



OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA POTROŠAČA

Sukladno čl. 10. Zakona o zaštiti potrošača (NN br. 41/14, 110/15) i čl. 6 st. 3. Zakona o pružanju usluga u turizmu (NN br. 130/17) obavještavamo potrošače da prigovor na kvalitetu za svaku izvršenu uslugu mogu učiniti neposredno u prostorijama društva GRANDES VENTOS doo za trgovinu i usluge, putnička agencija, u prostorijama poslovnice Ventos Nautic ili na adresu:

GRANDES VENTOS doo za trgovinu i usluge, putnička agencija
Šubićeva 3, 21220 Trogir i/ili na adresu poslovnice putničke agencije Ventos Nautic: Šubićeva 3,
21220 Trogir, Republika Hrvatska ili na e-mail adresu: info@ventos-nautic.com.

GRANDES VENTOS doo za trgovinu i usluge, putnička agencija se obvezuje bez odgađanja pisanim putem Potvrditi primitak prigovora na isti način na koji je zaprimio predmetni prigovor. Odgovor na Vaš prigovor bit će Vam dostavljen u pisanoj obliku najkasnije 15 dana od dana primitka prigovora.

Potrošač: _____

Adresa za dostavu odgovor: _____

NOTIFICATION ON SUBMITTING THE CONSUMER COMPLAINTS

According to the article 10 of Consumer protection act (Official gazette no. 41/14 110/15) and article 6.3. of Provision of tourism services (Official gazette no 130/17) we inform customers that a complaint on the quality for each performed services can be submitted in person at the office of the Ventos Nautic travel agency or written and send to the following address:

GRANDES VENTOS LLC for trade and seals, travel agency
Šubićeva 3, 21220 Trogir and/or on the address of the office of travel agency Ventos Nautic: Šubićeva 3,
21220 Trogir, Republika Hrvatska or to the e-mail address: info@ventos-nautic.com.

GRANDES VENTOS LLC for trade and seals, travel agency is obligated, without delay, to confirm in written any Acceptation of such complaint in same way that we receive an complaint. The answer to your complain we'll give in Writing within 15 days of receipt of the complaint.

Consumer: _____

Answer delivery address : _____

GRANDES VENTOS d.o.o.

Šubićeva ulica 3, 21220 Trogir, Hrvatska

PDV ID / VAT NUMBER : HR27145060127**MBS**: 060357892**JAVNO TIJELO NADLEŽNO ZA SLUŽBENI NADZOR DJELATNOSTI T.A.** : Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, služba turističke inspekcije u Splitu**VODITELJ POSLOVA**: Ivan Jarebić, bacc. ing. admin. nav.**ODGOVORNA OSOBA**: Ivica Jarebić, izvršni direktor**ADRESA E-POŠTE**: info@ventos-nautic.com**KONTAKT TELEFON**: +385 99 2987 344

RADNO VRIJEME / WORKING HOURS					
	<u>15.10. - 15.04.</u>	<u>15.04. - 15.05.</u>	<u>15.05. - 20.06.</u>	<u>20.06. - 01.09.</u>	<u>01.09. - 15.10.</u>
<i>PON. / MON.</i>	/	09:00 – 20:00	08:00 – 21:00	08:00 – 23:00	08:00 – 20:00
<i>UTO. / THUE.</i>	/	09:00 – 20:00	08:00 – 21:00	08:00 – 23:00	08:00 – 20:00
<i>SRI. / WED.</i>	/	09:00 – 20:00	08:00 – 21:00	08:00 – 23:00	08:00 – 20:00
<i>ČET. / THUR.</i>	/	09:00 – 20:00	08:00 – 21:00	08:00 – 23:00	08:00 – 20:00
<i>PET. / FRI.</i>	/	09:00 – 20:00	08:00 – 21:00	08:00 – 23:00	08:00 – 20:00
<i>SUB. / SAT.</i>	/	09:00 – 20:00	08:00 – 21:00	08:00 – 23:00	08:00 – 20:00
<i>NED. / SUN.</i>	/	09:00 – 20:00	08:00 – 21:00	08:00 – 23:00	08:00 – 20:00

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

Sljedeći se opći uvjeti poslovanja odnose na sve usluge koje pruža Ventos Nautic turistička agencija, ID kod: HR – AB – 21 - 060357829. Rezerviranjem/plaćanjem izleta, najma svih vrsta vozila, transfera, smještaja ili neke druge usluge u Ventos Nautic turističkoj agenciji potvrđujete razumijevanje i slaganje s Općim uvjetima poslovanja.

Članak 1 Rezervacije i način plaćanja

Izleti, transferi i usluge iznajmljivanja Ventos Nautic agencije se mogu rezervirati i platiti direktno u poslovnici agencije na adresi Gradska ulica 34, Trogir, direktno preko interneta (www.ventos-nautic.com) ili e-mailom (info@ventos-nautic.com) u slučaju čega je agencija obvezana odgovoriti na upit budućeg korisnika sa svim informacijama o zatraženoj usluzi i njenoj dostupnosti. Nakon primanja potvrde o odabranoj usluzi od strane gosta, agencija je obvezna poslati gostu rezervaciju zatražene usluge s točnim podacima o mjestu i vremenu polaska te kontakt brojem. Za sve rezervacije primljene e-mailom vrijedi pravilo da su gosti obvezni platiti punu cijenu putem bankovnog transfera na temelju računa koji će im također biti dostavljen putem e-maila. Nakon primitka uplaćenog predujma Ventos Nautic je dužan putem e-maila gostu dostaviti važeći vaučer kao potvrdu rezervacije, a gost je dužan na dan izvršenja usluge taj vaučer pokazati voditelju izleta. Sve cijene na letcima, na web stranicama i ostalim promo materijalima su izražene u HRK i EUR, pri čemu je cijena u EUR informativne prirode.

Članak 2 Promjena rezervacije

Rezervacije zatraženih usluga je moguće izmijeniti pismenim putem (e-mail adresa: info@ventos-nautic.com) ili usmenim (osobno u poslovnici ili telefonski +385 99 2987 344 ili +385 92 175 5615) najkasnije 24h prije početka pružanja usluge.

Članak 3 Otkaz rezervacije od strane gosta

- 10 ili više dana prije dana pružanja usluge: korisniku se vraća 100% od cijene usluge
- 2 -10 dana prije pružanja usluge: korisniku se vraća 50% od cijene usluge
- 24 h – 48 h prije pružanja usluge: korisnik nema pravo na povrat uplaćenih sredstava

Članak 4 Popusti za djecu i druge pogodnosti

Molimo da svi potencijalni korisnici usluga obrate pozornost na popuste za djecu, kao i na ostale pogodnosti koje su posebno prikazane kod opisa izleta.

Članak 5 Pravo na povišenje cijene i pravo na otkaz zbog povišenja cijena

Cijene svih izleta temeljene su na odnosu vrijednosti kune i stranih valuta. Ventos Nautic turistička agencija može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ukoliko je nakon potvrđene i plaćene rezervacije određene turističke usluge došlo do: promjene valutnih tečajeva u odnosu na dan

objavljivanja programa, promjene troškova prijevoza (goriva, cestarina i sl.) te promjene cijena ulaznica za turističke atrakcije. Ventos Nautic turistička agencija dužna je pravovremeno o promjeni cijene obavijestiti korisnika usluge i to pismenim ili usmenim putem.

Putnik može otkazati putovanje bez troška otkaza ako dođe do povišenja cijene više od 10% u odnosu na ugovorenu cijenu i to najkasnije u roku od 48 sati od primljene pismene obavijesti. Ne otkáže li putnik osobno dolaskom na prodajno mjesto Ventos Nautic turističke agencije ili pismenim putem u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene. Putnik se obvezuje prihvatiti povećanje cijene do 10%.

Objavljene cijene rezultat su ugovora Ventos Nautic turističke agencije s partnerima i ne moraju odgovarati cijenama istaknutim na licu mjesta u destinaciji u kojoj putnik boravi.

Članak 6

Otkaz putovanja od strane Ventos Nautic turističke agencije ili promjena programa

Ukoliko se ne prijavi dovoljan broj putnika, Ventos Nautic turistička agencija zadržava pravo otkaza izleta, ali najkasnije 12 sati prije početka istoga. Najmanji broj putnika potreban za izvršenje usluge posebno je naznačen kod svake pojedine usluge. Ventos Nautic turistička agencija zadržava pravo potpune i djelomične promjene programa izleta ukoliko prije početka izleta nastupe izvanredne okolnosti koje nije bilo moguće predvidjeti ili izbjeći. Ventos Nautic turistička agencija zadržava pravo promjene dana ili sata polaska zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo izmjene pravca putovanja ukoliko se promjene uvjeti putovanja, kao što su neki od njih: sigurnosna situacija u zemlji, vremenske (ne)prilike i to bez isplate odštete, a prema važećim propisima u međunarodnom prometu.

Članak 7

Obveze Ventos Nautic turističke agencije

Ventos Nautic turistička agencija je dužna brinuti se o izvršenju usluga, kao i o izboru davatelja usluga, pažnjom dobrog gospodarstvenika te skrbiti o pravima i interesima putnika sukladno dobrim običajima u turizmu. Ventos Nautic turistička agencija je dužna putniku pružiti sve ugovorene usluge za pojedini aranžman te dati odgovore zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. Ventos Nautic turistička agencija će sve navedene obveze iz svojih programa izvesti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju "više" sile ili promijenjenih okolnosti.

Kod usluge najma broda, Ventos Nautic turistička agencija dužna je ispisati Ugovor o najmu plovila koji treba biti potpisan i ovjeren od strane gosta i turističke agencije. Ventos Nautic i gost zadržavaju po jedan primjerak Ugovora.

Članak 8

Najam broda

Točka 1. Opća pravila i uvjeti

Iznajmljivač mora posjedovati i predložiti valjanu dozvolu za plovidbu zajedno s prihvatljivim dokumentom identifikacije (osobna iskaznica, putovnica ili vozačka dozvola). Višednevne najamnine započinju svoje trajanje u 09:00 sati prvog dana do 18:00 sati posljednjeg dana. Dnevne najamnine traju od 09:00 do 18:00 sati. Brodovi mogu biti iznajmljeni bez posade ili s kvalificiranim skiperom pri čemu usluge skipera nisu uključene u cijenu najma. Cijena najma ne

uključuje trošak goriva. Plovilo je opremljeno punim spremnikom goriva i mora biti vraćeno u skladu s tim. Uz najamninu, svaki najam plovila zahtijeva sigurnosni polog, koji se određuje na temelju vrijednosti i vrste plovila. Ovaj depozit bit će vraćen po isteku najma plovila koje je vraćeno kao primljeno, s pripadajućom opremom netaknutom - u istom stanju u kojem je pronađeno - na početku razdoblja najma. Sva plovila imaju KASKO osiguranje. Putnici su osigurani do maksimalno dopuštenog broja putnika na plovilu.

Točka 2. Osiguranje

Osiguranje plovila podliježe uvjetima koje propisuje nadležno osiguravajuće društvo. Brod, njegova oprema i posada osigurani su za sve vrste šteta i gubitaka čija vrijednost prelazi iznos franšize / depozita za spomenuti brod. Skiper broda ima osiguranje od odgovornosti za štetu koju prouzroči treća strana. U slučaju ozbiljnijih nesreća i nesreća u kojima sudjeluju druga plovila, Klijent je dužan prijaviti takve događaje ovlaštenim osobama u najbližoj Lučkoj upravi i pribaviti svu dokumentaciju koju osiguravajuća tvrtka smatra potrebnom. U većini slučajeva, mi nastojimo preuzeti odgovornost klijenta prilikom prijavljivanja štete osiguravajućem društvu. U slučaju veće štete, pokušavamo isplatu izvršiti kod osiguravajućeg društva, a ne s klijentom.

Dokumentacija mora sadržavati sve relevantne podatke o uzrocima nesreće i uvjetima koji su prevladavali u trenutku nesreće. Klijent je dužan odmah obavijestiti Povelju o takvim događajima.

Ako Klijent ne poduzme gore navedene korake, on će biti odgovoran za svu štetu koja proizlazi iz neprijavljivanja ili kasnog prijavljivanja incidenta. Polica osiguranja pokriva svu štetu nastalu uslijed vremenskih nepogoda i drugih prirodnih katastrofa, ali ne pokriva štetu nastalu namjernim ili nemarnim manevriranjem. Klijentu nije dopušteno koristiti svoj depozit za plaćanje ove vrste štete. Klijent treba pokriti sve troškove prouzročene nedjelima ili nepažnjom. Polica osiguranja ne pokriva štete na motoru uzrokovane nedostatkom motornog ulja.

Članak 9 Obveze korisnika turističkih usluga

Gost je dužan brinuti se da pri korištenju turističkih usluga osobno ispuni uvjete predviđene propisima Republike Hrvatske, o čemu ga voditelj izleta treba pravovremeno obavijestiti. Također je dužan za vrijeme trajanja izleta u potpunosti surađivati s voditeljem izleta. Gost sam odgovara za štetu koju prouzroči, a posebno za štetu koja je nastala kao posljedica nepoštivanja voditelja izleta i/ili organizatora izleta te nepoštivanja ovih općih uvjeta.

Kod usluge najma broda, gost je dužan poštovati te se pridržavati kućnog reda kao i naputaka dobivenih od stručne osobe pri predaji plovila. Za svu prouzročenu štetu nastalu nepoštivanjem kućnog reda i/ili naputaka dobivenih od strane stručne osobe, odgovoran je gost. Za usluge najma brodova korisnik usluge dužan je posjedovati ispravne te odgovarajuće dozvole za upravljanje plovilom. U suprotnom slučaju, Ventos Nautic turistička agencija zadržava pravo odbitka izdavanja plovila.

Članak 10 Zaštita osobnih podataka

Gost osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci gosta potrebni su u procesu realizacije tražene usluge. Isti će se koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju. Ventos Nautic turistička agencija se obvezuje da neće osobne podatke putnika iznijeti iz zemlje ili dati trećoj osobi, osim u svrhu realizacije tražene usluge. Podaci koje Ventos Nautic turistička agencija može zahtijevati od

gosta jesu: ime i prezime, država prebivališta, konatakt podatke (e-mail i telefonski broj). Osobni podaci putnika čuvati će se u bazi podataka, sukladno odluci Uprave o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Gost daje privolu da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija Ventos Nautic turističke agencije.

TERMS & CONDITION

The following terms & conditions are in relation with the services that are offered by Ventos Nautic travel agency, ID code HR – AB – 21 – 060357829. When consumers made a reservation or paid any kind of the tours, rental service, transfer, accommodation or any other type of touristic service, they confirm that they have approved this terms and conditions.

Article 1 Reservations and method of payment

Excursions, transfers and rental services offered by Ventos Nautic agency can be booked and paid directly at the office of the agency on address Gradska ulica 34, Trogir, directly via the Internet (www.ventos-nautic.com) or by e-mail (info@ventos-nautic.com) in which case the agency is obliged to respond to the request of the future user with all information about the requested service and its availability. Once the guest decide to go ahead with his booking, the agency is obliged to send to the guest exact information about the place and time of departure and contact number. For all reservations received via email, the rule is that the guests are obliged to pay the full price via bank transfer based on the invoice which will also be delivered by e-mail. When the service is paid, Ventos Nautic is obliged to deliver a valid voucher to the guest by e-mail, and the guest is obliged to show that voucher to the tour leader on the day of execution. All prices on flyers, websites and other promo materials are expressed in HRK and EUR, with the price in EUR of informative nature.

Article 2 Change reservation

Reservations of the requested services can be changed in writing (e-mail: info@ventos-nautic.com) or verbal (personally in the office or by telephone +385 99 2987 344 or +385 92 175 5615) at least 24 hours before the start of the service.

Article 3 Cancellation of the reservation by the guest

- 10 or more days before the day of service: the user is refunded 100% of the cost of the service
- 2 -10 days prior to service: the user is refunded 50% of the cost of the service
- 24 h - 48 hrs before service: the user is not entitled to the refund of the funds paid

Article 4 Discounts for children and other benefits

All the potential users of the services should pay attention to the discounts for children as well as the other benefits that are specifically shown in the excursion description.

Article 5

The right to increase the price and the right to cancel because of the price increase

The prices of all excursions are based on the relation between the kuna and foreign currencies. The Ventos Nautic tourist agency may require an increase of the contracted price after a confirmation and paid reservation of a particular tourist service there has been a change in the exchange rates relative to the day of publication of the program, changes in the cost of transport (fuel, toll, etc.) and changes in ticket prices for tourist attractions . The Ventos Nautic Tourist Agency is obliged to notify the customer of the service in writing or in the verbal way in due time.

A traveler can cancel a trip without a cost cancellation if a price has been increased more than 10% considering the agreed price, at the latest within 48 hours of the written notification received. If costumer do not cancel a service by coming to the office of Ventos Nautic travel agency or in writing within the specified time period, it is considered to be in agreement with the price change. The traveler agrees to accept the price increase by up to 10%.

The published prices are the result of Ventos Nautic's travel agency contract with partners and do not have to match the prices on the spot in the destination where the traveler resides.

Article 6

Travel cancellation by Ventos Nautic tourist agency or change of program

If no sufficient number of passengers is reported, the Ventos Nautic travel agency reserves the right to cancel the trip, but no later than 12 hours before the start of the trip. The minimum number of passengers required to perform the service is specifically indicated for each service. The Ventos Nautic Tourist Agency reserves the right to complete and partially alter the excursion program if there are exceptional circumstances that could not be predicted or avoided before the start of the excursion. The Ventos Nautic Tourist Agency reserves the right to change the day or hour of departure due to the occurrence of unforeseen circumstances as well as the right to change the direction of travel if the conditions of travel change, such as some of them: security situation in the country, weather (no) circumstances without payment of compensation , and according to current regulations in international traffic.

Article 7

Obligations of the Ventos Nautic tourist agency

The Ventos Nautic Tourist Agency is responsible for the execution of services as well as on the choice of service providers, the attention of a good businessman, and the care of the rights and interests of passengers in accordance with good practices in tourism. The Ventos Nautic travel agency is obliged to provide all the contracted services for the individual arrangement and to provide answers to any non-performance of the service or part of the service. The Ventos Nautic Tourism Agency will perform all of the above-mentioned obligations from its programs fully and in the manner described, except in the case of "more" force or changed circumstances.

In the service of the charter service, the Ventos Nautic tourist agency is required to print a charter contract to be signed and verified by the guest and the tourist agency. Ventos Nautic and guest retain one copy of the Contract.

Article 8

Rent a boat

Item 1. General Rules and Conditions

The landlord must possess and present a valid boat licence together with an acceptable identification document (identity card, passport or driver's license). Weekly rental starts at 09:00 on the first day until 18:00 on the last day. Daily rentals last from 09:00 to 18:00. Boats can be leased without a crew or with a qualified skipper, where skipper services are not included in the rental price. Rental price does not include fuel costs. The boat is equipped with a full fuel tank and must be returned accordingly. In addition to the rent, each boat charter requires a security deposit, determined based on the value and type of vessel. This deposit will be returned upon expiry of the charter boat returned as received with the relevant equipment untouched - in the same condition as it was found - at the beginning of the rental period. All vessels have CASCO insurance. Passengers are insured to the maximum number of passengers on board.

Item 2. Insurance

Vessel insurance is subject to the conditions prescribed by the competent insurance company. The boat, its equipment and crew are insured for all types of damage and losses whose value exceeds the amount of franchise / deposit for the said vessel. The skipper of the boat has insurance for damage caused by a third party. In the event of more serious accidents and accidents involving other vessels, the Client is obliged to report such events to authorized persons in the nearest Port Authority and to obtain all documentation that the insurance company considers necessary. In most cases, we strive to take over the client's responsibility when reporting damage to the insurance company. In the event of a greater damage, we try to make the payment with the insurance company, not with the client.

The documentation must contain all relevant information on the causes of the accident and the conditions prevailing at the time of the accident. The Client is obliged to immediately notify the Charter of such events.

If the Customer does not take the steps outlined above, he or she will be liable for any damages resulting from an unannounced or late reporting of the incident. The insurance policy covers all damages caused by weather disasters and other natural disasters, but does not cover damage caused by intentional or negligent maneuvering. The client is not allowed to use his deposit to pay such damages. The client should cover all expenses caused by misdeed or negligence. The insurance policy does not cover damage to the engine caused by a lack of engine oil.

Article 9

Obligations of users of tourist services

The guest is obliged to ensure that the use of tourist services personally fulfills the conditions stipulated by the regulations of the Republic of Croatia, for which the trip leader should inform him/her in a timely manner. It is also obliged to fully cooperate with the tour leader during the trip. The guest is liable for the damage caused by him/her, and in particular for the damage caused as a result of disrespect of the tour guide and / or tour organizer and of non-compliance with these general terms and conditions.

In the service of the charter, the guest is obliged to respect and obey the rules of the house as well as the instructions given by the expert on the check-in of charter. For any damage caused by non-observance of the order and / or instructions obtained by a professional person, the customer is responsible.

When renting a boat, the user of the service must possess the proper and appropriate licenses for the management of the vessel. Otherwise, the Ventos Nautic Tourism Agency reserves the right to deduct the vessel.

Article 10

Personal Data Protection (GDPR)

Guest's personal informations are provided voluntarily. Guest personal information is required in the process of realizing the requested service. It will also be used for further mutual communication. The Ventos Nautic travel agency undertakes not to disclose personal information from the country or to third parties except for the purpose of realizing the requested service. The data that the Ventos Nautic travel agency may require from the guest are: name and surname, country of residence, contact information (e-mail and telephone number). Passenger's personal data will be kept in the database, in accordance with the Management's decision on how to collect, process and store personal data. The guest gives the privilege that his personal information may be used for the purposes of the Ventos Nautic tourist agency's marketing activities.