

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA WEB STRANICE VALAMAR EXPERIENCE CONCIERGE

### 1. OPĆENITO O STRANICI

**Valamar Experience Concierge** je internetska stranica namijenjena pružanju usluga web trgovine i posredovanja u prodaji izleta i doživljaja, prodaje izleta i doživljaja te eventualno i drugih usluga.

Ovi Opći uvjeti poslovanja (dalje: Opći uvjeti) odnose se na web trgovinu i stranicu za posredovanje u prodaji izleta i doživljaja i prodaji 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)

S obzirom na prirodu poslovanja posredovanja 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 sljedeći:

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

Tijelo nadležno za službeni nadzor djelatnosti turističke agencije je Ministarstvo turizma, putem nadležnih turističkih inspektora.

Ovim Općim uvjetima uređuju se pravila 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.

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 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 stranicama 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 bit će Vam dostavljeni i e-mailom koji predstavlja potvrdu o sklopljenom ugovoru.

Opći uvjeti objavljeni su na hrvatskom jeziku, te engleskom jeziku. Web stranica **www.valamar-experience.com** omogućuje kupcima korištenje usluga web trgovine i kupnje izleta i doživljaja na hrvatskom jeziku, te engleskom, njemačkom, talijanskom i slovenskom jeziku.

## 2. KUPCI PROIZVODA, IZLETA I DOŽIVLJAJA

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](http://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 dodatne ponude, 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](mailto:info@valamar-experience.com).

## 3. VALAMAROVİ PARTNERI

Valamar prodaje, promovira, preporučuje doživljaje kao posrednik trgovačkim društvima, obrtima, pojedincima, udrugama, obiteljskim poljoprivrednim gospodarstvima i drugim pružateljima uslugama (u danjem tekstu Partneri) koji nude te iste doživljaje Krajnjim korisnicima, Kupcima. Valamar omogućava i vrši prodaju doživljaja za račun Partnera putem internetske stranice [www.valamar-experience.com](http://www.valamar-experience.com). 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](http://www.valamar-experience.com) web trgovini obrađujemo Vaše osobne podatke koje ste upisali u web obrazac (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).

Valamar ima pravo temeljem legitimnog interesa prikupljati određene podatke i koristiti u svrhu direktnog marketinga kako je opisano u Politici privatnosti.

Pozivom našeg kontakt broja telefona, ili direktno na Valamar Experience Concierge punktovima u objektima Valamara možemo sakupljati vaše podatke vezane uz ugovor koji želite sklopiti, primjerice, ako se radi o izvršenoj kupovini tražit ćemo vas ime, prezime, broj narudžbe kako bi mogli odgovoriti Vašem zahtjevu. Također, temeljem legitimnog interesa vodimo evidenciju poziva.

Prilikom posjeta [www.valamar-experience.com](http://www.valamar-experience.com) stranici prikupljamo kolačiće, (male datoteke koje se spremaju na Vaše računalo pri pristupanju internetskim stranicama Valamara kako bi se omogućila osnovna ili dodatna funkcionalnost tih stranica) i druge tehnologije koje olakšavaju isporučivanje sadržaja ovisno o Vašim područjima interesa, obrađivanje kupnje, analiziranje karakteristika Vaših posjeta i dr. Kolačići se ne mogu upotrebljavati za otkrivanje Vašeg osobnog identiteta. Uvijek možete obrisati kolačiće koje su spremljeni na Vašem računalu, na taj način onemogućavate daljnju obradu Vaših osobnih podataka putem takve tehnologije. Svaki internetski preglednik ima svoj postupak brisanja kolačića.

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](mailto: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.

Valamar Riviera d.d. na ovoj stranici prodaje doživljaje svojih suradnika (organizatora doživljaja) i suradnika društava čijim turističkim objektima upravlja. Stoga osobni podaci kupaca doživljaja mogu biti vidljivi i društvima čijim turističkim objektima Valamar Riviera upravlja te organizatorima doživljaja.

Dodatne podatke o obradi osobnih podataka i vašim pravima molimo pronađite u Politici privatnosti:  
<https://valamar-riviera.com/gdpr/>

## 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.

Sve cijene izražene su u hrvatskoj nacionalnoj valuti, hrvatska kuna (kn), i uključuju PDV. Proizvodi se prodaju po cijenama važećim na dan naručivanja i objavljenim u web trgovini. Sva plaćanja bit će izvršena u hrvatskim kunama. Iznos računa vaše kreditne kartice naplatit će se sukladno iznosu konverzije cijene iz eura u hrvatske kune (HRK) prema važećem tečaju Hrvatske narodne banke. 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 (skijalište u Austriji), na našim stranicama bit će istaknuta cijena u 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 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 primati 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.

## 6. NARUČIVANJE PROIZVODA I DOŽIVLJAJA

Narudžbe proizvoda i doživljaja je moguće izvršiti internetom svakoga dana od 0 do 24 sata.

Koraci narudžbe su:

**KOŠARICA → OSOBNI DETALJI I DOSTAVA → PLAĆANJE I POTVRDA**

Detaljan opis koraka narudžbe trgovačke robe:

1. Odabirete proizvod ili doživljaj u web trgovini koji želite kupiti.
2. Za više informacija o pojedinom proizvodu kliknite na sliku ili na tekst tog proizvoda.
3. Klikom na ikonu „DODATI U KOŠARICU“, odabrani proizvod sprema se u Vašu potrošačku košaricu. Moguće je editirati količinu proizvoda prije nego ga se doda u košaricu.
4. Ako želite, 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. Ako želite određeni artikl iz potrošačke košarice ukloniti isto možete učiniti pritiskom na oznaku "X" (Maknuti iz košarice) za pojedini artikl.
7. Nakon što ste izabrali željene proizvode i njihovu količinu odabirete i način dostave, te upisujete osobne detalje ovisno o odabranom načinu dostave:
  - a) Za dostavu na adresu kupca: ime, prezime, e-mail, potvrda emaila, 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
8. U slučaju kada je dostava na adresu kupca, kada ispunite sve podatke za dostavu, cijena dostave prikazat će se u sažetku košarice na desnoj strani formulara
9. Tada Kupac nastavlja na korisničko sučelje WSPAYA za plaćanje karticom (payment getaway). Potrebno je ispuniti podatke o korisniku kartice .
10. Kupnja se završava odabirom ikone „IZVRŠI PLAĆANJE“

#### Detaljan opis koraka narudžbe doživljaja:

1. Odabirete doživljaj u web trgovini koji želite kupiti.
2. Za više informacija o pojedinom doživljaju kliknite na sliku ili na tekst tog proizvoda.
3. Klikom na ikonu „**DODATI U KOŠARICU**“, odabrani doživljaj sprema se u Vašu potrošačku košaricu. Moguće je editirati količinu proizvoda prije nego ga se doda u košaricu.
4. Ako želite, nakon što ste odabrani doživljaj dodali u košaricu, 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 artikl.
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, spol. Za prekogranične izlete ispunjava se i manifest koji uključuje podatke: vrsta dokumenta za prelazak granice, broj dokumenta, država i nacionalnost.
8. Nakon upisa osobnih detalja kupac nastavlja na korisničko sučelje WSPAYA za plaćanje karticom (payment getaway). Potrebno je ispuniti podatke o korisniku kartice.
9. 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 dobit ćete e-mail koji sadrži i broj narudžbe i osnovne elemente narudžbe s tekstom Općih uvjeta, koji e-mail predstavlja potvrdu o sklopljenom ugovoru. Također će Vam u e-mailu biti dostavljen i račun ili potvrda narudžbe, ovisno o odabranom načinu plaćanja.

## 7. REZERVACIJA HOLIDAY EXTRASA

U pojedinim objektima Valamar Hotels & Resorts moguće je unaprijed rezervirati nešto iz dodatne ponude objekta. Možete dovršiti postojeću rezervaciju odabirom nekih od dodataka ponuđenih u vašem objektu. Rezervaciju dodatnih usluga moguće je izvršiti putem interneta svaki dan od 0 do 24 sata, ili osobno na recepciji objekta.

Koraci narudžbe su:

**ODABIR PAKETA → KOŠARICA → OSOBNI DETALJI → POTVRDA REZERVACIJE**



Detaljan opis koraka narudžbe Holiday Extrasa u objektima:

1. Nakon rezervacije smještaja u Valamaru, dobili ste potvrdu rezervacije. Pomoću broja rezervacije naznačenog u potvrdi moguće je online rezervirati dodatne ponude kao što su paketi pića, dječji krevetić, pansionaska večera i ostale praktične usluge.
2. Na stranici valamar-experience.com odaberite ikonicu „Holiday Extras“
3. Broj naznačen u potvrdi rezervacije unesite u za to predviđeno polje, te odaberite broj odraslih osoba i broj maloljetnih osoba na rezervaciji.
4. Klikom na ikonu „Potvrditi“ otvorit će vam se ponuda dodatnih usluga dostupnih u vašem objektu.
5. Klikom na ikonu „**DODATI U KOŠARICU**“, odabrana usluga sprema se u Vašu potrošačku košaricu.
6. Ako nakon dodavanja odabrane usluge u košaricu želite nastaviti kupnju, isto možete učiniti biranjem sljedeće dostupne dodatne ponude.
7. 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.
8. 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 odjave iz objekta.
9. Nakon odabira usluge upisujete osobne detalje nositelja rezervacije: ime, prezime, e-mail adresa, potvrda e-mail adrese, broj mobitela, spol.
10. 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](http://www.valamar-experience.com) stranice.

## **UVJETI OTKAZA I NAPLATE REZERVACIJE HOLIDAY EXTRASA:**

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

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

- Cijeli iznos rezervacije smještaja naplaćuje se u roku od sedam dana od rezervacije.
- Ukoliko je rezervacija smještaja već naplaćena u trenutku rezerviranja dodatnih usluga, iste ćete platiti prilikom prijave u objekt u kojem boravite.
- Ako vam u trenutku rezerviranja dodatnih usluga 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](mailto: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 korisniku na dostavljenu adresu elektroničke pošte, a bit će dostupan za pregled i printanje 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 primatelj ne primi e-mail vaučer molimo obratite nam se odmah na [info@experience-concierge.com](mailto:info@experience-concierge.com) kako bismo Vam ga ponovno poslali na točnu e-mail adresu.

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 poštujujući uvjete i politike otkazivanja partnera.

## **9. DOSTAVA PROIZVODA I PREUZIMANJE PROIZVODA U OBJEKTIMA VALAMARA**

Valamar dostavu proizvoda vrši isključivo putem dostavne službe Overseas Express–koji obavljaju dostavu sukladno vlastitim pravilima poslovanja koje možete pregledati na stranicama <https://www.overseas.hr/osnovne-informacije/opci-uvjeti-poslovanja.aspx>. Dostava se vrši samo radnim danima, od ponedjeljka do petka. Ukoliko narudžba dođe u petak, roba će biti spremjena za slanje u naredni ponedjeljak, a dostavna služba će ju pokupiti najkasnije u utorak i otpremiti do kupca. U trenutku kada dostavljač preuzme robu isti je odgovoran 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. Takva narudžba može se 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, kupac će biti obavješten mailom da istu može 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 Kupca u trenutku kada je njemu ili osobi koju je on naveo, Proizvod predan u posjed.

## 10. NAČINI PLAĆANJA

Plaćanje 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, koji će dobiti i u fizičkom obliku prilikom preuzimanja proizvoda. 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.

## 11. PODNOŠENJE PISANIH PRIGOVORA KUPACA POTROŠAČA

Ako ste nezadovoljni uslugom [www.valamar-experience.com](http://www.valamar-experience.com) web trgovine ili isporučenim proizvodom, 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](mailto:info@valamar-experience.com) ili je uputiti poštom na adresu Valamar Riviera d.d., Poreč, Stancija Kaligari 1., s naznakom " Valamar Experience Concierge"

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](mailto: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 a 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](http://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](mailto: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.

Nemate pravo na jednostrani raskid ugovora bez navođenja razloga ako je:

- predmet ugovora roba čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava potrošača na jednostrani raskid ugovora;
- predmet ugovora lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok uporabe;
- predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostave;
- predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima.

Na [www.valamar-experience.com](http://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 umanjeње vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.

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.

#### 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
- napomenu potrebe ishođenja vize
- 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 putem e-maila ili osobno na punktu Valamar Experience Concierge.

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 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, osiguranje rizike, o osiguratelju - društvu za osiguranje sa svim njegovim podacima (OIB, adresa, kontakt telefon i ie-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. Da bi izbjegli eventualne troškove otkaza putovanja preporučujemo Vam da kupite osiguranje od otkaza putovanja putem Valamar web stranice [www.valamar.com/hr/putno-osiguranje](http://www.valamar.com/hr/putno-osiguranje).

Valamar je sklopio policu osiguranja s društvom WIENER OSIGURANJE VIENNA INSURANCE GROUP d.d. Zagreb, broj police 1322-00050179, a kojom je osiguran od odgovornosti te broj police 1501-00000962, 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](http://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 WS Pay 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 nalazi se i linkovi na druge web stranice VALAMARA gdje možete saznati i više informacija o VALAMARU. Na stranici se mogu naći i linkovi na stranice naših partnera s kojima ostvarujemo suradnju.

## 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 izričito potvrđuje 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 izričito potvrđuje 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 izrijekom obaviješteni o takvim štetama.

VALAMAR zadržava pravo trenutno ukinuti bilo koje zaporke, 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 17.11.2021. 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.