

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA TURISTIČKE AGENCIJE „IMPERIAL TOURS“

### 1. OPĆENITO O UVJETIMA POSLOVANJA TURISTIČKE AGENCIJE „IMPERIAL TOURS“

Imperial Riviera d.d. (dalje u tekstu: Imperial) trgovačko je društvo koje je osnovano prema pravu Republike Hrvatske. Svoje ugostiteljske usluge pruža u 10 hotela, 3 turistička naselja i 2 kampa u vodećim hrvatskim turističkim destinacijama Rab, Poreč, Makarska i Dubrovnik.

Trgovačko društvo Imperial Riviera d.d. ishodilo je sve potrebne dozvole za obavljanje poslova turističke agencije čiji osnovni podaci su slijedeći:

**Turistička agencija „IMPERIAL TOURS“**  
**Imperial Riviera d.d., Jurja Barakovića 2, Rab**  
**MBS: 040000124 upisan kod Trgovačkog suda u Rijeci, OIB: 90896496260**  
**Voditelj poslova: Iva Staničić Godinić**  
**Kontakt adresa: Jurja Barakovića 2, Rab**  
**Kontakt broj telefona: + 385 (0)51 667700**  
**Kontakt e-mail: [info@imperial.hr](mailto:info@imperial.hr)**

Upravni nadzor nad poslovanjem turističke agencije obavlja ministarstvo nadležno za turizam. 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 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 obveznim odnosima, Zakon o pružanju usluga u turizmu te ostali primjenjivi propisi Republike Hrvatske.

Svaki Kupac bit će informiran i upoznat s ovim Općim uvjetima prije nego pristupi sklapanju ugovora, i to na način što su Opći uvjeti dostupni na internetskim stranicama Imperiala.

Opći uvjeti objavljeni su na hrvatskom jeziku, engleskom jeziku te njemačkom jeziku.

Trgovačko društvo Imperial Riviera d.d. povjerilo je trgovačkom društvu Valamar Riviera d.d. upravljanje određenim poslovnim segmentima temeljem ugovora u odnosu na upravljanje hotelsko-turističkim sadržajima i objektima, uključujući i segment prodaje. Stoga se cjelokupni segment prodaje sadržaja i objekata Imperial Riviera d.d. odvija kroz prodajne sustave Valamar Riviera d.d., uključujući i internetsku stranicu Valamar Riviera d.d. **[www.valamar-experience.com](http://www.valamar-experience.com)** kao prodajnu stranicu za razne ugostiteljske usluge i usluge u turizmu. Stoga na stranicama društva Valamar Riveira d.d. turistička agencija društva Valamar Riviera d.d. naziva „Turistička agencija Valamar Experience Concierge, Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč“ prodaje i izlete i doživljaje za Imperial Riviera d.d. putem navedene turističke agencije, na čije poslovanje se u cijelosti primjenjuju opći uvjeti turističke agencije Valamar Experience Concierge, a koji su objavljeni na predmetnoj stranici.

Osim putem prethodno navedene internetske stranice, rezervacija i kupnja raznih ugostiteljskih usluga i usluga u turizmu može se izvršiti i putem prodajnih mjesta (guest relations i info pultova i hospitality deskova) u smještajnim objektima Imperial Riviera d.d..

### 2. IMPERIAL PARTNERI

Imperial rezervira, 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. Imperial omogućava i vrši prodaju ili rezervaciju usluga i doživljaja za račun Partnera 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. Imperial nije vlasnik, niti izvršitelj usluga, pa stoga nije odgovoran za potencijalne pravne, materijalne ili bilo kakve druge probleme koji mogu nastati prilikom konzumacije doživljaja koje nudi. Imperial 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 Imperialu, a Imperial će ih bez odgode proslijediti Partneru koji je kao organizator odgovoran za predmetni izlet ili doživljaj.

### **3. OSOBNI PODACI**

Sve podatke o obradi osobnih podataka i vašim pravima molimo pronađite u Politici privatnosti <http://imperial-riviera.hr/uploads/privatnost/Imperial%20Riviera%20d.d.%20POLITIKA%20PRIVATNOSTI.pdf> .

### **4. CIJENE**

Svi izleti i doživljaji su jasno označeni, s jasno istaknutim glavnim obilježjima te u mjeri u kojoj je to prikladno i potrebno, s obzirom na vrstu izleta, sa jasno i nedvosmisleno naznačenim cijenama. Imperial zadržava pravo u bilo kojem trenutku iz prodaje povući bilo koji izlet ili doživljaj.

Sve iskazane cijene izražene su u eurima kao službenoj valuti. U iskazane cijene je uključen PDV. Proizvodi se prodaju po cijenama važećim na dan naručivanja. Iznos računa vaše kreditne kartice naplatit će se 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.

### **5. NARUDŽBA TURISTIČKIH USLUGA**

Narudžbe turističkih usluga je moguće izvršiti svakoga dana unutar radnog vremena pojedine poslovnice putem tamo naznačenih kontakata.

### **6. NAČINI PLAĆANJA**

Plaćanje je moguće izvršiti bankovnom karticom, gotovinom i putem računa na sobu.

### **7. PODNOŠENJE PISANIH PRIGOVORA KUPACA POTROŠAČA**

Ako ste nezadovoljni uslugom 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) s naznakom Imperial Riviera ili je uputiti poštom na adresu Imperial Riviera d.d., Rab, Jurja Barakovića 2, s naznakom "Valamar Experience Concierge", odnosno predati osobno u poslovnim prostorijama Imperiala, Jurja Barakovića 2, Rab 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.

### **8. PRAVO KUPCA - POTROŠAČA NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA**

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. Imperial će 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.

## 9. OBVEZE IMPERIALA KAO PRODAVATELJA TURISTIČKIH USLUGA

Imperial će svakom Kupcu pružiti odgovarajuće informacije o kupljenoj turističkoj usluzi, 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 Imperial, a ukoliko bi zbog takvog propusta Kupca Imperial 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 Imperial 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 Imperial 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 Imperialu kao prodavatelju, a prodavatelj ih je dužan bez odgađanja proslijediti organizatoru.

## 10. OSIGURANJE

Organizator putovanja 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 Imperial 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 Imperiala. U ovom slučaju Imperial 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 Imperial Riviera d.d. Kupac može ugovoriti putno osiguranje putem e-maila na [travel.insurance@valamar.com](mailto:travel.insurance@valamar.com).

Imperial je sklopio policu osiguranja s društvom Allianz Hrvatska d.d. broj police 1500-176562224, a kojom je osigurana jamčevina.

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

## 11. RJEŠAVANJE SPOROVA

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

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

## 12. KODEKS POSLOVNOG PONAŠANJA

Društvo Imperial Riviera d.d. kroz sve svoje aktivnosti promiče određena temeljna načela i vrijednosti, a koja su obuhvaćena Kodeksom poslovnog ponašanja Imperial Riviera d.d. koji je svakodobno dostupan na poveznici [https://www.imperial-riviera.hr/uploads/objave/Kodeks%20poslovnog%20pona%C5%A1anja\\_IMPERIAL%20RIVIERA%20d.d.pdf](https://www.imperial-riviera.hr/uploads/objave/Kodeks%20poslovnog%20pona%C5%A1anja_IMPERIAL%20RIVIERA%20d.d.pdf), a koji sadrži:

Prilog 1: Politika upravljanja sukobom interesa

Prilog 2: Politike i procedure za odobravanje i objavljivanje transakcija s povezanim osobama

Prilog 3: Politika upravljanja rizicima

Prilog 4: Politike društveno odgovornog poslovanja:

- 4.1. Politika kvalitete i održivog poslovanja,
- 4.2. Politika zdravlja i sigurnosti,
- 4.3. Protokol o osiguravanju zdravstvene ispravnosti hrane,
- 4.4. Politika raznolikosti i nediskriminacije,
- 4.5. Politika nabave,
- 4.6. Politika sigurnosti i zaštite prava djece,
- 4.7. Politika radnih uvjeta,
- 4.8. Politika upravljanja karijerom,
- 4.9. Politika zaštite okoliša.

## 13. PRIMJENA

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 01.01.2025. godine.

Imperial 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.