

OPĆI UVJETI POSLOVANJA WEB STRANICE VALAMAR EXPERIENCE CONCIERGE/OPĆI UVJETI POSLOVANJA TURISTIČKE AGENCIJE U SEGMENTU REZERVACIJE, PRODAJE IZLETA, DOŽIVLJAJA I DRUGIH USLUGA

1. OPĆENITO O STRANICI I UVJETIMA POSLOVANJA TURISTIČKE AGENCIJE

Valamar Experience Concierge je internetska stranica namijenjena pružanju usluga web trgovine i prodaje i rezervacije izleta i doživljaja te eventualno i drugih usluga.

Ovi Opći uvjeti poslovanja (dalje: Opći uvjeti) odnose se na web trgovinu i stranicu za prodaju i rezervaciju izleta i doživljaja te eventualno drugih usluga koja se nalazi na web stranici **www.valamar-experience.com** koja je u vlasništvu i kojom upravlja trgovačko društvo:

Valamar Riviera d.d.

Poreč, Stancija Kaligari 1

MBS: 040020883 upisan kod Trgovačkog suda u Pazinu, OIB: 36201212847

Kontakt adresa: Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč

Kontakt broj telefona: +385 52 408 102

Kontakt e-mail: info@valamar-experience.com

(dalje u tekstu: Valamar ili Prodavatelj)

Nadalje, ovi uvjeti primjenjuju se na sve rezervacije i kupnje izvršene:

- putem web stranice **www.valamar-experience.com**
- putem prodajnih mjesta (guest relations i info pultova i hospitality deskova) u smještajnim objektima
- putem telefona guest relation pulteva u smještajnim objektima
- putem e-maila info@valamar-experience.com
- putem aplikacija My Valamar i Places [PLACESAPP]

S obzirom na prirodu poslovanja u prodaji izleta i doživljaja, vlasnik stranice Valamar Riviera d.d. ishodio je i sve potrebne dozvole za obavljanje poslova turističke agencije čiji osnovni podaci su slijedeći:

Turistička agencija Valamar Experience Concierge, Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč

Voditelj poslova: Vesna Otočan

Kontakt adresa: Stancija Kaligari 1, Poreč

Kontakt broj telefona: +385 52 408 102

Kontakt e-mail: info@valamar-experience.com

Upravni nadzor nad poslovanjem turističke agencije obavlja Ministarstvo turizma. Inspekcijski nadzor nad provedbom Zakona o pružanju usluga u turizmu, uvjeta i načina rada turističkih agencija, provodi Državni inspektorat putem turističkih inspektora.

Ovim Općim uvjetima uređuju se pravila rezervacije određenih usluga, kupnje, plaćanja, dostave, reklamacija i raskida ugovora sklopljenog na daljinu te svi ostali detalji kupovine, kao i uvjeti poslovanja prilikom posredovanja u prodaji izleta i doživljaja. Na uvjete poslovanja primjenjuje se Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o trgovini, Zakon o elektroničkoj trgovini, Zakon o obveznim odnosima, Zakon o pružanju usluga u turizmu te ostali primjenjivi propisi Republike Hrvatske.

Valamar na ovim stranicama može nuditi na prodaju i rezervaciju usluga također izlete i doživljaje kojima primarno posreduju trgovačka društva kojima Valamar upravlja kao management društvo na temelju management ugovora o upravljanju turističkim dijelom poslovanja tih društava (dalje u tekstu: Povezana društva).

Povezana društva čiji sadržaji se mogu nuditi na ovoj stranici su:

1. Imperial Riviera d.d., Republika Hrvatska, Rab, Jurja Barakovića 2, OIB: 90896496260
2. HELIOS FAROS d.d. Republika Hrvatska, Stari Grad, Naselje Helios 5, OIB: 48594515409
3. Valamar Obertauern GmbH, Republika Austrija, 5562 Obertauern, Gamsleitenstrasse 6, ATU50245104
4. Kesselspitze GmbH & Co KG, Republika Austrija, Alpenstraße 1, 5562 Obertauern, ATU 78231316
5. Valamar Marietta GmbH, Republika Austrija, Ringstraße 8, 5562 Obertauern, ATU 77930946

Prije početka korištenja web stranice, molimo da pažljivo pročitate ove Opće uvjete.

Ako se ne slažete te ne prihvaćate prava i obveze iz ovih Općih uvjeta, tada ne smijete koristiti usluge ove stranice.

Korištenjem usluga na web stranici **www.valamar-experience.com** za rezervacije određenih usluga, kupnju proizvoda, izleta i doživljaja te ostalih usluga, smatra se da ste u cijelosti pročitali, razumjeli i prihvatili prava i obveze iz ovih Općih uvjeta. Korištenjem usluga **www.valamar-experience.com**, obvezujete se poštivati ove Opće uvjete te ste suglasni da se oni na vas u cijelosti primjenjuju.

Ovi Opći uvjeti kao i pojedini uvjeti prodaje naznačeni uz informacije o određenim proizvodima na **www.valamar-experience.com** web stranici predstavljaju ponudu Valamara za sklapanje ugovora na daljinu te Kupac, zaključivanjem narudžbe ili na drugi način utvrđen ovim Uvjetima, iste prihvaća čime se smatra da je zaključen Ugovor na daljinu između Kupca i Valamara a prema uvjetima prodaje navedenim u ovim Uvjetima. Ovi Opći uvjeti čine sastavni dio ugovora na daljinu ako dođe do sklapanja istoga. Svaki Kupac bit će informiran i upoznat s ovim Općim uvjetima prije nego pristupi sklapanju ugovora, na odgovarajući način. Opći uvjeti Kupcu će biti dostavljeni i e-mailom koji predstavlja potvrdu o sklopljenom ugovoru.

Opći uvjeti objavljeni su na hrvatskom jeziku, engleskom jeziku te njemačkom jeziku. Web stranica **www.valamar-experience.com** omogućuje kupcima korištenje stranice na hrvatskom jeziku, te na engleskom, njemačkom, talijanskom i slovenskom jeziku.

2. KUPCI PROIZVODA, IZLETA, DOŽIVLJAJA I OSTALIH USLUGA

Kupci mogu biti pravne i punoljetne poslovno sposobne fizičke osobe, pri čemu će se omogućiti pravnim osobama izdavanje R1 računa na zahtjev pozivom na kontakt broj telefona: +385 52 408 102. Prihvaćanjem ovih Uvjeta potvrđujete da ste stariji od 18 godina života i da imate punu poslovnu sposobnost.

Kupac se može registrirati na web stranici **valamar-experience.com**, odnosno kreirati korisnički račun i profil, uz uvjet prihvaćanja ovih Općih uvjeta. Sa ili bez korisničkog profila/računa Kupac može aktivirati dostupne informativne i vaučere s popustom, rezervirati usluge iz Valamar Holiday Extras, rezervirati ski usluge i doživljaje, kupiti izlete i doživljaje, koristiti usluge web shopa te pisati recenzije po korištenju kupljenih doživljaja i usluga.

Putem korisničkog računa Kupac može pregledavati povijesti kupovine i stvarati popis želja. Kupac snosi odgovornost za točnost i potpunost unesenih podataka prilikom registracije i/ili kupovine. Kupac može u bilo kojem trenutku zatražiti deaktivaciju i brisanje korisničkog računa putem e-maila info@valamar-experience.com.

3. VALAMAROVI PARTNERI

Valamar rezervira, prodaje, promovira, preporučuje doživljaje svojih partnera (u danjem tekstu Partneri) koji nude te iste doživljaje krajnjim korisnicima, Kupcima, a s kojima je Valamar ili su povezana društva Valamara sklopila ugovor o suradnji u smislu posredovanja kao djelatnosti turističke agencije. Valamar omogućava i vrši prodaju ili rezervaciju usluga i doživljaja za račun Partnera putem internetske stranice www.valamar-experience.com ili putem prodajnih mjesta u odabranim smještajnim objektima. Partner kao vlasnik ili organizator doživljaja obvezuje se ugovoreni doživljaj isporučiti na najkvalitetniji mogući način, poštujući sve standarde savjesnog poduzetništva i kvalitete koje primjenjuje u svom redovnom poslovanju s krajnjim korisnicima.

Partneri pružaju uslugu direktno krajnjim korisnicima. Valamar nije vlasnik, niti izvršitelj usluga, koje nudi putem svojih stranica, pa stoga nije odgovoran za potencijalne pravne, materijalne ili bilo kakve druge probleme koji mogu nastati prilikom konzumacije doživljaja koje nudi. Valamar s pažnjom bira partnere koji nude provjereno kvalitetne usluge i doživljaje s kojima će krajnji korisnici biti zadovoljni. Kupci, odnosno krajnji korisnici usluga Partnera, mogu uputiti pritužbe izravno Valamaru, a Valamar će ih bez odgode proslijediti Partneru koji je kao organizator odgovoran za predmetni izlet ili doživljaj.

4. OSOBNİ PODACI I KOLAČIĆI

Valamar kao voditelj obrade obvezuje se na zaštitu vaših osobnih podataka. Prikupljanje i čuvanje podataka izvodi se u skladu s odredbama Uredbe EU 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka (dalje: Uredba), Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (NN 42/2018) i ostalih propisa koji uređuju predmetno područje, a imaju primjenu u Republici Hrvatskoj.

Prilikom vaše kupnje na www.valamar-experience.com web trgovini i na ostalim prodajnim mjestima (objekti, telefon, e-mail, aplikacija) obrađujemo vaše osobne podatke (ime, prezime, e-mail, broj telefona, adresa, po potrebi adresa dostave i drugi podaci) u svrhu identifikacije vas kao Kupca, sklapanja i ispunjenja jednokratnog kupoprodajnog ugovora na daljinu, kontaktiranja radi dostave, odnosno dostavljanja podataka našim partnerima koji će vam pružiti uslugu izleta ili doživljaja. Pravni temelj je upravo ispunjenje kupoprodajnog ugovora u kojem je Kupac stranka. Također, obrada je nužna radi poštovanja pravnih obveza voditelja obrade (primjerice e-mail je nužan i za ispunjenje obveze slanja potvrde o sklopljenom ugovoru).

Ovisno o tipu usluge koju želite kupiti ili rezervirati tražit ćemo Vas različite podatke, primjerice:

- prilikom kupovine robe, usluga i doživljaja tražit ćemo Vas ime, prezime, e-mail adresu, adresu, grad, poštanski broj, država, broj mobilnog telefona
- ako tražite uslugu transfera iz zračne luke do Valamarovog objekta ili obratno ili uslugu transfera unutar RH, tražit ćemo Vas ime, prezime, broj mobilnog telefona, podatak o broju rezervacije smještaja, broj i datum leta, a u slučaju prekograničnog transfera i državljanstvo
- ako želite ostvariti kupovinu prekograničnog izleta, tražit ćemo Vas i datum rođenja, vrstu i broj identifikacijskog dokumenta
- u slučaju da želite rezervirati skijaške usluge i/ili opremu, tražit ćemo Vas ime, prezime, titulu, datum rođenja, e-mail, broj telefona, visinu, težinu, opseg glave i veličinu stopala

Neke navedene podatke navest ćemo i na vaučerima te potvrdama rezervacije kada je primjenjivo.

Svrha obrade podataka je uspješno odgovaranje na Vaš zahtjev, zatim identifikacija Vas kao Kupca, te sklapanje i ispunjenje ugovora i, u slučaju potrebe, kontaktiranja radi dostave na traženu adresu. Pravna osnova je prvenstveno ispunjenje pravnih obveza te izvršenje ugovora odnosno obrada je nužna kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora.

U slučaju da koristite **www.valamar-experience.com** možete otvoriti svoj VEC korisnički račun kojom prilikom Vas tražimo sljedeće podatke: ime, prezime e-mail, i lozinku. O registraciji ćete dobiti potvrdu e-mailom. Svrha stvaranja profila je da Vam omogućimo uvid u rezervacije, povijest kupovine, liste želja te važeće ili istekle vaučere. Pravna osnova za stvaranje VEC profila je Vaša privola. Kreiranje korisničkog profila nije uvjet za kupovinu/rezervaciju usluga na www.valamar-experience.com.

Neke Vaše osobne podatke ćemo po potrebi, radi izvršenja ugovora, dostaviti onim našim društvima i partnerima koji nude pojedine usluge i robu odnosno organiziraju doživljaje koje ste kupili odnosno rezervirali, a u slučaju dostave robe i dostavnim službama. U tom su slučaju oni su daljnji voditelji obrade i upućujemo Vas da se upoznate s njihovim politikama privatnosti.

Podatke koje prikupljamo tijekom pružanja VEC usluga čuvat ćemo najduže pet godina radi eventualnih reklamacija na pružene usluge, a duže samo ako tako zahtijevaju posebni propisi (računovodstveni i sl.).

U slučaju objave komentara na web stranici, isključivo uz vašu privolu, navedeni podatci čuvaju se jednu godinu. Valamar ima pravo temeljem legitimnog interesa prikupljati određene podatke i koristiti u svrhu direktnog marketinga kako je opisano u Politici privatnosti, te slati upitnike o zadovoljstvu.

Valamar Riviera d.d. na ovoj stranici prodaje doživljaje svojih Partnera (organizatora doživljaja) i suradnika Povezanih društava. Stoga osobni podaci kupaca doživljaja mogu biti vidljivi i Povezanim društvima te organizatorima doživljaja.

Pozivom našeg kontakt broja telefona, ili direktno na prodajnim mjestima u smještajnim objektima možemo sakupljati vaše podatke vezane uz ugovor koji želite sklopiti, primjerice, ako želite izvršiti kupovinu tražit ćemo vas ime, prezime te potrebne kontakt podatke kako bi mogli odgovoriti vašem zahtjevu. Također, temeljem legitimnog interesa vodimo evidenciju poziva.

Na svojim internetskim stranicama možemo koristiti i širok spektar novih alata u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva i pritom upotrebljavamo kolačiće i različite druge načine praćenja posjetitelja, primjerice Google ads, META ads, Dynamic Yield, Google Analytics, Hotjar i druge. Koristimo i platformu za upravljanje privolama za kolačiće Usercentrics Consent Management Platform. Više o kolačićima i drugim tehnologijama molimo da pročitate u našoj Politici kolačića koja se nalazi na našoj internetskoj stranici <https://www.valamar-experience.com/hr/politike-kolacica/>.

Bez obzira na osnovu prikupljanja podataka, svi korisnici naših web stranica mogu besplatno ostvariti sljedeća prava u granicama koje propisuje Uredba:

- Pravo na informiranje
- Pravo na brisanje („pravo na zaborav“)
- Pravo na pristup podacima
- Pravo na ispravak
- Pravo na prenosivost podataka
- Pravo na prigovor: kada Valamar obrađuje podatke na temelju svojih legitimnih interesa koji su jači od interesa ispitanika
- Pravo na ograničenje obrade

U svakom slučaju imate i pravo:

- podnijeti prigovor Službeniku za zaštitu osobnih podataka,
- podnijeti pritužbu nadzornom tijelu (Agencija za zaštitu osobnih podataka) ako smatraju da su im povrijeđena prava na zaštitu podataka.

Valamar je imenovao službenika za zaštitu osobnih podataka kojeg svakodobno možete kontaktirati putem adrese: dpo@valamar.com odnosno putem pošte na adresu Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč, Republika Hrvatska – za DPO, za pitanja vezana uz zaštitu osobnih podataka i za ostvarenje svojih prava zajamčenih Općom uredbom o zaštiti podataka.

Dodatne podatke o obradi osobnih podataka i vašim pravima molimo pronađite u [Politici privatnosti](#).

5. PROIZVODI I CIJENE

Svi proizvodi, izleti i doživljaji u web trgovini su jasno označeni, s jasno istaknutim glavnim obilježjima te u mjeri u kojoj je to prikladno i potrebno, s obzirom na vrstu proizvoda, sa jasno i nedvosmisleno naznačenim cijenama. Valamar zadržava pravo u bilo kojem trenutku iz prodaje povući bilo koji proizvod. U takvim slučajevima neisporučenog, a plaćenog proizvoda, vratit će vam se puni iznos novca za one proizvode koji više nisu u ponudi, neovisno o razlogu povlačenja proizvoda iz prodaje, odnosno neizvršenja usluge. Fotografije proizvoda koji se nude u web trgovini ilustrativne su prirode te Valamar ne jamči da slika u potpunosti odgovara samom proizvodu ili usluzi.

U iskazane cijene je uključen PDV. Proizvodi se prodaju po cijenama važećim na dan naručivanja i objavljenim u web trgovini. Sva plaćanja bit će izvršena u eurima. Kod terećenja vaše kreditne kartice, isti se iznos pretvara u vašu lokalnu valutu prema tečaju udruženja kartičara. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost male razlike u odnosu na originalnu cijenu istaknutu na našoj mrežnoj stranici. Kod prodaje doživljaja Partnera koji su strane pravne osobe u inozemstvu (usluge vezane uz skijanje u Austriji), na našim stranicama bit će istaknuta cijena eurima, no plaćanje se neće moći izvršiti putem stranice, nego samo rezervacija, a doživljaj ili izlet ili druga usluga platit će se prilikom plaćanja usluga smještaja u objektu.

Cijene su podložne promjenama. Istaknute cijene proizvoda ne sadrže cijenu troškova dostave. Trošak dostave istaknut je direktno u procesu naručivanja proizvoda. Valamar može po svojoj odluci određene proizvode i/ili usluge ponuditi po cijenama nižim od cijena u redovitoj prodaji odnosno uz poseban popust koji je dostupan pod istim uvjetima svim Kupcima ili samo točno specificiranoj skupini Kupaca. Uvjeti posebnih oblika prodaje poput trajanja takve prodaje, ograničenje količina robe, visina popusta i sl. bit će detaljno opisani na stranici proizvoda.

Nakon proteka roka prodaje po cijenama nižim od cijena u redovitoj prodaji, Valamar ne može primiti narudžbe po uvjetima koji se odnose na posebne oblike prodaje kojima je istekao rok. Valamar će kao prodavatelj, držeći se svih odredbi pozitivnih propisa, povremeno organizirati akcijske prodaje određenih proizvoda, posebne ponude određenih proizvoda koje će biti ograničenog roka trajanja, te posebne sezonske ponude koje će biti dostupne samo u određenom vremenskom razdoblju, u kojem slučaju će sve takve akcije i proizvodi biti vidljivo istaknuti, a Vi ćete biti upoznati pregledom samog proizvoda o uvjetima i trajanju takve prodaje.

Tijekom trajanja posebnih oblika prodaje robe (akcijskih prodaja robe) Valamar će istaknuti akcijsku cijenu i najnižu cijenu koju je primjenjivao za tu robu tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje.

Proizvodi i usluge koji su oglašeni na web stranici www.valamar-experience.com bit će rangirani u skladu s obavljenim povremenim testiranjima i analizom rezultata prodaje roba i usluga, a rangiranje se može izvršiti prema dostupnosti, popularnosti, sezonalnosti ponude i sl.

Na stranicama nudimo postavke filtriranja kako biste rezultate pretraživanja prilagodili svojim interesima. Dostupni kriterij je pretraživanje pomoću ključne riječi ili fraze. Dodatno, na stranicama na kojima se prikazuju kategorije doživljaja, dostupni kriteriji za filtriranje su lokacije, kategorije doživljaja te datum početka i završetka usluge.

Valamar može na stranici objavljivati recenzije kupaca odnosno gostiju, uz njihovu suglasnost. Valamar će objavljivati samo recenzije gostiju i/li kupaca koji su stvarno koristili usluge ili proizvode, a ažurirat će recenzije jedino u smislu objavljivanja najnovijih recenzija. Recenzije se objavljuju automatizmom. Objavljuju se i pozitivni i eventualno negativni komentari. Recenzije koje sadržavaju vulgaran, uvredljiv i uznemirujući sadržaj, govor mržnje, promicanje nezakonitog ponašanja, osobne podatke drugih osoba ili koje krše zakonska prava drugih neće biti objavljene.

6. NARUDŽBA, REZERVACIJA I KUPNJA PROIZVODA, IZLETA, DOŽIVLJAJA I USLUGA

Narudžbe, rezervaciju i kupnju proizvoda, izleta, doživljaja i usluga je moguće izvršiti internetom ili preko mobilne aplikacije My Valamar i Places [PLACESAPP] svakoga dana od 0 do 24 sata.

KORACI NARUDŽBE I KUPNJE TRGOVAČKE ROBE SU:

ODABIR PROIZVODA > KOŠARICA > OSOBNI DETALJI I DOSTAVA > PLAĆANJE I POTVRDA

Detaljan opis koraka narudžbe i kupnje trgovačke robe:

1. Odaberite proizvod u web trgovini koji želite kupiti.
2. Klikom na fotografiju ili opis otvara se sljedeći korak u kojem pored fotografije, iznad košarice, nalaze se informacije o proizvodu
3. Klikom na količinu, a zatim na ikonu „**DODATI U KOŠARICU**“, odabrani proizvod sprema se u vašu potrošačku košaricu. Moguće je promijeniti količinu proizvoda prije nego ga se doda u košaricu.
4. Želite li, nakon što ste odabrani proizvod dodali u košaricu, nastaviti kupnju, isto možete učiniti biranjem sljedećeg artikla, odnosno proizvoda i spremati ga u potrošačku košaricu.
5. U vašoj potrošačkoj košarici nalazi se pregled svih proizvoda koje ste do tada izabrali te njihova cijena i količina, koje je moguće obrisati.
6. Artikl možete ukloniti iz potrošačke košarice pritiskom na oznaku "X" *Maknuti iz košarice* za pojedini artikl.
7. Nakon što ste potvrdili odabir proizvoda i njihovu količinu, potrebno je odabrati adresu dostave i upisati osobne detalje ovisno o odabranom: a) Za dostavu na adresu Kupca: ime, prezime, e-mail, potvrda e-maila, broj telefona, adresa, grad, poštanski broj, država; b) Za dostavu na smještaj gdje odsjedate ako je Kupac u trenutku kupovine u objektu Valamara: ime, prezime, smještaj. Odabir adrese isporuke moguće je izvršiti uz uvjet prihvaćanja Općih uvjeta kupnje.
8. U slučaju kada je dostava na adresu Kupca, cijena dostave prikazat će se u sažetku košarice na desnoj strani formulara, nakon što ispunite sve podatke za dostavu.
9. Nakon toga Kupac se usmjerava na korisničko sučelje WSPaya za plaćanje karticom (payment gateway), u kojem je potrebno ispuniti podatke o korisniku kartice.
10. Kupnja se završava odabirom ikone „**IZVRŠI PLAĆANJE**“.

Narudžba se smatra zaprimljenom i prihvaćenom od strane Valamara, u trenutku kada Kupac elektroničkim putem završi kupovinu odabirom ikone „**IZVRŠI PLAĆANJE**“ i Valamar zaprimi tu obavijest.

Nakon završene narudžbe kod kupnje robe Kupac dobiva e-mail u kojem mu se dostavlja račun za uslugu i tekst Općih uvjeta a koji e-mail predstavlja potvrdu o sklopljenom ugovoru.

KORACI NARUDŽBE I KUPNJE IZLETA I DOŽIVLJAJA SU:

ODABIR PROIZVODA > KOŠARICA > OSOBNI DETALJI I DOSTAVA > PLAĆANJE I POTVRDA

Detaljan opis koraka narudžbe i kupnje izleta i doživljaja:

1. Odabirom doživljaja u web trgovini ili mobilnoj aplikaciji, otvara se sljedeći korak u kojem se nalaze informacije o doživljaju.
2. Odabirom datuma i količina doživljaja, odnosno odabirom broja Kupaca i djece i njihove dobi, generira se konačna cijena.
3. Klikom na ikonu „**DODATI U KOŠARICU**“, odabrani doživljaj sprema se u vašu potrošačku košaricu.
4. Ako, nakon što ste odabrani doživljaj dodali u košaricu, želite nastaviti kupnju, isto možete učiniti biranjem sljedećeg artikla odnosno proizvoda i spremi ga u potrošačku košaricu.
5. U vašoj potrošačkoj košarici nalazi se pregled svih doživljaja koje ste do tada izabrali te njihova cijena i količina koje je moguće obrisati.
6. Ako želite određeni doživljaj iz potrošačke košarice ukloniti isto možete učiniti pritiskom na oznaku "X" (Maknuti iz košarice) za pojedini doživljaj.
7. Nakon što ste izabrali željene proizvode i njihovu količinu upisujete osobne detalje nositelja vaučera: ime, prezime, e-mail adresa, potvrda e-mail adrese, broj mobitela, titula Za prekogranične i ribolovne izlete ispunjava se i manifest koji uključuje podatke: vrsta dokumenta za prelazak granice, broj dokumenta, država i nacionalnost.
8. Nakon upisa osobnih detalja Kupac potvrđuje da je upoznat i suglasan sa Općim uvjetima kupnje.
9. Nakon upisa osobnih detalja i potvrde suglasnosti sa Općim uvjetima kupnje Kupac nastavlja na korisničko sučelje WSPaya za plaćanje karticom (payment gateway). Potrebno je ispuniti podatke o korisniku kartice. U slučaju kupnje doživljaja preko mobilne aplikacije MyValamar i Places [PLACESAPP] navedeni se korak može razlikovati ovisno o smještajnom objektu i mogućnostima plaćanja u istom. Gosti smješteni u kampovima plaćaju karticom preko WSPay korisničkog sučelja, dok gosti smješteni u hotelima mogu odabrati i plaćanje na sobu.
10. Kupnja se završava odabirom ikone „**IZVRŠI PLAĆANJE**“.

Narudžba se smatra zaprimljenom i prihvaćenom od strane Valamara, u trenutku kada Kupac elektroničkim putem završi kupovinu odabirom ikone „**IZVRŠI PLAĆANJE**“ i Valamar zaprimi tu obavijest.

Nakon završene narudžbe kod kupnje robe Kupac dobiva e-mail u kojem mu se dostavlja račun za uslugu i tekst Općih uvjeta a koji e-mail predstavlja potvrdu o sklopljenom ugovoru.

Nakon završene narudžbe kod kupnje usluga Kupac dobiva dva e-maila: u prvom e-mailu dobiva voucher (osnovne elemente narudžbe), a u drugom e-mailu dobiva račun za uslugu i tekst Općih uvjeta, koji predstavlja potvrdu o sklopljenom ugovoru.

KORACI NARUDŽBE I REZERVACIJE SKI USLUGA I DOŽIVLJAJA SU:

ODABIR SKI USLUGA > KOŠARICA > OSOBNI DETALJI > POTVRDA REZERVACIJE

Detaljan opis koraka narudžbe ski usluga i doživljaja:

1. Odabirom ski usluga u web trgovini ili mobilnim aplikacijama, otvara se sljedeći korak u kojem se nalaze informacije o ski uslugama.

2. Ako želite rezervirati neke od ponuđenih ski usluga i doživljaja u web trgovini, prvo morate unesti broj naznačen u potvrdi rezervacije smještaja, te prezime nositelja rezervacije u za to predviđeno polje. Ukoliko rezervirate preko mobilnih aplikacija nemate ovaj korak jer ste već ulogirani u svoju rezervaciju smještaja.
3. Odabirom datuma te vrste ski usluge, a zatim klikom na ikonu „**DODATI U KOŠARICU**“, odabrani proizvod sprema se u vašu potrošačku košaricu.
4. Ako, nakon što ste odabranu ski uslugu dodali u košaricu, želite nastaviti kupnju, isto možete učiniti biranjem sljedeće ski usluge i dodati ju u potrošačku košaricu.
5. U vašoj potrošačkoj košarici nalazi se pregled svih ski usluga koje ste do tada izabrali te njihova cijena i količina koje je moguće obrisati.
6. Ako želite određenu ski uslugu iz potrošačke košarice ukloniti, isto možete učiniti pritiskom na oznaku "X" (Maknuti iz košarice) za pojedinu uslugu.
7. Nakon što ste izabrali željene ski usluge i njihovu količinu upisujete osobne detalje nositelja vaučera: ime, prezime, e-mail adresa, potvrda e-mail adrese, broj mobitela, titula.
8. U sljedećem koraku „Podaci o osobi“, upisujete sljedeće podatke za svaku osobu koja će ski uslugu koristiti: ime, prezime, datum i godina rođenja, visina, težina, broj noge i opseg glave.
9. Nakon upisa osobnih detalja za vaučer te podataka o osobama koje će koristiti ski usluge, Kupac potvrđuje da je upoznat i suglasan sa Općim uvjetima.
10. Rezervacija ski usluga se završava odabirom ikone „**POTVRDI**“.

Narudžba se smatra zaprimljenom i prihvaćenom od strane Valamara, u trenutku kada završite vašu rezervaciju odabirom ikone „POTVRDI“ i Valamar zaprimi tu obavijest.

Nakon završene narudžbe kod rezervacije ski usluga Kupac dobiva dva e-maila: u prvom e-mailu dobiva voucher (osnovne elemente narudžbe), a u drugom e-mailu dobiva Potvrdu narudžbe ski usluga i tekst Općih uvjeta, koji predstavlja potvrdu o sklopljenom ugovoru.

Nakon dobivene Potvrde narudžbe, ski usluge su rezervirane i dodane Vašoj rezervaciji smještaja. Plaćanje se vrši isključivo na recepciji hotela prilikom podmirjenja računa za smještaj.

7. NARUDŽBA I REZERVACIJA HOLIDAY EXTRASA

U pojedinim objektima Valamara eventualno će postojati i mogućnost da unaprijed, putem ove web stranice rezervirate nešto od ponude Holiday Extras.

Svaka usluga nije jednako dostupna u svakom objektu.

Usluge Holiday Extras, ako su dostupne, mogu rezervirati isključivo gosti Valamar Riviere i povezanih društava, koji su rezervirali uslugu smještaja, a moguće ju je rezervirati odmah pri rezervaciji smještaja, unosom broja rezervacije i prezimena na sljedećem linku: www.valamar-experience.com/extras.

Usluge Holiday Extras moguće je izvršiti i bilo kada nakon izvršene rezervacije smještaja na web stranici na gore opisani način ili osobno na recepciji objekta.

Prilikom check-ina, ponuda se dodatno potvrđuje s osobljem recepcije, a uvjeti storna Holiday Extras ponude odgovaraju uvjetima otkazivanja rezervacije smještaja.

KORACI NARUŽBE I REZERVACIJE HOLIDAY EXTRASA SU:

ODABIR PAKETA > KOŠARICA > OSOBNİ DETALJI > POTVRDA REZERVACIJE

Detaljan opis koraka narudžbe Holiday Extrasa u objektima:

1. Na stranici **www.valamar-experience.com** odaberite ikonicu „Holiday Extras“
2. Broj naznačen u potvrdi rezervacije smještaja unesite u za to predviđeno polje te odaberite broj odraslih osoba i broj maloljetnih osoba na rezervaciji.
3. Klikom na ikonu „**POTVRDITI**“ otvorit će vam se ponuda dodatnih usluga dostupnih u vašem objektu.
4. Klikom na ikonu „**DODATI U KOŠARICU**“, odabrana usluga sprema se u vašu potrošačku košaricu.
5. Ako nakon dodavanja odabrane usluge u košaricu želite nastaviti kupnju, isto možete učiniti biranjem sljedeće dostupne dodatne ponude.
6. U vašoj potrošačkoj košarici nalazi se pregled svih usluga koje ste do tada izabrali te njihova cijena i količina, a koje je moguće obrisati pritiskom oznake „X“ pored odabrane stavke.
7. Usluge koje stavite u košaricu možete samo rezervirati. Iznos za usluge bit će dodan vašoj rezervaciji smještaja i moći ćete ga podmiriti u trenutku plaćanja ukupnog računa smještaja, a prije objave iz objekta.
8. Nakon odabira usluge upisujete osobne detalje nositelja rezervacije: ime, prezime, e-mail adresa, potvrda e-mail adrese, broj mobitela, titula.
9. Nakon upisa osobnih podataka i prihvaćanja Općih uvjeta i pravila poslovanja odabirom ikone „**POTVRDITI**“ dovršavate narudžbu i rezervaciju usluge.

Narudžba se smatra zaprimljenom i prihvaćenom od strane Valamara, u trenutku kada Kupac elektroničkim putem završi kupovinu odabirom ikone „POTVRDITI“ i Valamar zaprimi tu obavijest.

Nakon završene narudžbe dobit ćete e-mail koji predstavlja potvrdu o sklopljenom ugovoru i sadrži potvrdu rezervacije, broj narudžbe i osnovne elemente narudžbe s tekstom Općih uvjeta i pravila poslovanja. Prilikom prijave u objekt u kojem boravite pokažite dobivenu potvrdu recepcijskom osoblju i dogovorite način korištenja usluge.

UVJETI I PRAVILA REZERVACIJE HOLIDAY EXTRASA:

1. Paketi su dostupni samo za pojedinačne goste na odmoru, ne i za grupe.
2. Potrebno je kupiti zasebne pakete pića za sve goste smještene u istoj sobi.
3. Dvije odrasle osobe smještene u istoj sobi dužne su kupiti isti paket, primjerice obje Standard ili obje Premium.
4. Ako odrasli putuju s djecom, svi odrasli koji su kupili paket također moraju kupiti Maro paket za djecu (u dobi od 3-18 godina).
5. Maro paket dostupan je samo za djecu (u dobi od 3-18 godina) i nije dostupan za odrasle.
6. Paketi pića moraju se kupiti za sveukupno vrijeme boravka – minimalni boravak je 3 noćenja.
7. U skladu s hrvatskim zakonima, kupci paketa Standard, Premium i vinskih paketa moraju imati 18 ili više godina jer oni uključuju alkoholna pića.
8. Pića iz vašeg kupljenog paketa mogu se naručiti i poslužiti samo u lobby baru, glavnom restoranu i pool baru. Zabranjeno je nositi ih u hotelsku sobu.
9. Molimo, imajte na umu da naša ponuda mini bara nije uključena niti u jedan od paketa pića.
10. Osim u slučaju da ste kupili vinski paket, vaša vina i žestoka pića neće se posluživati u boci, već samo na čaše.
11. Paketi se ne mogu prenositi na druge osobe; molimo vas da se pridržavate uvjeta korištenja.
12. Molimo vas odgovorno konzumirajte alkohol.
13. Navedena cijena je važeća samo ukoliko je rezervacija izvršena unaprijed putem **www.valamar-experience.com** stranice.

UVJETI OTKAZA I NAPLATE REZERVACIJE HOLIDAY EXTRASA:

Uvjeti otkaza rezervacije Holiday Extrasa ovise o tipu odabranog cjenika prilikom rezerviranja smještaja. Sve uvjete otkaza rezervacije po vrstama cjenika možete pogledati u Valamar uvjetima otkazivanja rezervacije: www.valamar.com/hr/terms-conditions.

Dodatna napomena za kupovinu unaprijed (nepovratne (*non-refundable*) rezervacije):

1. Cijeli iznos rezervacije smještaja naplaćuje se u roku od sedam dana od rezervacije.
2. Ukoliko je rezervacija smještaja već naplaćena u trenutku rezerviranja dodatnih usluga, iste ćete platiti prilikom prijave u objekt u kojem boravite.
3. Ako vam u trenutku rezerviranja Holiday Extrasa rezervacija smještaja još nije naplaćena, dodatne usluge bit će vam naplaćene zajedno s naplatom rezervacije smještaja.

Za dodatna pitanja, otkazivanje ili izmjene prije boravka obratite nam se na support@valamar-experience.com.

8. VAUČERI

Pri kupnji izleta i/ili doživljaja, proces kupnje odvija se isto kao i proces kupnje robe iz web trgovine, a Kupac (naznačeni nositelj vaučera) će dobiti vaučer koji je potvrda o sklopljenom ugovoru, te služi Kupcu kao dokaz o kupljenom izletu i omogućuje mu pristupanje izletu i/ili doživljaju.

Valamar će vaučer poslati Kupcu na dostavljenu adresu elektroničke pošte, a bit će dostupan za pregled i ispis i na stranicama korisničkog profila. Valamar nije odgovoran za gubitak vaučera koji je nastao kao rezultat blokiranja primitka vaučera od strane spam filtera ili vatrozida te ukoliko je od strane krajnjeg korisnika dana kriva e-mail adresa. Ukoliko ste kupili izlet ili doživljaj, a niste zaprimili vaučer, molimo obratite nam se odmah na info@valamar-experience.com kako bismo ponovno utvrdili e-mail adresu za slanje i ponovno poslali vaučer.

Vaučeri su važeći za korištenje na dan za koji je kupljena željena usluga. Vaučer se u određenim situacijama može i zamijeniti, u dogovoru s Valamarom i Partnerom, te poštujući uvjete i politike otkazivanja Partnera. Vaučeri se šalju i Partnerima Valamara i povezanih društava, a osobni podaci koji su vidljivi na vaučeru su: ime i prezime, dob djece i broj odraslih osoba (osim za obiteljske ulaznice). Dodatno, prilikom rezervacije ski usluga na vaučerima će biti vidljivi i sljedeći osobni podaci: visina, težina, broj noge i opseg glave.

U kategoriji doživljaji, moguće je pronaći razne informativne vaučere (besplatne vaučere koji korisniku pružaju detaljne informacije o pojedinoj atrakciji, kulturno-povijesnoj znamenitosti, lokaciji i sl.) i popust vaučere (besplatne vaučere koji korisniku omogućuju korištenje popusta/pogodnosti za određenu uslugu u određenim terminima, najčešće za restorane i barove).

Detaljan opis koraka preuzimanja informativnih i popust vaučera:

1. U web trgovini odaberite vaučer koji želite preuzeti.
2. Klikom na ikonu „**PREUZMI VOUCHER**“ otvorit će se tzv. pop-up prozorčić u koji trebate upisati ime, prezime, e-mail adresa na koju će se vaučeri dostaviti.

9. DOSTAVA PROIZVODA I PREUZIMANJE PROIZVODA U OBJEKTIMA

Dostava proizvoda

Valamar dostavu proizvoda vrši isključivo putem ovlaštene dostavne službe koja obavlja dostavu sukladno vlastitim pravilima poslovanja koje možete pregledati na stranicama predmetne dostavne službe. Dostava se vrši samo radnim danima, od ponedjeljka do petka. Ukoliko narudžba dođe u petak, roba će biti spremljena za slanje u naredna tri radna dana, nakon čega će je pokupiti dostavna služba i dostaviti je na naznačenu adresu. U trenutku kada dostavljač preuzme robu, odgovoran je za isporuku iste. Ako u dva pokušaja ne preuzmete proizvode, smatra se da odustajete od preuzimanja i Valamar zadržava pravo na jednostran raskid ugovora o prodaji na daljinu. U slučaju da su proizvodi bili plaćeni, Valamar će vam u ovom slučaju vratiti samo iznos vrijednosti proizvoda unutar 14 kalendarskih dana nakon drugog neuspjelog preuzimanja. Ako iz bilo kojeg razloga niste bili dostupni na adresi za dostavu ili putem naznačenog kontaktnog broja, Valamar nije odgovoran za produljenje prethodno navedenih rokova isporuke.

Preuzimanje robe u objektima

Osim dostave na naznačenu adresu, Valamar vam omogućuje i preuzimanje robe u objektu Valamara koji ima Valamar Experience Concierge pult, ako u trenutku kupovine koristite smještajne kapacitete Valamara. Takvu narudžbu možete podignuti na Valamar Experience Concierge pultu za 3 dana od dana kupovine. U slučaju da je roba dostupna za preuzimanje na dan kad je kupljena ili prije roka dostave od 3 dana, bit ćete obavješteni putem e-maila da istu možete preuzeti. Ako planirate napustiti svoj smještaj ranije, savjetujemo da kupovinu obavite izravno na našem pultu. U slučaju da ne preuzmete robu najkasnije u roku od 5 radnih dana, smatra se da odustajete od preuzimanja i Valamar zadržava pravo na jednostran raskid ugovora o prodaji na daljinu. U slučaju da su proizvodi bili plaćeni, plaćeni novac će vam biti u potpunosti vraćen unutar 14 kalendarskih dana nakon isteka perioda od roka od 5 dana za preuzimanja robe.

Zajedničke odredbe

Proizvodi će biti zapakirani tako da se uobičajenom manipulacijom u prijevozu ne mogu oštetiti. Dužni ste prilikom preuzimanja proizvoda provjeriti eventualna oštećenja i nedostatke.

Prilikom preuzimanja proizvoda, radi osiguranja kvalitete dostave, dužni ste potpisati dostavnicu.

Rizik slučajne propasti ili oštećenja proizvoda prelazi na Vas kao Kupca u trenutku kada je Vama ili osobi koju ste naveli, proizvod predan u posjed.

10. NAČINI PLAĆANJA

Plaćanje na web stranici **www.valamar-experience.com** se vrši karticom putem WSPay sustava na koji ćete biti preusmjereni radi izvršavanja sigurnog plaćanja, u kojem slučaju ćete odmah e-mail porukom dobiti i račun. U slučaju kupnje trgovačke robe, dostavom kupljenih artikala dobit ćete račun u fizičkom obliku. Link na stranice i uvjete korištenja WSPay sustava: <https://www.wspay.info/>

Usluge koje se pružaju u Republici Austriji se ne plaćaju putem web stranice, nego samo rezerviraju. Plaćanje se vrši na recepciji objekta zajedno s plaćanjem smještaja.

Usluge Holiday Extras se ne plaćaju putem web stranice nego samo rezerviraju. Plaćanje se vrši na recepciji objekta zajedno s plaćanjem smještaja, osim u slučaju kada se usluga smještaja plaća unaprijed.

Plaćanje na prodajnim mjestima u smještajnim objektima Valamara i Povezanih društava moguće je izvršiti bankovnom karticom, gotovinom i putem računa na sobu.

11. PODNOŠENJE PISANIH PRIGOVORA KUPACA POTROŠAČA

Ako ste nezadovoljni uslugom www.valamar-experience.com web trgovine ili isporučenim proizvodom odnosno uslugom na samom prodajnom mjestu, u najkraćem roku ćemo pokušati odgovoriti na svaki prigovor, te unaprijediti našu uslugu. Sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača, obavještavamo Kupce – fizičke osobe na mogućnost podnošenja pisanog prigovora. Kupci svoj pisani prigovor mogu uputiti e-mailom na adresu info@valamar-experience.com ili je uputiti poštom na adresu Valamar Riviera d.d., Poreč, Stancija Kaligari 1., s naznakom "Valamar Experience Concierge", odnosno predati osobno u poslovnim prostorijama Valamara, Stancija Kaligari 1, Poreč i na samom prodajnom mjestu.

Potvrdu primitka vašeg prigovora poslat ćemo vam u najkraćem mogućem roku, a pisani odgovor na zaprimljeni prigovor primit ćete najkasnije u roku od 15 dana od zaprimljenog prigovora.

12. ODGOVORNOST ZA MATERIJALNE NEDOSTATKE

U slučaju materijalnih nedostataka Proizvoda, Valamar snosi odgovornost za iste sukladno Zakonu o obveznim odnosima.

Svaki Kupac ima pravo na reklamaciju radi isporuke pogrešnog proizvoda, isporuku proizvoda kojem je istekao rok trajanja, ili ako je isporučena roba s greškom ili oštećenjima i ostalim sličnim slučajevima. Valamar ne odgovara za nedostatke ako su u trenutku sklapanja ugovora bili poznati kupcu ili mu nisu mogli ostati nepoznati. Kupac – potrošač obavezan je obavijestiti Prodavatelja o postojanju nedostataka u roku od dva mjeseca od dana kad je otkrio nedostatak, a najkasnije u roku od dvije godine od prijelaza rizika na potrošača.

Kupac može poslati reklamaciju (vezanu uz proizvod ili nezadovoljstvo uslugom Prodavatelja) na adresu info@valamar-experience.com ili je uputiti poštom na adresu Valamar Riviera d.d., Poreč, Stancija Kaligari 1., s naznakom " Valamar Experience Concierge " odnosno putem telefona na broj +385 52 408 102. U reklamaciji molimo Kupce da navedu broj narudžbe ili računa te opis reklamacije, kako bi Prodavatelj mogao što brže reagirati na reklamaciju. Ako se radi o proizvodima kojima je istekao rok trajanja ili je zbog nekog drugog razloga neupotrebljiv, molimo Kupce da pošalju slike roka trajanja ili cijelog Proizvoda.

Kupac koji je pravodobno i uredno obavijestio prodavatelja o nedostatku i utvrdi se da je reklamacija opravdana ima prava sukladno Zakonu o obveznim odnosima uključujući pravo na jednostrani raskid ugovora uz povrat novca ili zamjenu za ispravan proizvod. U tom slučaju povrat Proizvoda koji su neispravno isporučeni, oštećeni ili neupotrebljivi vrši se na trošak Prodavatelja, kao i trošak zamjene proizvoda.

Svi proizvodi iz www.valamar-experience.com web trgovine skladište se i dostavljaju sukladno deklariranim uvjetima čuvanja, odnosno preporuci proizvođača.

13. PRAVO KUPCA - POTROŠAČA NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA KOD PRODAJE ROBE

Isključivo Kupac fizička osoba ima pravo u roku od 14 dana od preuzimanja artikla obavijestiti Prodavatelja da odustaje od ugovora, bez potrebe navođenja razloga za raskid. Rok počinje teći dan nakon datuma preuzimanja proizvoda. Vaš trošak u tom slučaju bit će jedino trošak povrata proizvoda Prodavatelju. Proizvod se mora vratiti Prodavatelju najkasnije u roku od 14 dana od predanog zahtjeva za raskid ugovora (odustajanje od kupnje) na adresu Valamar Riviera d.d., Poreč, Stancija Kaligari 1., s naznakom "Valamar

Experience Concierge" odnosno na e-mail adresu: info@valamar-experience.com. Povrat uplaćenog iznosa kupovine Prodavatelj će izvršiti nakon što zaprimi povrat robe, na isti način na koji je roba i plaćena. Proizvod mora biti vraćen u originalnom pakiranju, nekorišten i neoštećen uz originalni račun.

Kupac fizička osoba nema pravo na jednostrani raskid ugovora u slučajevima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača

Na www.valamar-experience.com web stranici možete pronaći [obrazac za jednostrani raskid ugovora](#) koji možete poslati Valamaru e-mailom o čemu će dobiti i potvrdu primitka od strane Valamara, bez odgađanja. Obrazac se također može dostaviti i poštom na adresu Valamar Riviera d.d., Poreč, Stancija Kaligari 1., s naznakom "Valamar Experience Concierge" s naznakom – jednostrani raskid.

Jednostrano možete raskinuti ugovor i bez obrasca, putem odgovarajuće nedvosmislene izjave kojom izražavate volju za raskidom ugovora. Izjava mora sadržavati ime i prezime, adresu, broj telefona ili adresu elektroničke pošte Kupca, te broj narudžbe. Valamar će također, potvrditi primitak takve izjave Kupca.

Kupac je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti.

Kupac izleta i doživljaja nema pravo na jednostrani raskid ugovora po pravilima iz ovog poglavlja, ali ima pravo odustanka od kupljenog izleta i/ili doživljaja uz uvjete koje određuje organizator za svaki pojedini izlet i/ili doživljaj, u određenim primjerenim rokovima prije početka samog izleta i/ili doživljaja te moguće i uz određenu naknadu ili naknadu 100% ugovorene cijene. Valamar će na stranicama prilikom ponude izleta i/ili doživljaja informirati kupce pravodobno o svim uvjetima održavanja i otkazivanja pojedinog izleta i/ili doživljaja, u dogovoru s organizatorom, te uz sve podatke o organizatoru.

Kupac rezerviranih ski usluga nema pravo na jednostrani raskid ugovora po pravilima iz ovog poglavlja, ali ima pravo odustanka od rezerviranih ski usluga uz uvjete koje određuje organizator za svaku pojedinu ski uslugu, u određenim primjerenim rokovima prije početka same ski usluge te moguće i uz određenu naknadu ili naknadu 100% ugovorene cijene. Valamar će na stranicama prilikom ponude izleta i/ili doživljaja informirati kupce pravodobno o svim uvjetima održavanja i otkazivanja pojedine ski usluge, u dogovoru s organizatorom, te uz sve podatke o organizatoru.

Kupac rezerviranih Holiday Extrasa nema pravo na jednostrani raskid ugovora po pravilima iz ovog poglavlja, ali ima pravo odustanka od rezerviranih Holiday Extrasa sukladno uvjetima rezervacije smještaja.

14. OBVEZE VALAMARA KAO PRODAVATELJA IZLETA I/ILI DOŽIVLJAJA

Valamar, kao prodavatelj izleta i/ili doživljaja pružit će svakom Kupcu odgovarajuće informacije o izletu i/ili doživljaju, a osobito, po potrebi:

- odredište, plan putovanja, razdoblje boravka, datumi, podaci o smještaju
- sredstva, karakteristike i kategorije prijevoza, mjesto i vrijeme polaska i povratka
- lokacija i njene glavne karakteristike te vrsta i kategorija smještaja ako je predviđen
- plan prehrane
- ostali posjeti, izleti i slično ako je uključeno u doživljaj
- podaci o veličini grupe ako je doživljaj ili izlet organiziran samo u grupi, uz napomenu da ako određen broj osoba ne bude dosegnut, organizator može otkazati izlet i/ili doživljaj
- jezik komunikacije

- prikladnost za osobe sa smanjenom pokretljivošću
- podaci o organizatoru
- ukupna cijena izleta i/ili doživljaja uključujući poreze i dodatne naknade te pristojbe ili naznaku takvih dodatnih troškova
- dostupne opće informacije o ulasku u zemlju ili napomenu da Kupac provjeri svoje putne dokumente i/ili vize
- napomenu potrebe ispunjavanja manifesta
- napomena o mogućnosti raskida ugovora od strane Kupca u bilo kojem trenutku prije početka izleta uz plaćanje primjerene naknade za raskid prema uvjetima organizatora
- informacije o neobveznom ili obveznom osiguranju radi pokrivanja troškova raskida ugovora od strane putnika

Kupci su obavezni posjedovati valjane osobne putne isprave. Nevaljane isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od pojedinog izleta i/ili doživljaja, ne proizvode nikakve štetne posljedice za Valamar, a ukoliko bi zbog takvog propusta Kupca Valamar pretrpio dodatnu štetu, Kupac je dužan istu nadoknaditi. Kupci su dužni pridržavati se deviznih i carinskih propisa, kao i zakona i podzakonskih propisa Republike Hrvatske i drugih zemalja kroz koje prolaze i u kojima borave.

Prilikom kupnje Valamar će potvrditi sklapanje ugovora o izletu i/ili doživljaju dostavljanjem vaučera i računa putem e-maila ili osobno na prodajnim mjestima u smještajnim objektima.

Vaučer obavezno mora sadržavati sve podatke predviđene Zakonom o pružanju usluga u turizmu. Za svaki izlet i/ili doživljaj koji Valamar prodaje bit će izričito naznačeno kako Kupac može raskinuti ugovor i plaća li se radi takvog raskida naknada. Za uredno izvršenje i pružanje usluge izleta i/ili doživljaja odgovoran je organizator.

Zahtjeve ili pritužbe vezane uz izlet i/ili doživljaj Kupac može uputiti izravno Valamaru kao prodavatelju, a prodavatelj ih je dužan bez odgađanja proslijediti organizatoru.

15. OSIGURANJE

Organizator putovanja (bio to Valamar, povezano društvo ili Valamarov Partner) u slučaju da organizira putovanje u paket aranžmanu, dužan je u ugovoru ili potvrdi ugovora (vaučeru) navesti podatke o osiguranju od odgovornosti za štetu, osiguranju rizika, o osiguratelju - društvu za osiguranje sa svim njegovim podacima (OIB, adresa, kontakt telefon i e-mail), broju izdane police i druge podatke potrebne za aktiviranje police i ostvarivanje prava na naknadu štete.

U slučaju kada je Valamar samo prodavatelj koji omogućiti povezani putni aranžman, također je dužan osigurati jamčevinu za povrat svih plaćanja koja je primio od putnika u slučaju da se usluga putovanja ne izvrši zbog nesolventnosti Valamara. U ovom slučaju Valamar je dužan obavještavati Kupce (putnike) da je svaki pružatelj usluga odgovoran za pravilno izvršenje usluga te da će putnik moći ostvariti korist od zaštite u slučaju nesolventnosti.

Za objekte Valamar Riviera d.d. i objekte Imperial Riviera d.d. Kupac može ugovoriti putno osiguranje putem e-maila na travel.insurance@valamar.com.

Valamar je sklopio policu osiguranja s društvom UNIQA OSIGURANJE d.d., broj police 11-7002925557, a kojom je osiguran od odgovornosti te broj police 45-7002925555, a kojom je osigurana jamčevina.

U svakom slučaju kada Valamar prodaje paket aranžmane ili povezane putne aranžmane, pružit će Kupcu sve informacije predviđene Zakonom o pružanju usluga u turizmu na samom vaučeru.

16. INTELEKTUALNO VLASNIŠTVO I KORIŠTENJE WEB STRANICE

Sav sadržaj objavljen na stranici **www.valamar-experience.com** u vlasništvu je trgovačkog društva Valamar Riviera d.d. ili je na drugi legalan način korišten od strane Valamar Riviera d.d.. Zabranjeno je svim posjetiteljima stranice na bilo koji način kopirati ili koristiti sadržaj stranice, osim na način predviđen ovim Općim uvjetima.

Pristup web stranici povremeno može biti onemogućen zbog radova na održavanju stranice, izrade poboljšanja stranice ili zbog bilo kojeg drugog razloga ili okolnosti koje će Valamar nastojati otkloniti u što kraćem vremenu.

Prilikom plaćanja karticom, Kupci će biti preusmjereni na stranice našeg partnera WSPay sustava, te će se na tim stranicama pridržavati njihovih pravila na kojima će također moći pročitati njihove opće uvjete i/ili pravila poslovanja i privatnosti.

Također na stranici web trgovine nalaze se i linkovi na druge web stranice Valamara gdje možete saznati i više informacija o Valamaru.

17. ODRICANJE OD ODGOVORNOSTI

Kupac se izričito slaže da koristi web trgovinu isključivo na svoju odgovornost, te da Valamar ni u kojem slučaju nije odgovoran za ovlaštenost Kupca za sklapanje ugovora.

Valamar ne jamči Kupcu da upotreba ove stranice neće biti prekinuta ili da će se svakodobno moći koristiti bez grešaka, niti je odgovoran Kupcima za posljedice korištenja ove stranice. Odricanje od odgovornosti vezano uz korištenje ove web stranice odnosi se na sve štete izravne ili neizravne, ili moguće ozljede uzrokovane bilo kakvim lošim osobinama, greškom, izuzećem, prekidom, brisanjem, kvarom, kašnjenjem u radu ili prijenosu, računalnim virusom, prekidom u komunikacijskoj liniji, krađom, uništenjem ili neovlaštenim pristupom, promjenama ili zlouporabom zapisa, raskidom ugovora, neprikladnim ponašanjem, nemarom, ili bilo kakvom drugom radnjom.

Korisnik stranice upoznat je s činjenicom da Valamar nije odgovoran za uvredljivo, neprikladno ili protuzakonito ponašanje drugih korisnika ili trećih strana te da rizik od šteta koji može nastati kao posljedica navedenog u potpunosti leži na krajnjem korisniku.

Valamar neće biti odgovoran za bilo kakvu štetu koja može nastati kao posljedica korištenja, ili zbog nemogućnosti korištenja ovih internetskih stranica. Krajnji korisnik upoznat je s time da se uvjeti ovog poglavlja odnose na cjelokupan sadržaj ovih internetskih stranica.

Valamar neće biti odgovoran, bez obzira na uzrok ili trajanje, za bilo koje pogreške, netočnosti, ili druge nedostatke, neprikladnost ili neizvornost informacija koje se nalaze na ovim internetskim stranicama, kao i za bilo kakvo kašnjenje ili prekid u prijenosu informacija do krajnjeg korisnika, za bilo kakva potraživanja ili gubitke koji iz tog proizlaze. Valamar neće biti odgovoran za bilo kakva potraživanja ili gubitke treće strane, uključujući i izgublenu dobit.

Valamar zadržava pravo promjene, prilagođavanja, izmjene, brisanja ili uklanjanja bilo kojeg sadržaja za koji ocijeni da je neprikladan. Valamar ni u kom slučaju nije nikomu odgovoran za bilo kakvu izravnu, neizravnu, posebnu ili posljedičnu štetu od upotrebe ove ili drugih web stranica, uključujući, bez ograničenja, gubitak dobiti, prekid u radu, gubitak programa ili drugih podataka na vašim sistemima za obradu podataka ili drugačije, čak i kad smo izriječno obaviješteni o takvim štetama.

Valamar zadržava pravo trenutno ukinuti bilo koje zaporce, ili korisničke račune krajnjeg korisnika u slučaju bilo kakvog ponašanja krajnjeg korisnika koje Valamar, prema svojoj diskrecijskoj ocjeni, smatra neprihvatljivim, kao i u svakom slučaju nepoštivanja ovih Uvjeta od strane krajnjeg korisnika.

18. RJEŠAVANJE SPOROVA

Sve sporove Valamar će nastojati riješiti s Kupcem na miran način.

Sporove unutar Europske unije vezane uz internetsku kupnju mogu se rješavati putem ORS platforme kojoj se može pristupiti na sljedećem linku: <http://ec.europa.eu/odr>.

U slučaju nepostizanja dogovora, svi sporovi rješavat će se ispred nadležnog suda prema sjedištu Valamara, uz primjenu hrvatskog prava.

19. PRIMJENA

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 24.04.2024. godine.

Valamar zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta i odredbi u bilo kojem trenutku, bez prethodne najave.

Sve izmjene ovih Općih uvjeta i odredbi će biti objavljene putem ove internetske stranice te će biti objavljen datum stupanja na snagu istih.

Bilo kakve izmjene ovih Općih uvjeta i odredbi bit će na snazi samo za nove narudžbe registrirane nakon objavljivanja tih izmjena na ovoj internetskoj stranici.