija Filko



**Prilozi:**

- 1. Ispunjen obrazac prijave tražbine vjerovnika u predstečajnom postupku**
- 2. Račun i narudžba**
- 3. Ispunjen upitnik o aranžmanu**
- 4. Izjavljen prigovor putničkoj agenciji**
- 5. Odgovor Ministarstva turizma i sporta po uputi Vlade RH, a po upitu o povratu novca turističke agencije**
- 6. Odgovor Hrvatske udruge za zaštitu potrošača po poslanom upitu o povratu novca turističke agencije**
- 7. Odgovor državnog inspektorata po prijavi zbog nevraćanja novca**
- 8. Kopija osobne iskaznice**

### Obrazac 3.

#### FINANCIJSKA AGENCIJA

OIB: 85821130368

Ulica grada Vukovara 70, 10000 Zagreb  
(adresa nadležne jedinice)

Nadležni trgovački sud: Trgovački sud u Varaždinu

Poslovni broj spisa 7 St-130/2022-2

#### PRIJAVA TRAŽBINE VJEROVNIKA U PREDSTEČAJNOM POSTUPKU

##### PODACI O VJEROVNIKU:

Ime i prezime / tvrtka ili naziv

Patricija Filko

OIB 32629107637

Adresa / sjedište

Vrapčanska ulica 2a, 10090 Zagreb-Susedgrad

##### PODACI O DUŽNIKU:

Ime i prezime / tvrtka ili naziv

SVIKONCERTI d.o.o.

OIB 36825513796

Adresa / sjedište

Zagrebačka 30, Varaždin

##### PODACI O TRAŽBINI:

Pravna osnova tražbine (npr. ugovor, odluka suda ili drugog tijela, ako je u tijeku sudski postupak oznaku spisa i naznaku suda kod kojeg se postupak vodi)

**Rješenje Trgovačkog suda u Varaždinu od 19.04.2022., Poslovni broj: 7 St-130/2022-2**

Iznos dospjele tražbine 2.658,04 (kn)

Glavnica **2.658,04** (kn)

Kamate \_\_\_\_\_ (kn)

Iznos tražbine koja dopijeva nakon otvaranja predstečajnog postupka \_\_\_\_\_ (kn)

Dokaz o postojanju tražbine (npr. račun, izvadak iz poslovnih knjiga)

**Račun br. 1322/RM1/1 od 02.03.2020., Narudžba broj: PNXL013444 od 02.03.2020., email od 15.07.2021. s upitom o povratu, a nakon izmjena zakona po kojem su putničke agencije dužne vratiti novac u roku 14 dana.**

Vjerovnik raspolaže ovršnom ispravom DA / NE za iznos \_\_\_\_\_ (kn)

Naziv ovršne isprave

---

**PODACI O RAZLUČNOM PRAVU:**

Pravna osnova razlučnog prava

---

Dio imovine na koji se odnosi razlučno pravo

---

Iznos tražbine \_\_\_\_\_ (kn)

Razlučni vjerovnik odriče se prava na odvojeno namirenje ODRIČEM / NE ODRIČEM

Razlučni vjerovnik pristaje da se odgodi namirenje iz predmeta na koji se odnosi njegovo razlučno pravo radi provedbe plana restrukturiranja PRISTAJEM / NE PRISTAJEM

**PODACI O IZLUČNOM PRAVU:**

Pravna osnova izlučnog prava

---

Dio imovine na koji se odnosi izlučno pravo

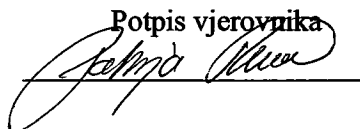
---

Izlučni vjerovnik pristaje da se izdvoji predmet na koji se odnosi njegovo izlučno pravo radi provedbe plana restrukturiranja PRISTAJEM / NE PRISTAJEM

Mjesto i datum

Zagreb, 16.05.2022

Potpis vjerovnika





Patricija Filko &lt;patricija.filko@gmail.com&gt;

**Odg: Povrat novaca\_ zakonska OBAVEZA**

4 messages

povrati@svikoncerti.eu <povrati@svikoncerti.eu>  
To: patricija.filko@gmail.com

Mon, Jul 19, 2021 at 2:34 PM

Poštovani,

Sukladno nastaloj situaciji te još uvijek neizvjesnoj mogućnosti za organizacijom grupnih putovanja, kao i organiziranih putovanja na koncerte i evente, a na koji smo kao putnička agencija vezani, u prilogu Vam dostavljamo dopis koji Vas molimo da pročitate te nam povratno javite Vašu odluku mailom na povrati@svikoncerti.eu.

U nadi pozitivnog rješenja ovog slučaja srdačno vas pozdravljamo!

S poštovanjem,

Vaš Svikoncerti.eu tim!

LP

Svikoncerti.eu

TEL: 042 421 771

EMAIL: povrati@svikoncerti.eu

WEB: www.svikoncerti.eu

SVIKONCERTI d.o.o. \ Zagrebačka 30 \ 42000 Varaždin \ ID HR.AB.42.070099439



5/16/22, 6:05 PM

Gmail - Odg: Povrat novaca\_ zakonska OBAVEZA

**Primatelj:** povrati@svikoncerti.eu

**Predmet:** FW: Povrat novaca\_ zakonska OBAVEZA

LP

Svikoncerti.eu

**GSM:** 098 954 5632

**EMAIL:** tomica@svikoncerti.eu

**WEB:** www.svikoncerti.eu

**SVIKONCERTI d.o.o.** \ Zagrebačka 30 \ 42000 Varaždin \ ID HR.AB.42.070099439



**From:** Patricija Filko <patricija.filko@gmail.com>

**Sent:** Thursday, July 15, 2021 1:33 PM

**To:** tomica@svikoncerti.eu; covid19@svikoncerti.eu

**Cc:** necocase@gmail.com

**Subject:** Povrat novaca\_ zakonska OBAVEZA

Poštovani,

S obzirom da su 26.06.2021. na snagu stupile izmjene Zakona po kojima ste dužni u roku 14 dana vratiti novac za paket aranžman, a na telefon se ne javljate, lijepo vas ovim putem molim da se povratno javite s informacijom kada krećete u postupak povrata sredstava.

Lijepo molim da ne ignorirate upute zakonodavstva te mi povratno javite kada ćete mi novac uplatiti na račun.

U suprotnom sam dužna o nečinjenju i ignoriranju obavijestiti Ministarstvo turizma koji upućuju na daljne postupke, a osobno ću alarmirati nadležne institucije te inspekcije, a po potrebi i odvjetnika.

Molim da me u što kraćem roku kontaktirate putem maila ili na broj telefona koji također imate.

S poštovanjem,

Patricija Filko

sri, 8. srp 2020. 14:05 Tomica SvikoncertiEu <tomica@svikoncerti.eu> je napisao:

Poštovani,

U nastavku Vam dostavljamo tekst maila koji je poslan svim kupcima.

Obavijest kupcima koncertnih aranžmana

Poštovani,

Prvenstveno Vas molimo da uvažite našu ispriku radi dugog čekanja na naše javljanje te odgovore na Vaše mailove ili pozive ukoliko ste nam ih uputili.

Radi mjera Vlade RH, uzrokovanih COVID-19 pandemijom, veći dio vremena bili smo zatvoreni, a nakon popuštanja mjera radi zaštite djelatnika došlo je do većih promjena u našem procesu rada te je iz tog razloga došlo do dužeg čekanja na odgovor s naše strane.

Radi većeg broja upita o statusima aranžmana, molimo Vas da klikom na donji gumb preuzmete Upitnik o Vašem aranžmanu koji Vas molimo da ispunite i pošaljete natrag najkasnije do 31.07.2020. kako bismo imali Vašu potvrdu o statusu Vašeg aranžmana.

Upitnik obavezno poslati na email: covid19@svikoncerti.eu

Skini dokument - Upitnik o aranžmanu

Ovim putem Vas obavještavamo o detaljima Vaših kupljenih aranžmana te njihovom statusu:

**KONCERT: PEARL JAM**

**ODGOĐEN DATUM KONCERTA: 15.07.2020. Budimpešta**

**NOVI DATUM KONCERTA: JOŠ NIJE UTVRĐEN**

(kada se utvrdi novi termin koncerta biti ćete obaviješteni o novom terminu, a isti će biti objavljen i na našim stranicama)

U nastavku Vam dostavljamo nove Zakonske odredbe uslijed ove nepredviđene situacije te kratki osvrt na Ugovorna i Zakonska prava obje strane.

Sukladno Odluci o proglašenju Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o pružanju usluga u turizmu od 07.04.2020., Vlada je donijela zakonske odredbe za jednostrano otkazivanje putničkih aranžmana koji su se trebali održati nakon 01.03.2020., a koji su sukladno tome i dio naših Općih uvjeta vezanih na COVID-19 pandemiju. U nastavku Vam dostavljamo ispis novog Zakona te Općih uvjeta koji se odnose na naše aranžmane (link [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2020\\_04\\_42\\_887.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2020_04_42_887.html)):

**7.4. Pravo na raskid ugovora i izdavanje vaučera u uvjetima posebnih okolnosti uzrokovanih epidemijom bolesti COVID-19**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu (Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o pružanja usluga u turizmu, Klasa: 011-01/20-01/44, Urbroj: 71-06-01/1-20-2, od 07. travnja 2020.), Članak 7. i Članak 38.a

**Članak 38.a**

- Iznimno od članka 37. stavaka 6. i 7. i članka 38. stavaka 2. i 3. Zakona o pružanju usluga u turizmu, za neizvršene ugovore o putovanju u paket-aranžmanu koji su se trebali izvršiti nakon 1. ožujka 2020., putnik ima pravo na raskid ugovora o putovanju u paket-aranžmanu po isteku 180 dana od dana prestanka posebnih okolnosti, a organizatori putovanja za iste putnicima izdaju vaučer.
- Ako se putnik odluči za povrat sredstava, organizator mora izvršiti povrat uplaćenih sredstava u roku od 14 dana po isteku 180 dana od prestanka posebnih okolnosti.
- Vaučer izdan za neizvršeni ugovor o putovanju u paket-aranžmanu pokriven je već ugovorenom jamčevinom za slučaj nesolventnosti i na njemu moraju biti navedeni podaci o jamčevini iz članka 50. stavka 5. ovoga Zakona.

Ovim putem Vas molimo da nam pošaljete ispunjen upitnik kako bismo evidentirali status Vašeg aranžmana te izvršili potvrdu zadržavanje aranžmana ili odluku o povratu uplate. U slučaju dodatnih pitanja molimo Vas da ih isključivo uputite putem maila na [covid19@svikoncerti.eu](mailto:covid19@svikoncerti.eu) kako bismo kvalitetno mogli pratiti našu korespondenciju.

Još jednom primite našu ispriku radi kasnog odgovaranja na Vaše upite no kako bismo što kvalitetnije odradili posao oko organizacije novih radnih procesa te Vaših zahtjeva bilo nam je potrebno nešto vremena.

U zajedničkoj želji za što bržim završetkom ove izvanredne situacije te povratka na stadione i u dvorane srdačno vas pozdravljamo!

S poštovanjem,

Vaš Svikoncerti.eu tim!

LP

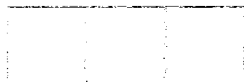
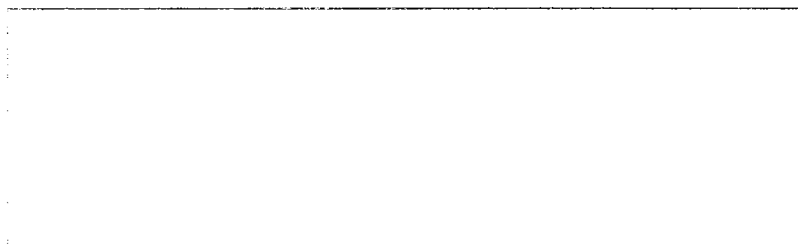
Svikoncerti.eu

**GSM:** 098 954 5632

**EMAIL:** [tomica@svikoncerti.eu](mailto:tomica@svikoncerti.eu)

**WEB:** [www.svikoncerti.eu](http://www.svikoncerti.eu)

**SVIKONCERTI d.o.o.** \ Zagrebačka 30 \ 42000 Varaždin \ ID HR.AB.42.070099439



**From:** Patricija Filko <[patricija.filko@gmail.com](mailto:patricija.filko@gmail.com)>

**Sent:** Monday, July 6, 2020 11:19 AM

**To:** [tomica@svikoncerti.eu](mailto:tomica@svikoncerti.eu)

**Cc:** [necocase@gmail.com](mailto:necocase@gmail.com)

**Subject:** Mail obavijesti

Poštovani,



Nastavno na telefonski razgovor, a vezano uz mail koji nismo dobile. Molim Vas ovim putem da nam pošaljete obavijest te proceduru povrata novca vezanu uz odgođen koncert Pearl Jam-a.

Najljepša hvala.

S poštovanjem,

Patricija Filko

---

2 attachments



2021-07 - Dopis nagodbe.pdf  
179K



2021-07 - Dopis nagodbe - Nagodba.pdf  
185K

---

Patricija Filko <patricija.filko@gmail.com>

Mon, Jul 19, 2021 at 4:24 PM

To: povrati@svikoncerti.eu, necocase@gmail.com, tomica@svikoncerti.eu

Poštovani,

Prije svega, zahvaljujem na obavijesti.

Meni je jasno da vam nije lako, nije ni nama kupcima i svatko od nas ima svoju priču. Osobno i ja. Treba mi taj novac, ali Vam ovdje neću navoditi koji su to razlozi.

Ja vas, nažalost, ne mogu kreditirati i pomagati jer ni meni trenutno nije situacija u kojoj se mogu odreći gotovo 3.000,00 kn.

Shvaćam da je sve neizvjesno i da ste mogli u stečaj i slično i pohvala što to niste napravili i što nam ipak dajete neke informacije. To cijenim kod vas, ali znali ste da će se ovaj Zakon izmijeniti i da će komisija i Unija učiniti upravo to - zaštititi nas i poništiti članak 38. Pričala sam s vama telefonski o tome prošle godine i sami ste potvrdili da će se to dogoditi u 4/2021 (doduše, 2 mjeseca dulje je trebalo za izmjenu Zakona). Mislim da je ružno da me na neki način ucjenjujete i prijetite, a sve da taj novac opet zadržite jer kao u protivnom više neće biti ni tvrtke ni mog novca.

Svima je trenutno neizvjesno, a možete misliti kako je kad imate obrt, pomoći nigdje, a trebate živjeti i uzdržavati članove obitelji. Kažem, svi imamo svoju priču, svima nam je neizvjesno i teško. Zato ne mogu pristati na vašu nagodbu i molbu.

Ja vas ovim putem molim (a da vas ne prijavljujem) da mi novac vratite. Ako je potrebno, potpisati ćemo neki oblik forme o povjerljivosti vezano uz isplatu i neću vas prijaviti i o tome dalje pričati te obavijestiti medije pa vi s ostalim kupcima rješavajte kako možete i želite.

**Napominjem:**

Ja ne mogu i nisam u situaciji rješavati poslovanje vaše tvrtke. Ne može se ova situacija prelamati na mojim leđima. Želim vam svakako uspjeh u izvlačenju neke pomoći i financiranja od strane države u vidu bespovratnih sredstava i kredita koje su vam namijenili te od toga ne odustajte kako ni ja neću od ovih novaca. Vjerujte mi, svi imamo svoju neku bitku i svi smo se našli u situaciji da se *borimo* s državom i bankama.

Još jednom, lijepo vas molim za povrat sredstava i da ova situacija završi u lijepom tonu i bez daljnjih problema uz želju da vam tvrtka opstane i dalje uspješno posluje, a jer ste ispoštovali obvezu i bili fer prema svojim kupcima.

**BROJ NARUDŽBE JE PNXL013444**  
**IZNOS: 2.658,00 kn**

[Quoted text hidden]

**Knjižara Rockmark**

Berislavićeva 13

10000 Zagreb

OIB: 58026768530

**RACUN: 1322/RM1/1**

Datum: 02.03.2020. Vrijeme: 18:16:41

| Šifra<br>Naziv     | PDV | Cijena JM<br>Količina | Popust<br>Iznos |
|--------------------|-----|-----------------------|-----------------|
| ev1400             | 0%  | 1.400,00 kom          | 5,07%           |
| Ulaznice 1301-1400 |     | 2                     | 2.658,04        |

**UKUPNO kn: 2.658,04**

| Stopa      | Osnovica        | PDV         | Ukupno          |
|------------|-----------------|-------------|-----------------|
| 0%         | 2.658,04        | 0,00        | 2.658,04        |
| <b>Uk.</b> | <b>2.658,04</b> | <b>0,00</b> | <b>2.658,04</b> |

Ukupan iznos popusta: 141,96

Ozn.operatera.: IGOR

Način plaćanja: Gotovina

ZKI:bb062576678582f0d7e800bee7faebe7

JIR:be679731-abc5-443a-948f-1bd2c10b3ac2

Zamjena u roku 10 dana uz predocenje racuna  
Hvala na posjeti - Glazbena knjižara Rockmark

# Narudžbe broj: PNXL013444

Knjižara Rockmark

Berislavićeva 13,  
10000 Zagreb,  
Croatia

ivan.muhvic@rockmark.hr

Vaša napomena:

Ana Džapo, 098/9419927, necocase@gmail.com

Patricija Filko, 098/1690126, patricija.filko@gmail.com



SVIKONCERTI d.o.o.

Zagrebačka 71,  
Varaždin, Croatia

IBAN: HR7824840081106010308

RBA: 2484008-1106010308

SWIFT: RZBHHR2X

OIB: 36825513796

| ARANŽMAN                                         | CIJENA      | KOLIČINA | POPUST  | UKUPNO      |
|--------------------------------------------------|-------------|----------|---------|-------------|
| Pearl Jam<br>Zagreb (KOLODVOR) i ulaznica PARTER | 1.329,00 kn | 2        | 0,00 kn | 2.658,00 kn |
| NE ŽELIM OSIGURANJE                              |             |          |         | 0,00 kn     |
| OPĆOM UPLATNICOM / INTERNET BANKARSTVOM          |             |          |         | 0,00 kn     |
| Ukupno                                           |             |          | 0,00 kn | 2.658,00 kn |

Status vaše narudžbe je: Rezervacija

## PODACI ZA UPLATU:

Broj računa: 2484008-1106010308  
IBAN: HR78 2484008 1106010308  
SWIFT: RZBHHR2X  
Poziv na broj\*: 00 2020-0302-13474  
Opis plaćanja: Uplata prema narudžbi broj PNXL013444  
IZNOS UPLATE: 2.658,00 kn

\* 00 je oznaka modela te je kod nekih banaka potrebno ovo polje ostaviti prazno

**VAŠA NARUDŽBA ĆE BITI OTKAZANA UKOLIKO U ROKU 2 DANA OD KREIRANJA NARUDŽBE NE ZAPRIMIMO VAŠU UPLATU! (ukoliko ste kao vrstu plaćanja odabrali internet bankarstvo/virman)**

**Ukoliko ste uplatu izvršili putem kreditne kartice, Vaša uplata je zaprimljena, a ovo je Vaša Potvrda narudžbe!**

Ukoliko se uplatu izvršili nakon što ste kao način plaćanja odabrali virmanom/internet bankarstvom, nakon zaprimljene (cijele ili dijelomične) uplate na Vaš mail stići će potvrda o potvrdi rezervacije!

Za uplate koje se vrde iz inozemstva, kupac je obavezan podmiriti plaćanje troškova inozemne transakcije!

Svi detalji oko polaska (mjesto polaska, broj perona, broj autobusa...) biti će objavljeni na stranici aranžmana 2-3 dana prije polaska, te molimo kupce da **OBAVEZNO** provjere stranicu aranžmana najkasnije jedan dan prije polaska!

Ukoliko putuje više autobusa na stranici aranžmana biti će objavljen i popis putnika po autobusima kojeg se putnici moraju držati. Ukoliko putuje jedan autobus popisa putnika neće biti.

Putnici su dužni držati se termina polaska te Agencija nije obavezna čekati putnika ukoliko kasni na polazak. Svakako predlažemo da na mjesto polaska dođete 15tak minuta ranije.

Ulaznice za koncert putnici će dobiti u autobusu na putovanju na koncert ili po dolasku do mjesta koncerta, ovisno o koncertu.

Svaki putnik obavezan je sa sobom ponijeti važeći putni dokument (osobnu iskaznicu ili putovnicu, ovisno o zemlji u koju se putuje).

Putnici putuju na vlastitu odgovornost. Agencija ne preuzima odgovornost za moguće ozljede, krađe ili drugo, a što se desi kod putovanja.

Pratite [www.svikoncerti.eu](http://www.svikoncerti.eu) zbog mogućih promjena ili dodatnih obavijesti o putovanjima.

**KUPNJA ARANŽMANA:** Za potvrdu narudžbe potrebno je uplatiti 25% iznosa, a razliku u roku 90 dana. Svaki obrok mora biti plaćen najkasnije 30 dana od prethodne uplate. Ukoliko je realizacija aranžmana prije isteka 60 dana, posljednji obrok mora biti plaćen 14 dana prije realizacije aranžmana!

Mob: ++385.98.954.5632 | E-mail: [info@svikoncerti.eu](mailto:info@svikoncerti.eu) | INVESTIGO KONCERTI d.o.o. je u sustavu PDV-a.

# UNIVERZALNI NALOG ZA PLAĆANJE

|                                                                                                            |  |                                     |  |                           |  |                               |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------|--|---------------------------|--|-------------------------------|--|
| <b>PLATITELJ (naziv/ime i adresa):</b><br>Knjižara Rockmark<br>Berislavićeva 13<br>10000 Zagreb<br>Croatia |  | IBAN ili broj računa<br>platitelja: |  | Model:                    |  | Poziv na broj platitelja:     |  |
|                                                                                                            |  |                                     |  |                           |  |                               |  |
| <b>IBAN ili broj računa primatelja:</b>                                                                    |  | HR7824840081106010308               |  |                           |  |                               |  |
| <b>PRIMATELJ (naziv/ime i adresa):</b><br>SVIKONCERTI d.o.o.<br>Zagrebačka 71<br>Varaždin<br>Croatia       |  | Model:                              |  | Poziv na broj primatelja: |  |                               |  |
|                                                                                                            |  | 00                                  |  | 2020030213474             |  |                               |  |
|                                                                                                            |  | Šifra namjene:                      |  | Opis plaćanja:            |  | Uplata po narudžbi PNXL013444 |  |
|                                                                                                            |  |                                     |  |                           |  |                               |  |
|                                                                                                            |  | Datum izvršenja:                    |  |                           |  |                               |  |
|                                                                                                            |  |                                     |  |                           |  |                               |  |
| <b>BIC ili naziv banke primatelja:</b>                                                                     |  | <b>Primateelj (osoba):</b>          |  | <b>Fizička</b>            |  | <b>Pravna</b>                 |  |
|                                                                                                            |  |                                     |  |                           |  |                               |  |
|                                                                                                            |  |                                     |  |                           |  |                               |  |
|                                                                                                            |  |                                     |  |                           |  |                               |  |
| <b>Valuta pokrića:</b>                                                                                     |  | <b>Troškovna opcija:</b>            |  | BEN                       |  | SHA                           |  |
|                                                                                                            |  |                                     |  |                           |  |                               |  |
|                                                                                                            |  |                                     |  | OUR                       |  |                               |  |
|                                                                                                            |  |                                     |  |                           |  |                               |  |
|                                                                                                            |  |                                     |  | Pečat korisnika PU        |  | Potpis korisnika PU           |  |

Obr. HUB 3 -



## UPITNIK O ARANŽMANU / COVID-19

Poštovani,

ovim putem i mi želimo iskazati žaljenje na nastalu situaciju te Vam dostavljamo ovaj Upitnik kako bismo imali Vašu potvrdu o statusu Vašeg aranžmana. Ispunjavanjem ovog upitnika olakšavate nam praćenje stanja Vašeg aranžmana!

Agencija Svikoncerti d.o.o. posluje uspješno već 9 godina te ćemo učiniti sve da upravo Vas kao kupce zaštitimo te Vam pružimo plaćenu uslugu. Ova neplanirana situacija sve nas je zatekla u trenutku planiranja budućih putovanja te smo kao i Vi vrlo žalosni o odgađanju evenata kojima smo se svi jako radovali.

**Svikoncerti d.o.o. i organizatori koncerata pozivaju kupce da zadrže aranžmane i ulaznice za novi termin i na taj način podrže budućnost koncertnih, kulturnih i sportskih događanja u Hrvatskoj i inozemstvu.**

**Mnogi organizatori trenutno traže nove datume održavanja i potrebno je neko vrijeme da utvrde datume s izvođačima, dvoranama i mnogim drugim sudionicima u tom procesu te Vas molimo za strpljenje.**

**Radi promjena u našim radnim procesima ispričavamo se zbog dužeg roka za naš odgovor.**

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu (Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o pružanju usluga u turizmu, Klasa: 011-01/20-01/44, Urbroj: 71-06-01/1-20-2, od 07. travnja 2020.), Članak 7. i Članak 38.a Svikoncerti.eu će za sve kupljene aranžmane, a za koje kupac zatraži jednostrani raskid ugovora, izdati Vouchere za neizvršene paket-aranžmane, neovisno o tome da li je kupac imao Osiguranje od otkaza ili nije.

**Članak 38.a Zakona o pružanju usluga u turizmu**

- Iznimno od članka 37. stavaka 6. i 7. i članka 38. stavaka 2. i 3. Zakona o pružanju usluga u turizmu, za neizvršene ugovore o putovanju u paket-aranžmanu koji su se trebali izvršiti nakon 1. ožujka 2020., putnik ima pravo na raskid ugovora o putovanju u paket-aranžmanu po isteku 180 dana od dana prestanka posebnih okolnosti, a organizatori putovanja za iste putnicima izdaju vaučer.
- Ako se putnik odluči za povrat sredstava, organizator mora izvršiti povrat uplaćenih sredstava u roku od 14 dana po isteku 180 dana od prestanka posebnih okolnosti.
- Vaučer izdan za neizvršeni ugovor o putovanju u paket-aranžmanu pokriven je već ugovorenim jamčevinom za slučaj nesolventnosti i na njemu moraju biti navedeni podaci o jamčevini iz članka 50. stavka 5. ovoga Zakona. (Voucher vrijedi godinu dana od dana izdavanja)

**Molimo Vas da popunite ovaj upitnik radi lakšeg praćenja statusa Vašeg aranžmana te nam ga ispunjenog i skeniranog pošaljete isključivo na email [covid19@svikoncerti.eu](mailto:covid19@svikoncerti.eu)**

☐ ŽELIM ZADRŽATI KUPLJENI ARANŽMAN TE PUTOVATI U NOVOM TERMINU DOGAĐAJA

☒ ŽELIM OTKAZATI ARANŽMAN

Ime i prezime naručitelja: PATRICIJA FILKO  
Broj narudžbe (svaka narudžba poseban zahtjev): PNXLO13444  
Naziv aranžmana (koncerta): PEARL JAM, BUDIMPEŠTA 15.07.2020.  
email adresa (korištena kod narudžbe): patricija.filko@gmail.com  
kontakt broj mobitela (korištena kod narudžbe): 098/169-0126

17.07.2020.

Datum ispunjavanja zahtjeva

Patricia Filko  
Potpis

\* U slučaju da ne zaprimimo Vaš zahtjev za otkazivanjem aranžmana do **31.07.2020.** smatrat ćemo da ste ipak odlučili zadržati vaš kupljeni aranžman te Vam na tome kao i Organizator zahvaljujemo!

\* U slučaju da želite otkazati Vaš aranžman, povrat će biti izvršen sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu Članak 38a, točka 2.

**POLICE OSIGURANJA OD ODGOVORNOSTI I JAMČEVINE:**

Polica osiguranja od odgovornosti broj P13E - 1023743916 kod Generali osiguranja 2020. - 2021.

Polica osiguranja jamčevine broj N15 - 1020000745 kod Generali osiguranja 2020. - 2021.

Zahvaljujemo vam na razumijevanju te se veselimo novim koncertnim avanturama!

Vaš Svikoncerti.eu tim!

Varaždin, 23.06.2020

Datum zaprimanja zahtjeva (ispunjava Svikoncerti.eu)



Patricija Filko &lt;patricija.filko@gmail.com&gt;

---

**Upitnik o aranžmanu**

3 messages

---

**Patricija Filko** <patricija.filko@gmail.com>  
To: covid19@svikoncerti.eu

Mon, Jul 27, 2020 at 10:57 AM

Poštovani,

U prilogu ispunjen upitnik o aranžmanu.

Zahvaljujem.

S poštovanjem,

Patricija Filko

---

 **Upitnik o aranžmanu.pdf**  
338K

---

**Patricija Filko** <patricija.filko@gmail.com>  
To: covid19@svikoncerti.eu

Sat, Aug 22, 2020 at 9:06 PM

Poštovani,

Molim potvrdu primitka e-maila kao i ispunjenog obrasca.

Najljepša hvala.

S poštovanjem,

Patricija Filko  
[Quoted text hidden]

---

**covid19@svikoncerti.eu** <covid19@svikoncerti.eu>  
To: Patricija Filko <patricija.filko@gmail.com>

Tue, Aug 25, 2020 at 12:48 PM

Poštovani,

Vaš dokument je zaprimljen.

LP

Svikoncerti.eu

TEL: 042 421 771

EMAIL: upit@svikoncerti.eu

WEB: www.svikoncerti.eu

SVIKONCERTI d.o.o. \ Zagrebačka 30 \ 42000 Varaždin \ ID HR.AB.42.070099439



[Quoted text hidden]





Patricija Filko &lt;patricija.filko@gmail.com&gt;

---

**Odg: Odg: Upit**

2 messages

---

**povrati@svikoncerti.eu** <povrati@svikoncerti.eu>  
To: Patricija Filko <patricija.filko@gmail.com>

Fri, Sep 3, 2021 at 12:02 PM

Poštovana

Temeljem Vašeg prigovora dostavljamo vam odgovor da je ponuđena nagodba trenutno jedina mogućnost da sačuvamo poslovanje i budućnosti vratimo uplaćena sredstva

S poštovanjem

**Pošiljatelj:** Patricija Filko <patricija.filko@gmail.com>**Poslano:** 31. kolovoza 2021. 21:21**Primatelj:** povrati@svikoncerti.eu; tomica@svikoncerti.eu**Predmet:** Re: Odg: Upit

Poštovani,

OVIM PUTEM IZJAVLJUJEM PRIGOVOR NA VAŠU NAGODBU I NEIZVRŠENU USLUGU.

Nisam u mogućnosti, a ni voljna ni spremna pomagati vašoj tvrtci te ignorirati činjenicu da vi ignorirate Zakonsku odredbu o kojoj se naveliko pisalo još od 2020. godine! (znalo se i da se radi o 4. mjesecu kao onome kada definitivno Zakon kreće u primjenu - **potvrdio je i vaš zaposlenik da to zna i tješio me da ću dobiti novce nazad**).

Iskoristili ste mogućnost navlačenja i zavlčenja kupaca jer do novaca ne možemo doći bez iscrpnog postupka i predugog čekanja.

To samo pokazuje da s vašom tvrtkom više nikada ne treba imati ikakvoga posla i da ne poštujete prava kupaca i da su vam kupci na kraju dana nitko i ništa. Samo netko tko "gazdi" omogućava malo bolji život.

Vi ste trebali naći mogućnost vraćanja novaca, a ne trošiti resurse, mozgove, ideje, vrijeme i novac na sastavljanje i tiskanje nekih nagodbi i ideja koje će na kraju dana spasiti samo direktora. Neka on povuče na svoje ime sredstva da sačuva obraz i kupcima vrati njihov novac.

S poštovanjem,

Patricija Filko

On Wed, Aug 25, 2021 at 1:19 PM <povrati@svikoncerti.eu> wrote:

Poštovani,

Sukladno nastaloj situaciji te još uvijek neizvjesnoj mogućnosti za organizacijom grupnih putovanja, kao i organiziranih putovanja na koncerte i evente, a na koji smo kao putnička agencija vezani, u prilogu Vam dostavljamo dopis koji Vas molimo da pročitate te nam povratno javite Vašu odluku mailom na povrati@svikoncerti.eu.

U nadi pozitivnog rješenja ovog slučaja srdačno vas pozdravljamo!

S poštovanjem,

Vaš Svikoncerti.eu tim!

**Pošiljatelj:** Patricija Filko <patricija.filko@gmail.com>

**Poslano:** 23. kolovoza 2021. 9:40

**Primatelj:** povrati@svikoncerti.eu

**Predmet:** Upit

Poštovani,

Kada možemo očekivati povrat novca od paket aranžmana i otkazanog koncerta?

Molim vas da mi putem e-maila i službeno priopćite što i kako ćete s našim novcima koje ste nam zakonski dužni vratiti, a tvrtka posluje i prodaje nove karte za koncerte i aranžmane.

Zahvaljujem.

S poštovanjem,

Patricija Filko



Patricija Filko <patricija.filko@gmail.com>

---

## Turistička agencija ne vraća novac

---

Odjel za građane <Gradjani@vlada.hr>

Wed, Sep 29, 2021 at 1:58 PM

To: "press@mints.hr" <press@mints.hr>

Cc: "patricija.filko@gmail.com" <patricija.filko@gmail.com>

### MINISTARSTVO TURIZMA I SPORTA

Poštovani,

Prosljeđujemo Vam e-mail gospođe Patricije Filko.

Molimo Vas da odgovor izravno uputite stranci,

a presliku odgovora prosljedite na znanje ovom Uredu.

S poštovanjem,



Vlada  
Republike  
Hrvatske

Odjel za građane

Ured predsjednika Vlade Republike Hrvatske

e-mail: gradjani@vlada.hr

[www.vlada.gov.hr](http://www.vlada.gov.hr)

[Quoted text hidden]

---

2 attachments



Patricija Filko &lt;patricija.filko@gmail.com&gt;

---

**Povrat novca za neizvršeni paket aranžman**

3 messages

pravni &lt;pravni@mints.hr&gt;

Tue, Oct 5, 2021 at 4:46 PM

To: "patricija.filko@gmail.com" &lt;patricija.filko@gmail.com&gt;

Cc: "gradjani@vlada.hr" &lt;gradjani@vlada.hr&gt;

Poštovana,

u svezi s Vašim upitom od 29. rujna 2021. godine, u kojemu navodite da Vam je turistička agencija, umjesto povrata novca za neizvršeni paket aranžman, predložila sklapanje nagodbe o povratu uplaćenog iznosa u roku 12 mjeseci od potpisivanja nagodbe, na način da pri kupnji dodatnih pet paket aranžmana kod navedene turističke agencije kod svake od kupnji iskoristite popust kod u iznosu 20% uplaćenih sredstava, navodimo sljedeće:

Stupanjem na snagu Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, broj 70/21) 26. lipnja 2021. prestao je važiti članak 38.a Zakona o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, br. 130/17, 25/19, 98/19 i 42/20), i time je omogućeno putniku da, sukladno članku 37. stavcima 6. i 7. Zakona o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, br. 130/17, 25/19, 98/19, 42/20 i 70/21) raskine ugovor o putovanju u paket-aranžmanu bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora i zatraži od organizatora putovanja puni povrat svih plaćanja izvršenih za paket-aranžman, a organizator je dužan putniku vratiti sva plaćanja, bez nepotrebnog odgađanja, najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora.

Člankom 60. stavkom 3. Zakona o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, br. 130/17, 25/19, 98/19, 42/20 i 70/21) propisano je da se putnik ne može odreći prava koja ima na temelju dijela Zakona kojim se uređuje ugovor o putovanju u paket aranžmanu, a prema stavku 4. toga članka ugovorne odredbe ili izjave putnika kojima se izravno ili neizravno odriče prava koja ima na temelju toga dijela Zakona ili kojima se ta prava ograničavaju ili se nastoji zaobići njihova primjena, nisu obvezujuće za putnika.

Člankom 107. stavku 1. točkom 16. Zakona o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, br. 130/17, 25/19, 98/19, 42/20 i 70/21) propisan je prekršaj za pravnu osobu i fizičku osobu-obrtnika, ako kao organizator paket-aranžmana za koji putnik raskine ugovor o putovanju u paket aranžmanu bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 dana od dana raskida ugovora, ne vrati putniku puni iznos svih plaćanja koja su na temelju ugovora izvršena od strane putnika ili u ime putnika. Za navedeni prekršaj propisana je novčana kazna od 5000,00 do 30.000,00 kuna.

Slijedom navedenog, pisanim putem možete raskinuti neizvršeni ugovor o putovanju u paket-aranžmanu i zatražiti od organizatora puni povrat svih plaćanja izvršenih za paket-aranžman, a organizator Vam je dužan vratiti sva plaćanja, bez nepotrebnog odgađanja, najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora. Odredbe predložene nagodbe, ukoliko biste i potpisali istu, ne bi Vas obvezivale.

Ako organizator ne bude htio izvršiti traženi povrat novca, možete podnijeti prijavu turističkoj inspekciji Državnog inspektorata, Šubićeva 29, Zagreb, e-pošta: [turisticka.inspekcija@dirh.hr](mailto:turisticka.inspekcija@dirh.hr) te pokrenuti sudski spor ili podnijeti prijedlog za rješavanje spora pred notificiranim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova: <https://www.szp.hr/sve-potrosacke-teme-na-jednom-mjestu/alternativno-rjesavanje-potrosackih-sporova-arps/37>.

S poštovanjem,



REPUBLIKA HRVATSKA : REPUBLIC OF CROATIA  
Ministarstvo turizma i sporta  
Ministry of Tourism and Sport



&



Uprava za sustav turističkih zajednica,  
kategorizaciju i pravne poslove

Sektor za pravne poslove

+ 385 1 6169 243

[pravni@mints.hr](mailto:pravni@mints.hr)

[www.mints.gov.hr](http://www.mints.gov.hr)

[www.safestayincroatia.hr](http://www.safestayincroatia.hr)

IZJAVA O ODRICANJU ODGOVORNOSTI: Sadržaj ove poruke i eventualno priloženih datoteka povjerljiv je i namijenjen isključivo naznačenim primateljima. Ako ste pogreškom primili ovu poruku, o tome obavijestite pošiljatelja, a poruku i sve njezine privitke i kopije uklonite s računala. Svako prenošenje informacija koje poruka sadržava, njihovo kopiranje ili proslijeđivanje trećim osobama zabranjeno je i može biti zakonski kažnjivo. Sadržaj poruke odražava stav i mišljenje njezina autora te nije nužno stav Ministarstva turizma i sporta. Pored toga, Ministarstvo turizma i sporta ne prihvaća nikakvu odgovornost za eventualnu štetu nastalu primitkom ove poruke te priloga sadržanih u poruci.

DISCLAIMER OF LIABILITY STATEMENT: The contents of this email, including any files attached to it, are confidential and intended solely for the named addressee(s). If you have received this email message in error, please notify the sender and delete it from your system. Any disclosure, copying or distribution of all or a part of information contained herein to or by third parties is prohibited and may be unlawful. Any views or opinions presented in this message are solely those of the author and do not necessarily represent the views and opinions of Ministry of Tourism and Sports. In addition, Ministry of Tourism and Sports does not accept any liability for possible damages caused by the receipt of this message and the attachments contained in the message.

Patricija Filko <[patricija.filko@gmail.com](mailto:patricija.filko@gmail.com)>

To: pravni <[pravni@mints.hr](mailto:pravni@mints.hr)>

Cc: [gradjani@vlada.hr](mailto:gradjani@vlada.hr)

Thu, Oct 7, 2021 at 5:29 PM

Poštovani,

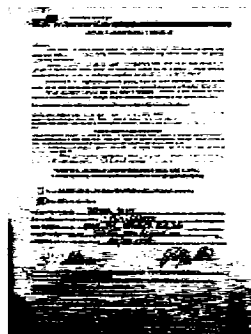
Aranžman sam otkazala 27.07.2020. godine te dostavila Agenciji, a prilažem i dokaz.

Zahvaljujem.

S poštovanjem,

Patricija Filko

## 5 attachments

IMG\_20211007\_172754.jpg  
8515KREPUBLIKA HRVATSKA : REPUBLIC OF CROATIA  
Ministarstvo turizma i sporta  
Ministry of Tourism and Sportimage001.png  
18K

&amp;

image002.jpg  
5KREPUBLIKA HRVATSKA : REPUBLIC OF CROATIA  
Ministarstvo turizma i sporta  
Ministry of Tourism and Sportimage001.png  
18K

&amp;

image002.jpg  
5K

---

Patricija Filko <patricija.filko@gmail.com>  
To: Neco Case <necocase@gmail.com>

Thu, Oct 14, 2021 at 10:33 AM

[Quoted text hidden]

## 4 attachments

REPUBLIKA HRVATSKA : REPUBLIC OF CROATIA  
Ministarstvo turizma i sporta  
Ministry of Tourism and Sportimage001.png  
18K

&amp;

image002.jpg  
5KREPUBLIKA HRVATSKA : REPUBLIC OF CROATIA  
Ministarstvo turizma i sporta  
Ministry of Tourism and Sportimage001.png  
18K

&amp;

image002.jpg  
5K



Patricija Filko &lt;patricija.filko@gmail.com&gt;

**2257RE: Turistička agencija ne vraća novac**

4 messages

**Hrvatska udruga za zaštitu potrošača** <huzp@zg.t-com.hr>  
To: Patricija Filko <patricija.filko@gmail.com>

Thu, Sep 30, 2021 at 9:02 PM

2257/21/15

Poštovana gospodo Filko,

mi smo volonteri, a opstanak udruge i plaćanje režijskih troškova udruge financira se od članarine potrošača.

**U nastavku Vam šaljemo odgovor**, a Vas molimo **ako želite** da pomognete naš volonterski rad uplatom članarine za 2021.g. od 30 kuna ili iznosom koji Vi smatrate odgovarajućim kako bi mogli i dalje nastaviti naš rad i pomoći Vama, ali i drugim potrošačima u ostvarenju potrošačkih prava.

Vi možete uplatiti koliko želite na račun Zagrebačke banke HR0823600001101569668 (ako želite možemo Vam poslati uplatnicu na Vašu adresu)

Naša pristupnica je na slijedećoj web adresi: [http://www.huzp.hr/?page\\_id=37](http://www.huzp.hr/?page_id=37)**Novi zakon Vam daje određena prava .**

**Vlada RH je donijela Zakon kojim su putničke agencije trebale vratiti novac tek po prestanku pandemije. Pod prijetnjom EU Vlada je opet promijenila Zakon i putničke agencije su dužne vratiti potrošačima novac u roku 14 dana od dana podnošenja zahtjeva.**

**Ako Vam agencija ne želi vratiti novac ili su nestali s tržišta sve prijavite državnim inspektorima.**

Prema potrošačima je odgovorao trgovac koji je primio novac, on je navodno novac dao svojim poslovnim suradnicima hotelima prijevoznicima itd, pa neka od njih i zatraži novac nazad. Pitanje je i da li su poslovali po principu dobrih gospodara i da nisu trošili novac koji nije njihov.

**ZAKON O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O PRUŽANJU USLUGA U TURIZMU (NN 70/21)** kojim se ispravlja nepravda i turističke agencije moraju vratiti novac za organizirana putovanja. Po stupanju na snagu zakona (objava u Narodnim novinama) možete od agencije zatražiti povrat novca . Ukoliko agencija ne bi dala novac napravite prijavu državnim inspektorima. Također kopiju možete poslati na Vladu RH [predsjednik@vlada.hr](mailto:predsjednik@vlada.hr)

**DRŽAVNI INSPEKTORAT , ŠUBIĆEVA 29, 10000 ZAGREB, (01) 237 5100 , WEB : <https://dirh.gov.hr/> , e-mail: [pisarnica.dirh@dirh.hr](mailto:pisarnica.dirh@dirh.hr) ; <https://dirh.gov.hr/podnosenje-prijava/83>**

**Predlažemo da kopiju uputite predsjedniku Vlade Republike Hrvatske g. Andreju Plenkoviću [predsjednik@vlada.hr](mailto:predsjednik@vlada.hr)**

Naša udruga nije ovlaštena davati pravne savjete

**Molimo Vas da prilikom izmjena pravnih akata koji se tiču zaštite potrošača podržite naše prijedloge KOJE MOŽETE VIDJETI NA NAŠIM WEB STRANICAMA**

Prema novim propisima o zaštiti osobnih podataka molimo Vas , ako ne želite primati naše obavijesti elektronskim putem da nas o tome obavijestite kako bi Vas brisali s liste primatelja e-pošte



*S poštovanjem*

*Tomislav Lončar, tajnik*

**www.huzp.hr , huzp@zg.t-com.hr , <https://www.facebook.com/potrosaci.huzp>**

**Hrvatska udruga za zaštitu potrošača**

**Ozaljska 93/II, 10 000 ZAGREB**

**+ 385 (0) 1 46 333 66 (telefon/faks/automatska tajnica)**

**Hrvatska udruga za zaštitu potrošača prva osnovana udruga za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj**

**📧 Vodite računa o okolišu. Ne tiskajte ovu poruku ako nije neophodno.**



**From:** Patricija Filko <patricija.filko@gmail.com>  
**Sent:** Wednesday, September 29, 2021 12:46 PM  
**To:** huzp@zg.t-com.hr  
**Subject:** Turistička agencija ne vraća novac

Poštovani,

Naime, netom prije korone i otkazivanja koncerata kupila sam kartu za koncert i autobus za koncert u Budimpešti od agencije Svi koncerti EU i nakon odgode koncerta i neiskorištenog vaučera, raskinula sam ugovor s njima.

Ukinuo se članak 38. Zakona o pružanju turističkih usluga (180 dana nakon proglašenja kraja pandemije novac će se vraćati kupcima) i dužni su bili u roku 14 dana vratiti novac kupcima (potpisala sam raskid ugovora i spadala u skupinu onih kojima se novac mora vratiti). Do dana današnjeg to nije učinjeno već je poslana nagodba koja se nalazi u privitku.

Kontaktiralo me još nekoliko nezadovoljnih kupaca kojima se agencija nije udostojila ni odgovoriti na upite i pitali su za informacije i mogućnosti i svatko na svoj način pokušava riješiti problem.

Ima li ikakvog smjera i mogućnosti da mi se novac vrati jer nisam u mogućnosti kreditirati agenciju?





**REPUBLIKA HRVATSKA**  
**DRŽAVNI INSPEKTORAT**  
**PODRUČNI URED VARAŽDIN**  
**Služba za ugostiteljstvo,**  
**pružanje usluga u turizmu i za**  
**boravišnu/turističku pristoju**  
**KLASA: 334-09/21-02/1519**  
**URBROJ: 443-02-04-07/21-24**

Varaždin, 03.11.2021.

Patricija Filko  
**patricija.filko@gmail.com**

**PREDMET: SVIKONCERTI d.o.o. putnička agencija za usluge**

Varaždin, Zagrebačka 30

-odgovor na predstavku, dostavlja se

Poštovani,

U vezi Vaše predstavke, koju ste dostavili Državnom inspektoratu Zagreb, Područnom uredu Varaždin, Službi za ugostiteljstvo, pružanje usluga u turizmu i za boravišnu/turističku pristoju u kojoj u bitnome navodite da Vam turistička agencija SVIKONCERTI u Varaždinu, Zagrebačka 30, nije na Vaš zahtjev izvršila povrat sredstava za uplaćenu uslugu u iznosu 2.658,00 kn koja nije izvršena, obavještavamo Vas sljedeće:

Viša turistička inspektorica Državnog inspektorata PU Varaždin, Službe za ugostiteljstvo, pružanje usluga u turizmu i za boravišnu/turističku pristoju je obavila inspekcijski nadzor iz nadležnosti turističke inspekcije nad poslovanjem turističke agencije SVIKONCERTI u Varaždinu, Zagrebačka 30, koja posluje u sastavu trgovačkog društva SVIKONCERTI d.o.o. putnička agencija za usluge, sa sjedištem u Varaždinu, Zagrebačka 30.

Inspekcijskim nadzorom utvrđeno je, između ostalog, da turistička agencija nije izvršila povrat sredstava Patriciji Filko u iznosu 2.658,00 kn u zakonskom roku, a

koja su uplaćena od strane putnika na račun agencije SVIKONCERTI d.o.o. za putovanje na koncert koji je trebao biti održan u Budimpešti, a koje nije realizirano.

S obzirom da je predmetna turistička agencija postupila protivno odredbi čl. 37. st. 6. Zakona o pružanju usluga u turizmu („Narodne novine“ broj 130/17, 25/19, 98/19, 98/19, 42/20 i 70/21) počinjen je prekršaj po čl. 107. st. 1. toč. 16. i st. 2. istog Zakona zbog čega će se nadležnom Općinskom sudu podnijeti Optužni prijedlog.

Napominjemo, da turistička inspekcija Državnog inspektorata nije nadležna za rješavanje sporova između putnika i turističke agencije u svezi okolnosti da turistička agencija nije izvršila u zakonom propisanom roku povrat putniku svih uplaćenih sredstava, već putnik ima mogućnost sudske zaštite ili podnošenje prijedloga za rješavanje spora pred notificiranim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, a sukladno odredbama Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova („Narodne novine“, broj: 121/16. i 32/19.).

S poštovanjem,

Dostaviti:

- ① Naslovu (na mail)
2. U spis, ovdje

VIŠA TURISTIČKA INSPEKTORICA:



Ljubica Oreški



Patricija Filko &lt;patricija.filko@gmail.com&gt;

---

**Odg: Upit**

3 messages

---

**povrati@svikoncerti.eu** <povrati@svikoncerti.eu>  
To: Patricija Filko <patricija.filko@gmail.com>

Wed, Aug 25, 2021 at 1:18 PM

Poštovani,

Sukladno nastaloj situaciji te još uvijek neizvjesnoj mogućnosti za organizacijom grupnih putovanja, kao i organiziranih putovanja na koncerte i evente, a na koji smo kao putnička agencija vezani, u prilogu Vam dostavljamo dopis koji Vas molimo da pročitate te nam povratno javite Vašu odluku mailom na povrati@svikoncerti.eu.

U nadi pozitivnog rješenja ovog slučaja srdačno vas pozdravljamo!

S poštovanjem,

Vaš Svikoncerti.eu tim!

**Pošiljatelj:** Patricija Filko <patricija.filko@gmail.com>

**Poslano:** 23. kolovoza 2021. 9:40

**Primatelj:** povrati@svikoncerti.eu

**Predmet:** Upit

Poštovani,

Kada možemo očekivati povrat novca od paket aranžmana i otkazanog koncerta?

Molim vas da mi putem e-maila i službeno priopćite što i kako ćete s našim novcima koje ste nam zakonski dužni vratiti, a tvrtka posluje i prodaje nove karte za koncerte i aranžmane.

Zahvaljujem.

S poštovanjem,

Patricija Filko

---

**2 attachments****2021-07 - Dopis nagodbe.pdf**  
179K**2021-07 - Dopis nagodbe - Nagodba.pdf**  
185K

---

**Patricija Filko** <patricija.filko@gmail.com>  
To: Neco Case <necocase@gmail.com>

Thu, Aug 26, 2021 at 8:32 AM

[Quoted text hidden]

---

**2 attachments****2021-07 - Dopis nagodbe.pdf**  
179K**2021-07 - Dopis nagodbe - Nagodba.pdf**  
185K

---

**Patricija Filko** <patricija.filko@gmail.com>  
To: povrati@svikoncerti.eu, tomica@svikoncerti.eu  
Bcc: Trzisna.inspekcija@dirh.hr

Tue, Aug 31, 2021 at 9:21 PM

Poštovani,

**OVIM PUTEM IZJAVLJUJEM PRIGOVOR NA VAŠU NAGODBU I NEIZVRŠENU USLUGU.**

Nisam u mogućnosti, a ni voljna ni spremna pomagati vašoj tvrtci te ignorirati činjenicu da vi ignorirate Zakonsku odredbu o kojoj se naveliko pisalo još od 2020. godine! (znalo se i da se radi o 4. mjesecu kao onome kada definitivno Zakon kreće u primjenu - **potvrdio je i vaš zaposlenik da to zna i tješio me da ću dobiti novce nazad**).

Iskoristili ste mogućnost navlačenja i zavlacenja kupaca jer do novaca ne možemo doći bez iscrpnog postupka i predugog čekanja.

To samo pokazuje da s vašom tvrtkom više nikada ne treba imati ikakvoga posla i da ne poštujete prava kupaca i da su vam kupci na kraju dana nitko i ništa. Samo netko tko "gazdi" omogućava malo bolji život.

Vi ste trebali naći mogućnost vraćanja novaca, a ne trošiti resurse, mozgove, ideje, vrijeme i novac na sastavljanje i tiskanje nekih nagodbi i ideja koje će na kraju dana spasiti samo direktora. Neka on povuče na svoje ime sredstva da sačuva obraz i kupcima vrati njihov novac.

S poštovanjem,

Patricija Filko

[Quoted text hidden]



Patricija Filko &lt;patricija.filko@gmail.com&gt;

**Upit**

6 messages

**Patricija Filko** <patricija.filko@gmail.com>

Mon, Aug 23, 2021 at 9:40 AM

To: povrati@svikoncerti.eu

Bcc: turisticka.inspekcija@mint.hr, pisarnica.dirh@dirh.hr

Poštovani,

Kada možemo očekivati povrat novca od paket aranžmana i otkazanog koncerta?

Molim vas da mi putem e-maila i službeno priopćite što i kako ćete s našim novcima koje ste nam zakonski dužni vratiti, a tvrtka posluje i prodaje nove karte za koncerte i aranžmane.

Zahvaljujem.

S poštovanjem,

Patricija Filko

**Tržišna inspekcija** <Trzisna.inspekcija@dirh.hr>

Mon, Aug 23, 2021 at 3:45 PM

To: "patricija.filko@gmail.com" &lt;patricija.filko@gmail.com&gt;

Poštovana,

nastavno na Vaš podnesak, ukazujemo da je člankom 135. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine br. 41/14., 110/15. i 14/19.) propisano da će tržišni inspektor uzeti u obzir prijavu potrošača tek nakon što je potrošač iscrpio pravni put iz članka 10. stavka i/ili članka 25. a stavka 1. ovoga Zakona. Nadalje, člankom 10. stavkom 1. Zakona o zaštiti potrošača propisano je da je trgovac je dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama i bez odgađanja pisanim putem potvrditi njegov primitak, stavkom 2. istog članka Zakona je propisano da osim obveze iz stavka 1. ovoga članka trgovac je dužan potrošaču omogućiti podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte, a stavkom 5. istog članka Zakona je propisano da je trgovac dužan u pisanom obliku odgovoriti na prigovore iz stavaka 1., 2. i 4. ovoga članka u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.

Vezano uz predmetno, ukoliko ste u predmetnom slučaju iscrpili pravni put temeljem odredbe članka 10. Zakona o zaštiti potrošača, ovim putem Vas obavještavamo da prijavu možete podnijeti Državnom inspektoratu ispunjavanjem elektroničkog obrasca „Podnošenje prijava“, dostupnom na službenim stranicama Državnog inspektorata, na poveznici <https://dirh.gov.hr/podnosenje-prijava/83> ili slanjem prijave poštom na adresu Državni inspektorat, Šubićeva 29, 10 000 Zagreb, osobno u pisarnici Državnog inspektorata na navedenoj sa pripadajućom dokumentacijom (pisani prigovor upućen trgovcu, odgovor trgovca).

S poštovanjem,



REPUBLIKA HRVATSKA | REPUBLIC OF CROATIA  
Državni inspektorat  
State Inspectorate

Sektor za nadzor trgovine, usluga i zaštite potrošača |  
Sector for Supervision of Trade, Services and Consumer Protection  
Šubićeva 29, 10000, Zagreb  
web. dirh.gov.hr

---

**Šalje:** Pisarnica DIRH  
**Poslano:** 23. kolovoza 2021. 9:41  
**Prima:** Tržišna inspekcija  
**Predmet:** Fw: Upit

S poštovanjem,



REPUBLIKA HRVATSKA | REPUBLIC OF CROATIA  
Državni inspektorat  
State Inspectorate

**Sektor za ljudske potencijale, pravne poslove i uredsko poslovanje**

Služba za uredsko poslovanje

**Pisarnica**

e: pisarnica.dirh@dirh.hr

Šubićeva 29, 10000, Zagreb

web.gov.hr

---

**Šalje:** Patricija Filko <patricija.filko@gmail.com>  
**Poslano:** 23. kolovoza 2021. 9:40  
**Prima:** povrati@svikoncerti.eu

[Quoted text hidden]

PRAVNA NAPOMENA: Ova elektronička pošta (sa svim pripadajućim prilogima) namijenjena je isključivo naznačenom primatelju/primateljima. Ako Vi niste naznačeni primatelj i ovu ste poštu primili pogreškom, molimo Vas, bez odlaganja o tome obavijestite pošiljatelja, te izbrišete izvornu poštu i priloge bez umnožavanja, distribucije i prenošenja sadržaja bilo kojoj osobi ili organizaciji. Neovlaštena uporaba, objavljivanje, pohranjivanje i umnožavanje sadržaja elektroničke pošte strogo su zabranjeni.

Sadržaj, stavovi i mišljenja izraženi u ovoj elektroničkoj pošti ne predstavljaju nužno stavove Državnog inspektorata.

Prijenos elektroničke pošte ne garantira da su sadržane informacije sigurne ili bez pogrešaka s obzirom da elektroničke informacije mogu kasniti ili biti nepotpune, da se mogu presretati, oštetiti, izgubiti ili sadržavati viruse. Državni inspektorat odbacuje svaku odgovornost za eventualnu štetu nastalu primitkom i/ili korištenjem ove poruke kao i priloga sadržanih u ovoj poruci.

Razmislite o utjecaju na okoliš prije ispisa ove elektroničke pošte i/ili dokumenata u privitku.

LEGAL DISCLAIMER: This email (with any attachments) is intended for the attention of the addressee(s) only. If you are not the intended recipient, please inform the sender straight away before deleting the message without copying, distributing or disclosing its contents to any other person or organisation. Unauthorised use, disclosure, storage or copying is not permitted.

Any views or opinions expressed in this e-mail do not necessarily reflect the State Inspectorate policy.

E-mail transmission cannot be guaranteed to be secure or error-free as information could be intercepted, corrupted, lost, destroyed, arrive late or incomplete, or contain viruses. State Inspectorate therefore does not accept liability for any errors or omissions in the contents of this message, which arise as a result of e-mail transmission.

Please consider the environment before printing this email and/or any attachments.

PRAVNA NAPOMENA: Ova elektronička pošta (sa svim pripadajućim prilogima) namijenjena je isključivo naznačenom primatelju/primateljima. Ako Vi niste naznačeni primatelj i ovu ste poštu primili pogreškom, molimo Vas, bez odlaganja o tome obavijestite pošiljatelja, te izbrišete izvornu poštu i priloge bez umnožavanja, distribucije i prenošenja sadržaja bilo kojoj osobi ili organizaciji. Neovlaštena uporaba, objavljivanje, pohranjivanje i umnožavanje sadržaja elektroničke pošte strogo su zabranjeni.

Sadržaj, stavovi i mišljenja izraženi u ovoj elektroničkoj pošti ne predstavljaju nužno stavove Državnog inspektorata.

Prijenos elektroničke pošte ne garantira da su sadržane informacije sigurne ili bez pogrešaka s obzirom da elektroničke informacije mogu kasniti ili biti nepotpune, da se mogu presretati, oštetiti, izgubiti ili sadržavati viruse. Državni inspektorat odbacuje svaku odgovornost za eventualnu štetu nastalu primitkom i/ili korištenjem ove poruke kao i priloga sadržanih u ovoj poruci.

Razmislite o utjecaju na okoliš prije ispisa ove elektroničke pošte i/ili dokumenata u privitku.

LEGAL DISCLAIMER: This email (with any attachments) is intended for the attention of the addressee(s) only. If you are not the intended recipient, please inform the sender straight away before deleting the message without copying, distributing or disclosing its contents to any other person or organisation. Unauthorised use, disclosure, storage or copying is not permitted.

Any views or opinions expressed in this e-mail do not necessarily reflect the State Inspectorate policy.

E-mail transmission cannot be guaranteed to be secure or error-free as information could be intercepted, corrupted, lost, destroyed, arrive late or incomplete, or contain viruses. State Inspectorate therefore does not accept liability for any errors or omissions in the contents of this message, which arise as a result of e-mail transmission.

Please consider the environment before printing this email and/or any attachments.

Patricija Filko <patricija.filko@gmail.com>  
To: necocase@gmail.com

Wed, Aug 25, 2021 at 6:08 PM

[Quoted text hidden]

#### 4 attachments



REPUBLIKA HRVATSKA | REPUBLIC OF CROATIA  
Državni inspektorat  
State Inspectorate

OutlookEmoji-cid:image001.jpg@01D5C539.F5427A40fb505182-a257-4ec9-bc2e-b4826ecbd44e.png  
25K



REPUBLIKA HRVATSKA | REPUBLIC OF CROATIA  
Državni inspektorat  
State Inspectorate

OutlookEmoji-Inline image OWAPstlmg217238f5686439-2bbf-4050-a7d7-3d07cee1e37d.png  
34K



REPUBLIKA HRVATSKA | REPUBLIC OF CROATIA  
Državni inspektorat  
State Inspectorate

OutlookEmoji-cid:image001.jpg@01D5C539.F5427A40fb505182-a257-4ec9-bc2e-b4826ecbd44e.png  
25K



REPUBLIKA HRVATSKA | REPUBLIC OF CROATIA  
Državni inspektorat  
State Inspectorate

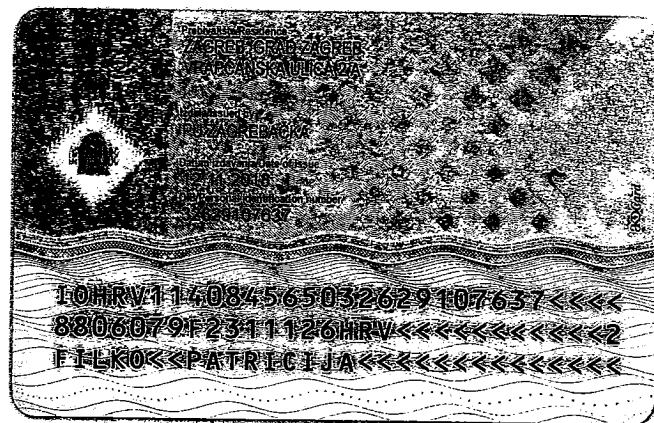
OutlookEmoji-Inline image OWAPstlmg217238f5686439-2bbf-4050-a7d7-3d07cee1e37d.png  
34K

Neco Case <necocase@gmail.com>

Wed, Aug 25, 2021 at 9:58 PM





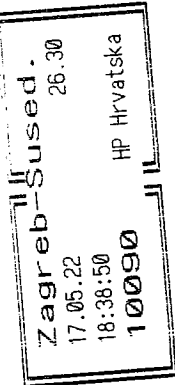


RF 98490545 3 HR



R

Masa:  
230g



06 1AGA 2

FINANCIJSKA AGENCIJA  
ODSEK ZA PRIJEM, EVIDENTIRANJE  
I POHRANU OSNOVA ZA PLAĆANJE  
ZAGREB 2

19-05-2022

PREDSTEAJNE NAGODBE  
PRIMANJE I OTPREMA POSTE  
KLASA:

UR. BROJ:

FINANCIJSKA AGENCIJA

ODSEK ZA PRIJEM, EVIDENTIRANJE

I POHRANU OSNOVA ZA PLAĆANJE

ULICA GRADA VUKOVARA 70

10 000 ZAGREB

AR