



DUBROVNIK LUXURY TRAVEL j.d.o.o.  
Pera Čingrije 3, 20000 Dubrovnik, Croatia  
MBS: 090041608 | EUID: HRSR.090041608 | OIB: 13210092197  
Email: info@adriaticyachtagent.com  
Web: www.dubrovnikluxurytravel.com | www.splitluxurytravel.com  
www.adriaticyachtservices.com | www.adriaticyachtagent.com



## OPĆI UVJETI POSLOVANJA /OPĆI UVJETI ORGANIZACIJE PROGRAMA GENERAL TERMS AND CONDITIONS

---

### 1. OPĆE ODREDBE

Ovdje objavljeni opći uvjeti i upute sastavni su dio ugovora između turističke agencije DUBROVNIK LUXURY TRAVEL j.d.o.o. - [www.dubrovnikluxurytravel.com](http://www.dubrovnikluxurytravel.com) | [www.splitluxurytravel.com](http://www.splitluxurytravel.com) | [www.adriaticyachtservices.com](http://www.adriaticyachtservices.com) | [www.adriaticyachtagent.com](http://www.adriaticyachtagent.com) (u daljnjem tekstu: Agencija) i korisnika/putnika koji prijavljuje odabrani program/aranžman]. Ukoliko je u pojedinom programu objavljena odredba različita od objavljenih u točkama ovih uvjeta, primjenjuje se odredba/uvjet objavljen u programu.

### 2. SADRŽAJ PROGRAMA/ARANŽMANA

Organizator putovanja, Agencija jamči provedbu odabranog programa/aranžmana prema opisu istog objavljenog bilo na mrežnim stranicama Agencije, bilo na stranicama treće osobe u procesu realizacije programa ili dostavljenih direktno kupcu u obliku posebne Ponude/Ugovora. Sadržaj programa / aranžmana organizator će ostvariti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, vremenske neprilike, intervencije nadležnih vlasti i sl.).

### 3. PRIJAVE I UPLATE

Prijave za program/putovanje primaju se u poslovnicu organizatora putovanja putem interneta, telefonski ili telefaksom. Prilikom prijave korisnik/putnik je dužan dati sve podatke ili dokumente koje zahtijeva određeni program putovanja. Prilikom prijave kupac uplaćuje akontaciju odnosno dio vrijednosti usluga/aranžmana, a preostali dio iznosa treba uplatiti najkasnije do dana izvršenja usluga.

Organizator neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Ako putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, organizator će zadržati uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije. Korisnik/putnik je suglasan da ne potražuje kamatu zbog plaćanja unaprijed. Potpisivanjem ugovora, vaučera ili prijavnice, odnosno navođenjem broja svoje kreditne kartice kod kupnje usluga putem sredstava daljinske komunikacije, putnik u cijelosti prihvaća ove Uvjete rezervacije putovanja koje je prethodno pažljivo proučio. Na taj način sve što je navedeno u ovim uvjetima postaje pravna obveza i za korisnika/putnika i za organizatora.

### 4. SADRŽAJ I CIJENA USLUGA / ARANŽMANA

Sadržaj usluga/aranžmana i njihova cijena čini sve što je organizator putovanja naveo u programu putovanja. Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu aranžmana pa ih stoga putnik posebno plaća. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom prijave i doplaćuju se na cijenu aranžmana. Fakultativne i posebne usluge koje putnik zatraži tijekom trajanja putovanja plaćaju se turističkom pratitelju ili predstavniku organizatora putovanja u valuti zemlje u kojoj se usluga pruža. Cijene usluga/aranžmana objavljene su u kunama, a izračunate prema cijenama usluga u referentnim valutama po prodajnom tečaju poslovne banke organizatora putovanja na određeni dan



DUBROVNIK LUXURY TRAVEL j.d.o.o.  
Pera Čingrije 3, 20000 Dubrovnik, Croatia  
MBS: 090041608 | EUID: HRSR.090041608 | OIB: 13210092197  
Email: info@adriaticyachtagent.com  
Web: www.dubrovnikluxurytravel.com | www.splitluxurytravel.com  
www.adriaticyachtservices.com | www.adriaticyachtagent.com



## 5. PRAVO ORGANIZATORA NA OTKAZ

Organizator može otkazati aranžman potpuno ili djelomično ako prije ili za vrijeme njegova trajanja nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti.

## 6. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI ZA PAKET ARANŽMAN I OPĆE ODGOVORNOSTI

U slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici trebaju kontaktirati osiguravatelja (prema polici navedenoj u ugovoru). Ovaj dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja. Pri kontaktiranju osiguranja obavezno se pozvati na ime Agencije: DUBROVNIK LUXURY TRAVEL j.d.o.o. i njezin OIB 13210092197], te referentni broj pod kojim se vodi polica osiguranja.

## 7. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može zahtijevati razmjernu odštetu tako da priloži pisani prigovor. Svaki putnik - nositelj ugovora ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge. Svaki putnik - nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno; organizator neće primiti u postupak grupne pritužbe. Postupak u svezi s prigovorom:

- odmah, na samome mjestu, korisnik/putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja odnosno predstavnika organizatora, a ako ga nema, kod izvršitelja usluga. Putnik je dužan surađivati s turističkim pratiteljem ili s predstavnikom organizatora i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti.
  - ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik s turističkim pratiteljem ili predstavnikom organizatora ili izvršiteljem usluga o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primjerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove potvrde.
  - najkasnije 8 dana po povratku s puta putnik predaje pisani prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman te prilaže pisanu potvrdu koju je potpisao predstavnik i možebitne račune za dodatne troškove. Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku 8 dana.
  - organizator je dužan donijeti pisano rješenje na ovaj prigovor u roku 14 dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davalaca usluga najviše za još 14 dana. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu odmora.
  - dok organizator ne donese rješenje, putnik se neopozivo odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže, sudske ustanove ili davanja informacija u javna glasila.
- Najviša nadoknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovime se isključuje pravo kupca na nadoknadu idealne štete.

## 8. NADLEŽNOST SUDA

U smislu točke 9. ovih uvjeta, kupac usluge iz dotičnog programa ima i pravo reklamacije kod organizatora programa. Ako kupac nije zadovoljan rješenjem organizatora, ima pravo na sudsku arbitražu. Za takav slučaj ugovara se nadležnost suda u mjestu sjedišta odgovornog organizatora.



DUBROVNIK LUXURY TRAVEL j.d.o.o.  
Pera Čingrije 3, 20000 Dubrovnik, Croatia  
MBS: 090041608 | EUID: HRSR.090041608 | OIB: 13210092197  
Email: info@adriaticyachtagent.com  
Web: www.dubrovnikluxurytravel.com | www.splitluxurytravel.com  
www.adriaticyachtservices.com | www.adriaticyachtagent.com



## 9. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Osobni podaci fizičkih osoba (klijenta/putnika/ispitanika) prikupljaju se u svrhu izvršavanja poslovnih obveza u djelatnosti turističke agencije sukladno Zakona o pružanju usluga u turizmu.

U svrhu zaštite istih, a temeljem Zakona o zaštiti podataka, Agencija postupa i u skladu sa svojim Pravilnikom o prikupljanju, obradi i zaštiti osobnih podataka. Putnik osobne podatke daje dobrovoljno za izričito navedeni program/aranžman. Potpisom Ugovora odnosno prihvaćenjem takvih jasno objavljenih uvjeta na mrežnim stranicama Agencije, putnik ovlašćuje Agenciju da podatke koristi u svrhu komunikacije s njim kao i realizacije tražene usluge. Klijenti/putnici/ispitanici imaju pravo u svako doba odustati od dane privole i zatražiti prestanak daljnje obrade njihovih podataka.

Podaci se mogu prikupljati isključivo i jedino za unaprijed utvrđeni, pojedinačni program/aranžman.

Informacija o svrsi prikupljanja pojedinih podataka javno je dostupna na web stranici Agencije i/ili treće osobe u procesu realizacije programa (organizator kongresa ili putovanja)

Klijent/putnik/ispitanik nedvojbeno treba biti upoznat sa uvjetima i pravilima struke/projekta, u svrhu kojih se traže njegovi osobni podaci, te daje svoju pisanu privolu. Stručno i administrativno osoblje Agencije koja prikuplja i obrađuje osobne podatke dužno je poduzeti tehničke, kadrovske i organizacijske mjere zaštite osobnih podataka koje su potrebne da bi se osobni podaci zaštitili od slučajnog gubitka ili uništenja, od nedopuštenog pristupa ili nedopuštene primjene, nedopuštenog objavljivanja i svake druge zlouporabe, te utvrditi obvezu osoba koje su zaposlene u obradi podataka.

## 10. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi opći uvjeti putovanja sastavni su dio ugovora koji putnik sklapa s Agencijom. Moguća/predviđena odstupanja od ovih uvjeta moraju biti navedena uz tekst programa putovanja. Potpisivanjem ugovora korisnik/putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete programa/putovanja. Ovo izdanje uvjeta putovanja isključuje sva ranija izdanja.

Pojedinosti o nadležnom tijelu čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije:

- Ministarstvo turizma - Samostalni sektor turističke inspekcije Trg maršala Tita 8 / I, 10000 Zagreb, Hrvatska
- Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture - Sektor za inspekcijske poslove i tehničke standarde  
Adresa: Prisavlje 14, 10 000 Zagreb