

Verzija od 18. kolovoza 2023.

## Opće odredbe i uvjeti

Ovi Opći uvjeti i Pravila privatnosti upravljaju online rezervacijskom platformom To Do in Istria (od sada Platforma) kojoj se može pristupiti putem <https://www.todoinistria.com/>. Platforma To Do in Istria dostupna je korisnicima diljem svijeta. Svi datumi i vremena početka navedeni su u lokalnom vremenu i vremenskoj zoni, a to je zona srednjoeuropskog vremena (CET), UTC+1. Tijekom ljetnog računanja vremena promatra se srednjoeuropsko ljetno računanje vremena (CEST), UTC+2.

Ovi Opći uvjeti To Do in Istria odnose se na sve posjetitelje i korisnike Platforme i njezin sadržaj. Ukoliko za određenu uslugu ne prevladavaju specifični uvjeti i odredbe, IRTA d.o.o. će to razjasniti u odgovarajuće vrijeme. Čim počnete koristiti Platformu, morate se pridržavati ovih Općih uvjeta i Pravila privatnosti. Stoga ih pažljivo pročitajte tijekom prve uporabe.

Opći uvjeti vrijede za svaku kupnju na Platformi. Stoga biste trebali pažljivo pročitati i prihvatiti Opće uvjete prije kupnje bilo koje usluge na Platformi. Korištenje Platforme znači da ste pročitali, razumjeli i prihvatili sve dijelove Općih uvjeta i Pravila privatnosti. Ako se ne slažete s ovim Uvjetima korištenja, ne možete pristupiti niti koristiti daljnje usluge.

### ✓ O nama

Tvrtka IRTA d.o.o. je operater platforme To Do in Istria i shodno tome je odgovorna za nju. Tvrtka IRTA d.o.o. upravlja Platformom kao posredničkom platformom na kojoj online nudi atrakcije i usluge od strane raznih lokalnih aktivnosti i pružatelja/dobavljača usluga.

To Do in Istria platforma pomaže Korisnicima pronaći i rezervirati destinacijsku ponudu. Međutim, IRTA d.o.o ne pruža takva iskustva u svoje ime. Prilikom rezervacije, kupit ćete ulaznicu, turu, atrakciju i/ili druge usluge izravno od dobavljača treće strane.

Ova Platforma (uključujući podstranice i tekst, slike, video zapise, softver, proizvode, usluge i druge informacije sadržane ili predstavljene na Platformi) je u vlasništvu tvrtke IRTA d.o.o.

### ✓ Kontakt podaci

Istarska razvojna turistička agencija, IRTA d.o.o.

Pionirska 1a, 52440 Poreč

Telefon: +385 (0)52 858 420

Mobitel: +385 (0)95 285 8420

E-pošta: [info@todoinistria.com](mailto:info@todoinistria.com)

Rezervacije izvršene putem Platforme podliježu Općim uvjetima poslovanja IRTA d.o.o.

Tvrtka IRTA d.o.o. osigurat će ovu Platformu posjetiteljima i Dobavljačima različitih usluga i određenim suradnim partnerima (podagentima/distribucijskim partnerima) za rezerviranje turističkih usluga Dobavljača. Korištenje ove Platforme od strane podagenta ili distribucijskih partnera podliježe zasebnom ugovornom sporazumu. Nije dopušteno bez prethodnog pismenog odobrenja IRTA d.o.o.

Ugovori o turističkim uslugama sklapaju se izravno između Korisnika ove booking Platforme i Isporučitelja turističkih usluga. Ako Korisnici rezerviraju usluge putem povezane partnerske Platforme ili ako posrednik izvrši rezervaciju u ime Korisnika povezane partnerske Platforme, odgovarajući ugovor sklopit će se izravno između ovog Korisnika i Dobavljača.

## ✓ Uvjeti korištenja

Informacije na ovoj Platformi služe samo u opće informativne svrhe. Informacije na ovoj Platformi ne predstavljaju ponudu koja nas obvezuje. Obvezujući ugovori s Dobavljačima aktivnosti dostupnih na Platformi zahtijevaju izvršenu rezervaciju putem Platforme prema Općim uvjetima Platforme.

Dok IRTA d.o.o. nastoji osigurati točnost informacija na Platformi, ne daje nikakva jamstva, izričita ili prešutna, o njihovoj točnosti, potpunosti ili prikladnosti za bilo koju svrhu. Sve informacije koje dostavljaju Dobavljači podložne su promjenama u bilo kojem trenutku.

Tvrtka IRTA d.o.o. može promijeniti, dodati ili ukloniti informacije na Platformi i njezinoj strukturi i funkcijama u bilo kojem trenutku prema vlastitom nahođenju, bez izričitog obavještanja o bilo kakvoj takvoj promjeni ili uklanjanja zastarjelih informacija ili karakteriziranja kao takvih. Tvrtka IRTA d.o.o. također može blokirati Korisnicima pristup Platformi ili njezinim dijelovima ili zahtijevati ispunjavanje određenih uvjeta. Tvrtka IRTA d.o.o. ne daje nikakva jamstva, izričita ili prešutna, o dostupnosti Platforme ili njezinim funkcijama, da Platforma nema nedostataka ili da Platforma i infrastruktura na kojoj radi ne sadrže viruse i drugi štetni softver.

Tvrtka IRTA d.o.o. isključuje svoju odgovornost i svoje agente i neovisne izvođače, njihove zaposlenike, službenike, podagente ili distribucijske partnere za štete povezane s vašim pristupom (ili nemogućnošću pristupa) Platformi. Sve pogreške ili propusti, ili rezultati dobiveni korištenjem Platforme, bez obzira na pravni temelj takve odgovornosti, osim odgovornosti za štete uzrokovane namjerno ili grubim nemarom, i to samo u mjeri dopuštenoj mjerodavnim zakonom. Ograničenja odgovornosti ne vrijede u okviru izdanih jamstava u slučaju ozljede života, udova ili zdravlja ili za zahtjeve temeljene na propisima o odgovornosti za proizvode.

Tvrtka IRTA d.o.o. može izmijeniti ove Uvjete korištenja s trenutačnim učinkom.

## ✓ Korisnički uvjeti za online ponudu na Platformi

Na Platformi korisnici mogu pronaći i rezervirati izlete, aktivnosti i doživljaje u Istri.

Ponuda Platforme se sastoji od:

- vođene ture,
- gourmet doživljaji,
- sightseeing ture,
- vodene aktivnosti,
- priroda i aktivnosti na otvorenom,
- povijesne i kulturne atrakcije i srodne aktivnosti,
- ulaznice i druge usluge.

Ponude postavlja online niz lokalnih dobavljača diljem Istre s kojima je sklopljen odgovarajući ugovor o turističkim uslugama. Uslugama Dobavljača može se pristupiti putem Platforme i izvršiti rezervacije.

Metoda rezervacije za svaku ponudu bit će jasno navedena u detaljima rezervacije. Postoje dva načina rezervacije na Platformi:

Trenutačna rezervacija (automatsko dovršenje rezervacije s unaprijed određenim datumom i vremenom dolaska kupca bez prethodnog odobrenja pružatelja usluge);

Rezervacija na upit (odgođeno izvršenje rezervacije s navedenim datumom i satom dolaska gosta, što se finalizira nakon što ponuđač osobno odobri rezervaciju).

Za ove Opće uvjete vrijedi sljedeće:

- a) „Potrošač” je svaka fizička osoba koja je sklopila pravni posao u svrhe koje se ne mogu pretežno odnositi na trgovačke, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti (Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o zaštiti potrošača – NN 19/22).
- b) „Tvrtka” je fizička osoba, pravna osoba ili ortačko društvo koje sklapanjem ovog ugovora obavlja trgovačku ili samostalnu djelatnost (Zakon o trgovačkim društvima, Zakon o trgovačkim društvima).
- c) „Korisnik” označava fizičku osobu.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se prilikom svakog korištenja Platforme. Ugovorni odnos između Korisnika i IRTA d.o.o. općenito uključuje samo odgovarajuće upućivanje Korisnika dotičnom Dobavljaču i obrnuto.

Slijedom navedenog, Opće odredbe i uvjeti primjenjivat će se na ponude na Platformi i za sve njezine korisnike. Opći uvjeti odnose se na korištenje Platforme od strane suradnih partnera, podložno posebnim ugovornim ugovorima sklopljenim s IRTA d.o.o. kao posrednik i vlasnik Platforme.

## ✓ Registracija

Korištenje ponude Platforme općenito se može obaviti anonimno.

Određene vrste korištenja Platforme zahtijevaju registraciju. Korisnik šalje elektronički obrazac za registraciju i prilikom registracije pristaje na Opće uvjete. Registracija kod IRTA d.o.o. zaključuje se tek

nakon što je potvrda poslana na e-mail adresu koju je odredio Korisnik. Pojedinci moraju biti stariji od 18 godina da bi se prijavili. Korisnik mora čuvati lozinku koju je postavio u tajnosti i poduzeti odgovarajuće mjere opreza kako bi spriječio da je treće strane saznaju.

Stvaranje više od jednog korisničkog računa za istu osobu nije dopušteno. Korisnički račun se ne može prenijeti na druge osobe.

### ✓ **Usluge IRTA d.o.o. kao posrednika/Sklapanje ugovora**

IRTA d.o.o. obavijestit će Korisnika putem e-pošte o Dobavljačevim uvjetima rezervacije za njihovu ponudu na Platformi i njihove usluge. Korisnik je odgovoran za ispunjavanje i poštivanje ovih uvjeta. Isporučitelj zadržava pravo ne dopustiti Korisniku sudjelovanje u rezerviranoj aktivnosti ako ne ispunjava uvjete. U tom slučaju uplaćena cijena se ne vraća.

IRTA d.o.o. će Korisniku dostaviti potvrdu rezervacije izdanu e-poštom u ime i za račun Dobavljača te potvrdu plaćanja izdanu od strane Stripe. Sama Platforma je za Korisnika besplatna. Tvrtci IRTA d.o.o. dopušteno je naplatiti fakturirane iznose u ime Dobavljača.

Tvrtka IRTA d.o.o. će proslijediti Korisniku sve podatke za korištenje usluge Dobavljača u skladu s primjenjivim uvjetima (kao što su podaci o ulaznici) nakon što ih Dobavljač dostavi.

IRTA d.o.o. ne preuzima nikakvo jamstvo za točnost proslijeđenih podataka ili izvršenje usluga od strane Dobavljača, budući da su sve informacije navedene i dostavljene na temelju podataka od Dobavljača ili trećih strana, koje IRTA d.o.o. ne može detaljno provjeriti.

### ✓ **Plaćanja na Platformi (IRTA d.o.o.)**

Ugovor o pružanju usluga sklopljen s Dobavljačem primjenjuje se na naknade koje Korisnik plaća za usluge Dobavljača. Kao posrednik, troškove plaća izravno IRTA d.o.o. Dobavljač izdaje račun prema potpisanom Ugovoru o suradnji s IRTA d.o.o.

Prilikom plaćanja na Platformi koristite će se Stripe – napredni sustav za siguran prihvata kreditnih kartica na internetu.

Stripe sustav osigurava potpunu privatnost Vaše kreditne kartice i osobnih podataka od ulaska u Stripe obrazac za plaćanje. Podaci potrebni za naplatu šifriraju se od Vašeg web preglednika do banke koja je izdala Vašu platnu karticu. Naša Platforma nikada ne dolazi u kontakt s vašim osjetljivim podacima o platnoj kartici. Stripe je certificirani pružatelj PCI usluga razine 1. Stripe koristi najbolje sigurnosne alate i prakse za održavanje visoke razine sigurnosti. Prikupljamo samo podatke potrebne za obavljanje posla prema zahtjevnim propisanim procedurama za online plaćanje.

Tvrtci IRTA d.o.o. je dopušteno naplatiti fakturirane iznose u ime i za račun Dobavljača, pod uvjetom da ništa drugo nije izričito navedeno u Dobavljačevom računu. Ako je potrebno, IRTA također može izvršiti povrat sredstava Korisniku. Sve informacije o prijenosu sredstava sadržane su u Ugovoru o suradnji za dobavljače.

Nakon autorizacije plaćanja, Korisnik pristaje da se njegovi podaci o plaćanju koriste za naplatu plaćanja od strane vjerovnika.

### ✓ **Isticanje cijena na Platformi To Do in Istria (IRTA d.o.o.)**

Sve cijene na Platformi navedene su po osobi osim ako nije drugačije navedeno i uključuju PDV i sve ostale poreze navedene u ponudi za rezervaciju.

Ove cijene koje su odredili Dobavljači mogu podlijegati posebnim uvjetima, kao što su otkazivanje i povrat izvršenih uplata. Prije rezervacije provjerite je li odnosni ugovor o usluzi podložan drugačijim uvjetima.

### ✓ **Politika otkazivanja i jednostranog raskida ugovora o rezervaciji**

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, članak 79. (Zakon o zaštiti potrošača), Korisnik ima pravo obavijestiti IRTA d.o.o. o njegovoj odluci o otkazivanju rezervirane aktivnosti. Korisnik ima pravo jednostrano otkazati rezervaciju kreiranu na ovoj Platformi. U tom slučaju mogu se naplatiti troškovi, ovisno o navedenim pravilima otkazivanja dostupnim u svakoj ponudi za rezervaciju.

Platforma ima opću politiku otkazivanja za korisnike koja glasi:

– Korisnici imaju pravo otkazati rezervirane usluge do 24 sata unaprijed te imaju pravo na povrat cjelokupnog iznosa. Povrat novca može biti realiziran samo ako se rezervirane usluge otkazu u tom razdoblju.

Ako Dobavljač ima drugačiju politiku otkazivanja od opće politike otkazivanja Platforme, to će biti navedeno u odgovarajućoj ponudi za rezervaciju.

Korisnici će obavijestiti tvrtku IRTA d.o.o. e-poštom o svojoj odluci odustajanja od rezervacije otkazivanjem izvršene rezervacije. Korisnici su dužni navesti svoje ime, prezime, adresu te broj telefona i email.

Smatrat će se da je Korisnik dostavio izjavu o otkazu kada je pošalje unutar roka navedenog u odgovarajućim Pravilima otkaza rezervacije.

U slučaju otkazivanja od strane Korisnika, ako se naknade ne primjenjuju prema navedenoj politici otkazivanja, IRTA d.o.o. će odmah, a najkasnije u roku od 14 dana od dana primitka odluke Korisnika o odustajanju od izvršene rezervacije, izvršiti povrat svih uplata primljenih od Korisnika.

Prilikom korištenja značajke "*instant booking*" za određene ponude, i Korisnik i Dobavljač će primiti automatsku potvrdu rezervacije putem e-pošte. Ova vrsta rezervacije ne zahtijeva dodatnu potvrdu ili odobrenje od strane Dobavljača.

Kada Korisnik koristi opciju "rezerviraj na upit" za određene ponude, kako Korisnik tako i Dobavljač će primiti e-poštu u vezi zahtjeva za rezervacijom. Dobavljač je dužan odgovoriti u roku od 6 radnih sati prihvaćanjem ili odbijanjem zahtjeva za rezervaciju. Ako Dobavljač ne odgovori u zadanom vremenskom

roku, administratori platforme će kontaktirati Dobavljača kako bi provjerili dostupnost rezervirane usluge. Ako Dobavljač ne pruži potrebne informacije, rezervacija će biti automatski otkazana. Kada Korisnik koristi opciju "rezerviraj na upit", ima 24 sata da izvrši plaćanje od vremena potvrde rezervacije. U suprotnom, rezervacija nije važeća i plaćanja gotovinom na licu mjesta nisu dopuštena. U slučajevima kada se rezervacija napravi manje od 24 sata prije početka ture, primjenjuju se različita pravila. U takvim slučajevima, vremenski rok za plaćanje rezervirane usluge bit će utvrđen putem dogovora s dobavljačem i korisnikom.

Dobavljač može otkazati aktivnost na dogovoreni datum bez pridržavanja roka za otkazivanje ako su vremenski uvjeti, službene mjere, štrajkovi ili druge vanjske okolnosti koje su nepredvidive ili se mogu izbjeći samo nerazmjernim naporima od strane Dobavljača i koje su izvan kontrole Dobavljača. (događaji više sile) onemogućuju ili znatno otežavaju ili ugrožavaju obavljanje naručene djelatnosti.

Ukoliko Dobavljač na bilo koji način ne može izvršiti rezervirane aktivnosti, napravljena rezervacija se može promijeniti ili otkazati. U slučaju otkazivanja od strane Dobavljača, sva pravila koja vrijede za Dobavljače navedena su u potpisanom Ugovoru o suradnji s IRTA d.o.o. U tom slučaju, IRTA će obavijestiti Korisnike o takvim promjenama i u slučaju otkazivanja nadoknaditi sva plaćanja primljena od Korisnika.

IRTA d.o.o. izvršit će povrat koristeći ista sredstva plaćanja koja je potrošač koristio za početnu transakciju, osim ako je Korisnik izričito zatražio korištenje drugih standarda i pod uvjetom da Korisnik ne snosi nikakve naknade kao rezultat takvog povrata.

## ✓ Dostupnost i jamstvo

Nema jamstva za dostupnost, kvalitetu ili značajke usluge ili tehničku podršku za Platformu. Tvrtka IRTA d.o.o. može redizajnirati, smanjiti ili obustaviti svoju online Platformu u bilo kojem trenutku, prema vlastitom nahođenju. Ove promjene ne utječu na postojeće korisničke ugovore s Dobavljačem i izvršenje tih ugovora.

Tvrtka IRTA d.o.o. ne daje nikakvo jamstvo ili jamstvo za točnost ili potpunost podataka koje dostavljaju Dobavljači. Međutim, Dobavljači se obvezuju svojim potpisanim Ugovorom o suradnji s IRTA d.o.o. pravodobno ažurirati sve potrebne podatke u vezi sa svojom ponudom na Platformi.

Tvrtka IRTA d.o.o. ne daje nikakvo jamstvo ili jamstvo za usluge Dobavljača. Kontaktni partner Korisnika u slučaju pitanja i reklamacija u vezi s ugovorom o uslugama i njegovim izvršenjem je odnosni Dobavljač.

Pod uvjetom da IRTA d.o.o. nema nikakve obveze prema Korisniku, IRTA d.o.o. također ne daje jamstvo.

## ✓ Odgovornost tvrtke IRTA d.o.o.

Kao posrednik i vlasnik Platforme, IRTA d.o.o. nije preuzeo ugovornu obvezu korištenjem izričitog sporazuma s Korisnikom. Završetkom rezervacije Korisnik stvara ugovornu obvezu izravno s Izvršiteljem zakupljenih aktivnosti. U tom slučaju IRTA d.o.o. nije odgovorna za realizaciju bilo kakvih povezanih ugovora s Dobavljačima u skladu sa zahtjevom Korisnika za rezervaciju.



Bez izričitog dogovora ili jamstva, IRTA d.o.o. nije odgovoran za nedostatke u izvedbi usluge i osobnu ili materijalnu štetu Korisnika ili Dobavljača u vezi s bilo kojom rezervacijom izvršenom na Platformi.

Dobavljači su nezavisni izvođači, a ne agenti ili zaposlenici IRTA d.o.o. Tvrtka IRTA d.o.o. nije odgovoran za radnje, pogreške, propuste, izjave, jamstva, kršenja, nemar ili pogrešno ponašanje bilo kojeg Dobavljača, u slučaju ozljede života, udova ili zdravlja ili za takve zahtjeve, na temelju propisa o odgovornosti za proizvode koji proizlaze iz tamo ili na neki drugi način proizašao iz bilo koje rezervacije ili aktivnosti. Svaka odgovornost IRTA d.o.o. zbog skrivnog kršenja obveza u posredovanju u ugovorima ostaje netaknut gore navedenim uvjetima.

Nikakva odgovornost ne postoji u slučajevima više sile, uključujući ali ne ograničavajući se na kvar elektroničke ili mehaničke opreme ili komunikacija, radnje trećih strana (uključujući napade uskraćivanjem usluge i pretjeranu ili zlouporabu upotrebe Platforme), telefonske ili druge probleme s vezom, računalni virusi, neovlašteni pristup, krađa, pogreška operatera, požar, loše vrijeme uključujući poplave, regulatorni ili drugi akti regulatornih, vladinih ili nadnacionalnih tijela, rat, pobune ili radni sporovi.

## ✓ **Prestanak usluga**

Korisnici mogu otkazati registraciju na Platformi blokiranjem korisničkog računa. Ukoliko se Korisnik ne pridržava Općih uvjeta Platforme ili na bilo koji način krši ili krši Politiku privatnosti Platforme, IRTA d.o.o. može jednostrano otkazati registraciju Korisnika uz otkazni rok od tjedan dana. Potraživanja koja su nastala prije nego što je to učinjeno ostaju nepromijenjena. Pravo na izvanredno otkazivanje ostaje nepromijenjeno.

Dobavljači mogu otkazati registraciju na Platformi jednostranim raskidom potpisanog Ugovora o suradnji s IRTA d.o.o. Svi uvjeti koji se u tom slučaju primjenjuju navedeni su u Ugovoru. Tvrtka IRTA d.o.o. može jednostrano otkazati registraciju Dobavljača uz 15 dana unaprijed. Ukoliko se Dobavljač ne pridržava pravila ponašanja definiranih ovim Općim uvjetima, Politikom privatnosti i potpisanim Ugovorom o suradnji s IRTA d.o.o., IRTA d.o.o. ima pravo poduzeti sljedeće korake:

- Poslati pisano upozorenje Dobavljaču u vezi s kršenjem i nastalom štetom.
- Ako Dobavljač počinu ponovljeno kršenje u roku od 14 dana od prvog upozorenja, IRTA d.o.o. ima pravo privremeno zamrznuti/deaktivirati svoju ponudu/proizvode na Platformi na 14 dana i spriječiti daljnje rezervacije. Tvrtka IRTA d.o.o. će otkazati sve stvorene rezervacije tijekom razdoblja zamrzavanja.
- Ako Dobavljač ponovno prekrši pravila i obveze definirane ovim Ugovorom u bilo kojem trenutku nakon gore opisane kazne, IRTA d.o.o. ima pravo raskinuti Ugovor uz otkazni rok od 15 dana.

Dobavljač ima pravo podnijeti prigovor u roku od dva radna dana od odluke IRTA d.o.o. o raskidu Ugovora. Primjedbe se podnose u pisanom obliku putem e-pošte na [info@todoinistria.com](mailto:info@todoinistria.com). Tvrtka IRTA d.o.o. obvezuje se da će iste razmotriti i dostaviti rješenje Dobavljaču u roku od dva radna dana od primitka prigovora.

Korištenjem Platforme smatra se da su svi Korisnici pročitali, razumjeli i prihvatili ove Opće odredbe i uvjete i te su ih se stoga dužni pridržavati.