

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

Ovi Opći uvjeti poslovanja uređuju osnovna načela poslovnih odnosa između turističke agencije EXPERIENSA i Kupca/Korisnika usluga (u daljnjem tekstu: Putnik).

EXPERIENSA, obrt za usluge i djelatnost putničkih agencija, vl. Senka Vlahović

Sjedište: Mosorska cesta 11, 21310 Omiš, Hrvatska

Način pružanja usluga: Isključivo putem interneta (Internetska agencija)

OIB: 24136571489

E-mail: info@experiensa.hr | Mob: +385 98 881 016

Upravno tijelo: Upravni odjel za gospodarstvo, EU fondove i poljoprivredu Omiš

Početak rada obrta: 15.06.2014.

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio svake rezervacije i ugovora o putovanju koje organizira EXPERIENSA u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu, Zakonom o obveznim odnosima i Direktivom (EU) 2015/2302 o paket-aranžmanima.

1. Sadržaj usluge

Ponuda turističke agencije EXPERIENSA sastoji se od autorskih tematskih izleta (paket-aranžmana) koji traju kraće od 24 sata i ne uključuju noćenje. Ovisno o programu pojedine ture, izleti mogu uključivati usluge prijevoza putnika unutarnjim vodnim putovima (vlastitim plovilom), usluge turističkog vodiča, degustacije autohtonih proizvoda, ulaznice za muzeje, gradske utvrde ili druge srodne turističke usluge.

2. Minimalan broj putnika

Minimalan broj osoba potreban za realizaciju i održavanje pojedine ture/izleta iznosi 4 osobe, osim ako u programu izleta nije drugačije navedeno. Za realizaciju izleta za manji broj osoba potreban je prethodni pisani upit i izričito odobrenje Organizatora.

3. Rezervacija i način plaćanja

Rezervacija izleta vrši se slanjem upita putem e-maila, kontakt forme na web-stranici ili telefonskim putem. Budući da agencija ne ugovara osiguranje jamčevine za nesolventnost, od Putnika se ne potražuje niti prihvaća ikakvo plaćanje unaprijed

(akontacija, polog ili predujam). Plaćanje izleta vrši se isključivo po završetku i potpunom izvršenju usluge, na licu mjesta (gotovinom ili kartičnim plaćanjem).

4. Otkaz izleta od strane putnika

Putnik ima pravo otkazati rezervaciju izleta bez ikakve naknade najkasnije 48 sati prije dogovorenog termina polaska.

U slučaju otkaza unutar 48 sati prije polaska ili u slučaju nedolaska na izlet (*no-show*), EXPERIENSA zadržava zakonsko pravo potraživati naknadu u iznosu od 100% ugovorene cijene izleta na ime stvarnih troškova pripreme i organizacije nerealiziranog izleta te izmakle koristi.

5. Otkaz ili izmjena programa od strane Organizatora

U slučaju izrazito nepovoljnih vremenskih uvjeta na unutarnjim vodnim putovima (koji ugrožavaju sigurnost plovidbe), više sile ili drugih nepredviđenih okolnosti koje onemogućuju sigurno provođenje izleta, Organizator zadržava pravo otkazati izlet prije polaska. U tom slučaju Putniku će biti ponuđen zamjenski termin ili alternativni program izleta, bez ikakvih dodatnih troškova ili penalizacija za Putnika.

6. Odgovornost Organizatora

EXPERIENSA jamči izvršenje svih usluga koje su uključene u službeni program pojedinog izleta. Kao organizator paket-aranžmana, EXPERIENSA odgovara za uredno izvršenje svih ugovorenih usluga unutar izleta, bez obzira izvršava li te usluge sama agencija ili treće strane (vanjski pružatelji usluga poput ugostitelja, muzeja i sl.). Tiskani ili digitalni materijali s opisom tura služe kao službena specifikacija programa.

7. Prigovori i rješavanje sporova

Putnik je dužan sve eventualne nepravilnosti, nedostatke ili nezadovoljstvo uslugom prijaviti odmah tijekom trajanja samog izleta izravno predstavniku agencije (vodiču/sk skipperu). Ako problem nije uklonjen na licu mjesta, Putnik ima pravo podnijeti pisani prigovor u roku od 8 dana od završetka izleta:

- Putem e-maila na adresu: info@experiensa.hr
- Poštom na adresu: EXPERIENSA, Mosorska cesta 11, 21310 Omiš

Agencija će po primitku prigovora potvrditi primitak te dostaviti službeni pisani odgovor u zakonskom roku od najkasnije 15 dana od dana zaprimanja prigovora. Prilikom

podnošenja pritužbe, Putnik pristaje dati agenciji svoje minimalno potrebne kontakt podatke radi dostave pisanog odgovora.

8. Osiguranje od odgovornosti

Sukladno članku 19. Zakona o pružanju usluga u turizmu, EXPERIENSA ima ugovoreno obvezno osiguranje od odgovornosti za štetu koju može prouzročiti Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžman:

- Osiguravatelj: Generali osiguranje d.d.
- Broj police: P13-1020293199
- Kontakt poslovnice: Generali osiguranje d.d., poslovnica Omiš, mob: 0955292536

Agencija napominje da su putnici tijekom plovidbe dodatno zaštićeni obveznim osiguranjem putnika od posljedica nesretnog slučaja koje posjeduje samo plovilo.

9. Zaštita osobnih podataka (GDPR)

U skladu s [Općom uredbom o zaštiti podataka - Uredba \(EU\) 2016/679](#) i Zakonom o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka, EXPERIENSA prikuplja, obrađuje i pohranjuje isključivo one osobne podatke koji su Putnici dobrovoljno dali putem kontakt forme ili e-maila (ime i e-mail adresa) u svrhu međusobne komunikacije i realizacije izleta. Podaci se ne koriste za marketinške svrhe niti se dijele s trećim stranama, osim s izravnim partnerima uključenima u realizaciju izleta (npr. ulaznice) i to isključivo u obujmu potrebnom za izvršenje usluge. Podaci se čuvaju maksimalno 12 mjeseci od zadnje komunikacije, a Putnik u svakom trenutku može zatražiti trajno brisanje slanjem zahtjeva na info@experienza.hr.

10. Politika kolačića (Cookies)

Ova web-stranica koristi isključivo tehničke i nužne kolačiće koji omogućuju ispravan rad kontakt forme i osnovnih funkcionalnosti stranice. Stranica ne koristi analitičke, statističke niti marketinške kolačiće trećih strana za praćenje ponašanja korisnika.

11. Uvjeti korištenja web-stranice i intelektualno vlasništvo

Svi sadržaji objavljeni na web-stranici (tekstualni opisi tura, autorski koncepti tematskih izleta, logotip, vizualni identitet i fotografije u vlasništvu agencije) predstavljaju intelektualno vlasništvo obrta EXPERIENSA. Svako neovlašteno kopiranje, preuzimanje

ili korištenje navedenih sadržaja u komercijalne svrhe bez izričite pisane privole vlasnika obrta je strogo zabranjeno.

12. Završne odredbe i nadležnost

Za sve ugovorne odnose koji nisu izričito definirani ovim Uvjetima primjenjuju se pozitivni zakonski propisi Republike Hrvatske. U slučaju eventualnog spora koji se ne može riješiti mirnim putem, ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Splitu.