

Ugovor / OPĆI UVJETI

1. UVODNE ODREDBE

Dalmatian Lifestyle, vl. Marijana Joka Restović, je turistička agencija sa sjedištem na adresi Pujanke 34, 21000 Split, Hrvatska, OIB: 02572207217, MBO 98418114. Svi programi koje nudi Dalmatian Lifestyle uključuju lokalne turističke vodiče, proizvođače i dobavljače. Upravo iz tog razloga ture je moguće dogovoriti tijekom cijele godine, izuzev nekoliko dana državnih praznika i blagdana.

www.dalmatianlifestyle.com internetska je stranica u vlasništvu Dalmatian Lifestyle turističke agencije.

Sljedeći Opći uvjeti sastavni su dio ugovora između Dalmatian Lifestyle, vl. Marijana Joka Restović, sa sjedištem na adresi Pujanke 34, 21000 Split, Hrvatska, OIB: 02572207217, MBO 98418114 (u daljnjem tekstu: Agencija) i Putnika (u daljnjem tekstu Putnik). Ovi se Opći uvjeti primjenjuju za programe i usluge koje Agencija organizira i nudi na internetskim stranicama www.dalmatianlifestyle.com i drugim promidženim materijalima. Ovaj Ugovor se smatra obvezujućim nakon što su ga osobno potpisale sve ugovorne strane ili nakon što je Putnik putem elektronske pošte potvrdio ponudu programa izleta ili nakon što je Putnik izvršio djelomičnu ili cjelokupnu uplatu ugovorenog iznosa programa izleta na žiro račun Agencije.

Putnik kao ugovorna strana ne može biti mlađi od 18 god. Ukoliko je Putnik mlađi od 18 god., ugovornu stranu Putnika predstavlja roditelj koji potpisom ovog ugovora potvrđuje pod materijalnom i kaznenom odgovornošću da je drugi roditelj upoznat i izričito suglasan s ovim Ugovorom.

2. OBRADA UPITA I UPLATE

Na temelju primljenog zahtjeva Agencija će Putniku izdati program izleta uz ponudu kao i Ugovor/ OU koji se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale sve ugovorne stranke ili nakon što je Putnik poslao pisani potvrdu rezervacije putem emaila.

Za potvrdu rezervacije Putnik uplaćuje 30% ugovorene cijene paket aranžmana (ukoliko drugačije nije navedeno u izdanom programu) a ostatak od 70% uplaćuje se najkasnije 48h prije početka putovanja, ukoliko u programu nije drugačije navedeno.

Ukoliko uplata nije izvršena prema navedenim terminima rezervacija se smatra otkazanom i primjenjuju se uvjeti otkazivanja izleta navedeni u čl.7. ovog Ugovora ukoliko nije drugačije naznačeno u izdanom programu izleta.

Obostrana potvrda rezervacije je obvezujuća. Odstupiti se može samo sukladno odredbama o otkazu putovanja od strane Putnika i Agencije.

3. CIJENE USLUGE I ŠTO UKLJUČUJU/ NE UKLJUČUJU

Cijene su određene programom izleta i vrijede od dana objave programa. Sve cijene su izražene u valuti EURO. Cijene u valuti KN su informativne. Prilikom preračunavanja koristi se fiksni tečaj konverzije, koji iznosi **7,53450 HRK za 1,00 EUR**, a koji je utvrdilo Vijeće Europske unije. Ugovorena cijena izleta uključuje sve što je navedeno u programu. Za posebne i dodatne usluge koje Agencija ne može osigurati i uključiti u Ugovor kao i one koje Putnik zatraži za vrijeme trajanja paket aranžmana a plati na licu mjesta kod neposrednog davatelja usluge, Agencija ne snosi odgovornost te Putnik eventualne prigovore podnosi izravno davatelju usluga.

4. IZMJENE I PRILAGODBE PROGRAMA IZLETA

4.1 Prilagodba hrane željama klijenta

Hrana i piće koji su uključeni u programe temelje se na mediteranskoj prehrani, lokalno uzgojenim namjericama najčešće pripremljenim prema tradicionalnim dalmatinskim receptima. Prilagodba menija prema prehrambenim navikama, preferencijama i/ili alergijama je moguća ukoliko je najavljena najmanje 48h prije početka ture. Moguće da zbog takve prilagodbe pojedino jelo neće biti pripremljeno prema standardima dalmatinske kuhinje ali će sadržavati većinom lokalno uzgojene/proizvedene namjernice.

4.2 Prilagodba hrane od strane dobavljača

Restorani i kuhari stavljaju poseban naglasak na kvalitetu namirnica koje koriste pri spravljanju svojih jela te temelje menue na dnevnoj ponudi svježih namirnica svojih dobavljača. U vrlo rijetkim slučajevima nabava namirnica za dogovoren menu nije moguća te će menu biti prilagođen ponudi najboljih namirnica. Sva jela izmjenjenog menua odgovarat će kvalitetom i cijenom originalno dogovorenom menu.

4.3 Satnica – početak programa

Početak svakog programa je isplaniran na način da osigura korisniku najbolji doživljaj destinacije. Iz tog razloga je važno da Putnik poštuje dogovoreno vrijeme početka programa. U slučaju kašnjenja Putnika, vodič je dužan napraviti sve što je u mogućnosti da se program izvede na najbolji mogući način i predstavi Putniku ključne elemente programa. Vodič nije dužan produžiti trajanje programa već program završava u isto vrijeme koje bi završio da je započeo u dogovoreno vrijeme.

Za neke programe prilagodba početka programa je moguća ukoliko je takva napomena navedena pri slanju upita. U slučaju da je promjena moguća, Dalmatian Lifestyle će pri potvrdi rezervacije potvriti i izmjenu početka programa.

4.4 Prilagodba osobama sa otežanim kretanjem

Programi koje nudi Dalmatian Lifestyle nisu prilagođeni osobama sa otežanim kretanjem. Ipak, pojedine ture moguće je izmijeniti na način da se većina ključnih elemenata za razgled zadrže. Važno je da takvu napomenu dostavite pri slanju upita. U slučaju da je promjena moguća, Dalmatian Lifestyle će pri potvrdi rezervacije potvriti takvu izmjenu programa.

4.5 Jezik

Svi programi vode se na hrvatskom i/ili engleskom jeziku.

Prema pisanom zahtjevu Putnika pri slanju upita, Agencija može angažirati vodiča za neki drugi jezik te za takvu uslugu poslati posebnu ponudu.

4.6 Prijevoz

Transferi nisu uključeni u Dalmatian Lifestyle programe no moguće ih je dogovoriti. Zahtjev za transferom treba dostaviti pri slanju upita ili najkasnije 48 prije početka programa.

5. IZMJENA OSTALIH UVJETA UGOVORA O IZLETU

Prije početka Izleta Agencija ne smije jednostrano izmijeniti uvjete Ugovora o izletu.

Ako je Agencija prije početka izleta prisiljen znatno izmijeniti bilo koje od glavnih obilježja usluge kao što su lokacija, glavne karakteristike i kategorija, plan prehrane ili ne može ispuniti posebne zahtjeve putnika ili predloži povećanje cijene paket-aranžmana za više od 8 %, Putnik može u razumnom roku koji odredi Agencija prihvatiti predloženu izmjenu ili raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za raskid ugovora.

Ukoliko dođe do nekih od navedenih situacija, Agencija je dužna bez nepotrebnog odgađanja na jasan, razumljiv i lako uočljiv način na trajnom nosaču podataka Putnika obavijestiti o:

- a) predloženim izmjenama i o njihovu utjecaju na cijenu
- b) razumnom roku u kojem putnik mora Agenciju obavijestiti o svojoj odluci vezano za predložene izmjene
- c) posljedicama u slučaju da putnik ne odgovori u navedenom roku
- d) ponuđenom zamjenskom izletu i njegovoj cijeni, kada je alternativni program moguć

Ako Putnik u navedenom roku ne obavijesti Agenciju o svojoj odluci glede predloženih izmjena, istekom toga roka ugovor se smatra raskinutim.

Ako Putnik ne prihvati zamjenski izlet i odluči raskinuti Ugovor, Agencija je dužna bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora, vratiti sva plaćanja izvršena u korist Putnika.

6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Molimo da uzmete u obzir da nacionalna kategorizacija restorana/ ugostiteljskih objekata i prijevoznih sredstava variraju od države do države i stoga ih se međusobno ne može uspoređivati. Agencija ne preuzima odgovornost za ikakve usmene ili pismene informacije o kategorizaciji koje Putnik dobije od od trećih osoba, a koje nisu sukladne s opisom usluga ili objekata navedenom u objavljenom programu.

7. PRAVO PUTNIKA NA RASKID UGOVORA I PRAVO ODUSTAJANJA PRIJE POČETKA IZLETA

Putnik može raskinuti ugovor u bilo kojem trenutku prije početka izleta. U tom slučaju Agencija gubi pravo na ugovorenu cijenu izleta i od Putnika zahtijeva plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora kako slijedi:

Sedam i više dana od početka konzumacije – 0% ukupnog iznosa
Između 7 dana i 48h do početka konzumacije – 30% ukupnog iznosa
Unutar 48h od početka konzumacije – 100 % ukupnog iznosa

Obavijest o raskidu ugovora ili izmjeni programa Putnik/Ugovaratelj mora dostaviti Agenciji pisanim putem na email adresu dalmatian.lifestyle@gmail.com

Agencija je dužna Putniku / Ugovaratelju vratiti sva plaćanja izvršena u korist Putnika umanjena za primjerenu naknadu za raskid ugovora, bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora.

8. PRIJENOS UGOVORA NA DRUGOG PUTNIKA

Prije početka izleta Putnik može prenijeti ugovor na osobu koja ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj ugovor ako je o tome na trajnom nosaču podataka i u razumnom roku prije početka izleta obavijestio Agenciju. Obavijest poslana Agenciji najkasnije 48h prije početka izleta smatra se obaviješću u razumnom roku.

Prenositelj i primatelj ugovora solidarno su odgovorni za plaćanje iznosa cijene i za sve dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove koji proizlaze iz prijenosa ugovora.

Ukoliko drugi putnik, primatelj ugovora, u potpunosti i bez izmjena prihvaća program izdan Putniku, Agencija neće naplatiti administrativne troškove promjene Putnika.

Agencija zadržava pravo naplate dodatnih troškova u slučaju izmjene ugovorenog programa a prema zahtjevu/potrebi Primatelja ugovora, tj. drugog putnika.

9. PRAVO AGENCIJE NA RASKID UGOVORA PRIJE POČETKA IZLETA

Ukoliko Agencija iz bilo kojeg razloga bude prisiljena otkazati ugovoren program, Putniku će kao alternativu ponuditi program istog ili višeg cjenovnog ranga. Ukoliko Putnik prihvati program višeg cjenovnog ranga, razliku u cijeni snosi Agencija. Agencija može raskinuti ugovor prije početka izleta, bez obveze naknade štete Putniku, ako Agenciju u izvršenju ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći te ako Agenciju o raskidu ugovora obavijesti bez nepotrebnog odgađanja prije početka izleta.

10. OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan poštivati kućni red u ugostiteljskim objektima te surađivati u dobroj vjeri s predstavnikom turističke agencije i pružateljem usluga. U slučaju da putnik ne ispuni svoje obveze, odgovoran je za svu štetu prouzročenu Agenciji. Agencija ne snosi nikakvu odgovornost za nastalu štetu koju je prouzročio Putnik. Tijekom izleta Putnik je dužan ponašati se tako da ne ugrožava živote ili zdravlje svojih suputnika i ne ugrožava tijek programa izleta. Ako se putnik ponaša suprotno tome, Agencija ima pravo isključiti ga iz izleta bez povrata troškova.

Putnik je dužan slijediti upute i surađivati s predstavnicima Agencija tijekom cijelog izleta.

11. ISPRAVLJANJE NESUKLADNOSTI

Putnik je dužan, bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti Agenciju o svakoj nesukladnosti koju utvrdi tijekom ispunjenja usluge obuhvaćene ugovorom.

Ako bilo koja od usluga nije izvršena u skladu s ugovorom, na zahtjev Putnika Agencija je dužna ispraviti tu nesukladnost, osim ako to na licu mjesta nije moguće ili ako bi otklanjanje nesukladnosti prouzročilo nerazmjerne troškove uzimajući u obzir razmjer nesukladnosti i vrijednost usluga na koje nesukladnost utječe. Ako Agencija ne ispravi nesukladnost koju je dužan ispraviti u razumnom roku koji je odredio Putnik, Putnik to može učiniti sam te zahtijevati naknadu nužnih troškova. Putnik nije dužan odrediti Agenciji razuman rok za ispravljanje nesukladnosti ako je Agencija odbila ispraviti nesukladnost ili ako je nesukladnost potrebno ispraviti odmah.

12. PODNOŠENJE PRIGOVORA

U slučaju nepotpuno ili neadekvatno izvršene usluge iz ugovorenog izleta, Putnik ima pravo prigovora te je dužan bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima prijaviti Agenciji svaku nesukladnost koju utvrdi tijekom izvršenja usluge putovanja obuhvaćene ili davatelja usluge na licu mjesta, koji će nastojati ispraviti greške. Lokalni predstavnik Agencije je Marijana Joka Restović, OIB: 02572207217. Direktni kontakt moguće je ostvariti na +385 (0)91 7541436.

Naglašavamo da je u interesu Putnika da nastupi u dobroj namjeri i iskaže volju za rješavanjem prigovora na licu mjesta. Ukoliko to ne bude moguće, Putnik mora tražiti pismenu potvrdu predstavnika turističke agencije ili davatelja usluge iz koje se vidi da usluga nije pružena, odnosno da nije pružena na način kako je ugovoreno. Sukladno odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu Putnik ima pravo podnošenja pisanih prigovora uz koji je dužan priložiti potpisanu potvrdu da usluga nije pružena, u roku od 8 dana nakon završetka izleta, putem pošte na adresu Dalmatian Lifestyle, vl. Marijana Joka Restović, OIB 02572207217, Pujanke 34, 21000 Split ili putem elektroničke pošte na dalmatian.lifestyle@gmail.com. O podnesenom pisanom prigovoru Agencija će bez odgađanja potvrditi njegov primitak i u roku 15 dana od dana zaprimljenog prigovora u pisanom obliku odgovoriti na prigovor.

Ukoliko Putnik uloži reklamaciju nakon navedenog roka, Organizator putovanja takvu reklamaciju nije dužan uzeti u obzir. Svaki Putnik prigovor iznosi zasebno. Dalmatian Lifestyle neće razmatrati grupne prigovore. Agencija je dužna donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 15 dana po primitku prigovora, a može odgoditi rok rješenja o pritužbi za dodatnih 15 dana zbog prikupljanja informacija. Agencija će rješavati samo one pritužbe za koje putnik dostavi dokaz da je uputio pismeni prigovor davatelju usluge na licu mjesta te da se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta. Dok postupak rješavanja traje, a ukupno 15 odnosno 30 dana nakon ulaganja prigovora Putnik se neopozivo odriče posredovanja bilo koje druge osobe kao i davanja informacija u medije. Isto tako ovom periodu se putnik odriče prava na tužbu.

Ukoliko je zbog krivnje Dalmatian Lifestyle turističke agencije došlo do neispunjavanja programa ili dijela usluga, Putnik ima pravo na naknadu u visini stvarne vrijednosti neiskorištenih usluga i ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos izleta.

13. RJEŠAVANJE SPOROVA

Putnik i Agencija će sporove nastojati razriješiti sporazumno, a u suprotnom ugovaraju nadležnost suda u Splitu.

Sukladno posebnom zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova dostupni mehanizmi za alternativno rješavanje potrošačkih sporova obuhvaćaju mogućnost pokretanja postupka alternativnog rješavanja potrošačkog spora pri ovlaštenom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova kojim je organizator obuhvaćen i putem platforme za online rješavanje potrošačkih sporova za usluge kupljene putem interneta.

Ovlašteno tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova kojim je organizator obuhvaćen je Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, 10000, <https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-mirenju>

Za usluge koje su kupljene putem interneta putnik može svoju pritužbu uputiti ovlaštenom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koristeći platformu za online rješavanje potrošačkih sporova koja je dostupna na sljedećoj adresi mrežne stranice

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HR>

14. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu Republike Hrvatske, Organizator je dužan s osiguravateljem sklopiti ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na izlet.

Dalmatian Lifestyle ima kod Allianz Zagreb d.d. sklopljen Ugovor o osiguranju od profesionalne i javne odgovornosti. Kontakt podaci osiguravatelja su Allianz Zagreb d.d., OIB: 23759810849, Heinzelova 70, 10000 Zagreb, Hrvatska **072 100 001**, prijava.steta@allianz.hr, POLICA broj 1500-175594705. Osiguranje je ugovoreno kao DUGOROČNO te počinje 01.10.22 i traje do OTKAZA. Potpisom Ugovora o izletu, pisanom potvrdom ponude izleta putem elektronske pošte ili djelomičnom odnosno cjelokupnom uplatom ugovorene cijene izleta, Putnik daje suglasnost da su djelatnici Dalmatian Lifestyle turističke agencije upoznali Putnika sa sadržajem važeće police osiguranja od profesionalne i javne odgovornosti.

15. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Agencija posluje u skladu s Općom uredbom za zaštitu osobnih podataka (GDPR). Voditelj obrade osobnih podataka je; Dalmatian lifestyle vl. Marijana Joka Restović, Pujanke 34, 21000 Split, Hrvatska, OIB: 02572207217, MBO 98418114

Cjelovite informacije o obradi osobnih podataka nalaze se u dokumentu Politika privatnosti, koji dokument se može pregledati zahtjevom na mail: dalmatian.lifestyle@gmail.com, te na licu mjesta uz prethodnu najavu voditelju obrade na mail minimalno 24 sata prije dolaska na lice mjesta.

Kontakt podatak za ostvarivanja prava ispitanika sukladno Općoj uredbi za zaštitu osobnih podataka je: dalmatian.lifestyle@gmail.com.

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci Putnika potrebni su u procesu realizacije tražene usluge i koristit će se za daljnju međusobnu komunikaciju (npr. pismo namjere, upute o uplati, obavijesti o realizaciji usluge).

Agencija se obvezuje da neće osobne podatke korisnika iznijeti iz zemlje ili ih dati trećoj osobi, osim partnerima koji sudjeluju u realizaciji ugovorene usluge (vodič, prijevoznik i sl.).

Osobni podaci korisnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno odluci rukovodstva Društva o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka.

Agencija zadržava pravo osobne podatke korisnika usluga upotrebljavati u marketinške svrhe (npr. slanje obavijesti, akcija, promocija, newslettera). Korisnik se u mogućnosti u bilo kojem trenutku odjaviti slanjem zahtjeva na dalmatian.lifestyle@gamial.com. Prigovor na obradu osobnih podataka u marketinške svrhe neće utjecati na ugovaranje i/ili realizaciju tražene usluge.

Verzija dokumenta: 1.0.

Datum: Siječanj, 2023.