

OPĆI I POSEBNI UVJETI TE UPUTE ZA TURISTIČKE ARANŽMANE



Opći i posebni uvjeti kao i upute sastavni su dio svih aranžmana TA Palma te su prilog katalogu i cjeniku. Putnik je prilikom potpisivanja Ugovora o putovanju upoznat s općim uvjetima i putovima i potpuno je suglasan sa njima! Također su sastavni dio ugovora odnosno vouchera, koji sklapaju TA Palma d.o.o. (u nastavku Ta Palma), odnosno odgovorna agencija i putnik koji se prijavljuje za određeni turistički aranžman. Opći uvjeti vrijede samo za turističke aranžmane koje organizira Ta Palma, osim ukoliko je izričito navedeno da vrijede također i za prodaju aranžmana drugih organizatora. U slučaju, da je u posebnim uvjetima poslovanja ili u pojedinom programu točkom općih uvjeta i uputa određeno drugačije, vrijedi ono što je navedeno u programu. U slučaju telefonske prodaje, odnosno Internet prodaje, smatra se da je putnik primio odredbe Općih uvjeta poslovanja u trenutku, kada je telefonski odnosno putem Interneta naručio turistički aranžman. S odredbama Općih uvjeta i uputa, putnik se može upoznati na web stranici www.palma-travel.hr, gdje su posebno označeni i dostupni. Naručitelj odnosno putnik je svaka osoba koja je napravila važeću rezervaciju ili kupila i platila turistički aranžman ili druge usluge TA Palma d.o.o. te na njega odnose Opći uvjeti i upute za turističke aranžmane. Za određene programe i kataloge, uz Opće uvjete vrijede i posebni uvjeti (objavljeni na web stranici i u katalogima).

POSEBNI UVJETI ZA TURISTIČKE ARANŽMANE

Posebni uvjeti za turistički aranžman kojeg organizira TA Palma je sastavni dio općih uvjeta te su Vam na raspolaganju u donjim rubrikama.

PRIJAVE

Putnik se može prijaviti za turistički aranžman u organizaciji Ta Palma, u bilo kojoj Palminoj poslovnicu ili ovlaštenoj agenciji. Prilikom prijave, Ta Palma i putnik sklapaju ugovor, koji je ujedno i potvrda rezervacije i sadrži podatke o putnikovom turističkom aranžmanu ili se odnosi na program aranžmana, gdje su ti podaci navedeni. Prilikom prijave putnik je dužan navesti sve podatke i priložiti dokumente, koje zahtjeva program putovanja, te platiti akontaciju.

U slučaju, da putnik prilikom prijave ne navede točne podatke, odgovoran je za sve troškove odnosno posljedice, nastale zbog netočnih podataka. Od nje je moguće odustati samo u skladu s odredbama o otkazu putovanja navedenih u Općim uvjetima. Obvezujućom prijavom smatra se, osim pisane prijave ili potpisanog ugovora, svaka narudžba proslijedjena usmeno ili pismeno koja sadržava ime i prezime putnika i ostali suputnika, broj kreditne kartice ili identifikaciju drugog platnog instrumenta, uplatu prijave ili njezina dijela, ili konkludentnu radnju koja potvrđuje da je putnik prosljedio obvezujuću prijavu ili prijavu koja sadržava bilo koji od navedenih podataka. U slučaju, da putnik tijekom prijave ne navede točne podatke, odgovoran je za sve troškove, odnosno posljedice, nastale zbog nepravilnih podataka.

Ukoliko u katalogu ne pronađete željenu destinaciju ili objekt, rado ćemo Vam posredovati rezervaciju po vašoj želji. Putnik prilikom prijave potpisuje ugovor o rezervaciji (prijavnicu). Na taj način sve, što je navedeno u tim uvjetima odnosno uvjetima odgovornog organizatora, postaje pravna obveza, kako za putnika tako i za organizatora, ukoliko odgovorni organizator takvu rezervaciju nakon provjere i potvrđi. Ukoliko se putnik odluči za rezervaciju s opcijom (po dogovoru ili ponudi) od strane organizatora, vrijede uvjeti za sklapanje ugovora, koji su označeni na općem dokumentu. Opcija ne vrijedi i nije obvezujuća u slučaju više sile ili „stop bookinga“ (stop prodaje). Posebni akcijski poklon bonovi i ponude, koje poklanja TA Palma, možete unovčiti samo pri kupnji novih aranžmana te se ne priznaju za već napravljene rezervacije.

PLAĆANJE

Danom plaćanja smatra se dan kada putnik izvrši uplatu na blagajni Ta Palma ili kod ovlaštene agencije, odnosno Ta Palma dobije znanu na svoj transakcijski račun. Prilikom prijave putnik plaća akontaciju u iznosu od 30 % cijene aranžmana, odnosno, koliko je navedeno u programu putovanja i troškove rezervacije. Preostali dio putnik mora platiti najmanje 30 dan prije početka putovanja, odnosno onako kako je navedeno u programu. U slučaju, da preostali dio cijene aranžmana putnik ili ovlaštena agencija u kojoj je putnik napravio rezervaciju ne plati u predviđeno roku, smatra se da je otkazao putovanje i tada se upotrebljavaju odredbe o putnikovom otkazu aranžmana iz ovih općih uvjeta i uputa za turističke aranžmane. Pravomerenje i u ukupnom iznosu plaćeno putovanje jamči, po uvjetima, određenim u ovim općim uvjetima i uputama za turističke aranžmane, odnosno po uvjetima određenim u posebnim uvjetima poslovanja ili programa, sudjelovanje odnosno slobodno mjesto na pojedinačnom turističkom aranžmanu ili putovanju. Putnik je prilikom polaska dužan pokazati dokument o plaćenom aranžmanu (ugovor/voucher ili/ili potvrdu o uplati); u suprotnom je moguće da odgovorna osoba na putovanju putnika ne primi na putovanje, odnosno aranžman. Putnik može plaćati gotovinom ili drugim predviđenim sredstvom plaćanja. U skladu s uvjetima bezgotovinskog poslovanja finansijskih institucija kod izvršenog bezgotovinskog plaćanja (kreditne kartice, Maestro, bankovna kartica...) turističkog aranžmana ili druge Palmine usluge. Ta Palma ni u kom slučaju ne može isplatiti gotovinu u slučaju da je potrebno vratiti uplaćeni iznos, ali putnik može zahtijevati povrat novca ako na njega ima pravo. Kada za putnika turistički aranžman rezervira ovlaštena turistička agencija, sve odredbe iz ove točke vrijede i za ovlaštenu turističku agenciju.

Mogućnost plaćanja na rate. Za više informacija javite se u naše poslovnice. Na našim prodajnim mjestima će Vas upoznati sa svim mogućnostima obradne otplate te će Vam po želji napraviti informativni izračun.

CIJENE

Cijene putovanja su određene programom i cjenikom putovanja ili ljetovanja, te vrijede od dana objave programa. Putnik je uz osnovnu cijenu turističkog aranžmana dužan platiti i sve doplate (avionske, lučke, sigurnosne pristojbe, vize, doplate za gorivo, itd.) koje se, ukoliko već nisu uračunate u osnovnu cijenu aranžmana, u ugovoru o putovanju zbrajaju zajedno s osnovnom cijenom aranžmana te mogućim neobaveznim doplatama u konačnu cijenu i tako na temelju ugovora o putovanju predstavljaju konačnu obvezu putnika.

Ta Palma zadržava pravo za moguću promjenu cijene zbog promjene tečajne valute ili promjene tarifa prijevoznika, koje utječu na cijenu putovanja, u skladu sa zakonom, koji uređuje obveze i propise, a valjani su u Republici Sloveniji. Povećanje cijene se obračuna s jednakim postotkom, kao što je došlo od povećanja prethodno postojećih cijena, koje su bile uključene u kalkulaciju.

O mogućim promjenama cijene putovanja Ta Palma putnika je dužna obavijestiti 20 dana prije polaska. Ta Palma može u programu odrediti, da putnik usluge, koje će biti pružene tijekom putovanja, plati na licu mjesta. U tom slučaju Ta Palma ne nastupa

kao organizator, niti kao posrednik, već kao informator. Svi reklamacijski zahtjevi se u tom slučaju, odnose na izvođača usluge na samoj destinaciji.

Ta Palma u programu može navesti cijenu aranžmana, a pri tom dodati i da se cijena može povećati ukoliko se ne prijavi određeni broj putnika odnosno nastupe drugi precizno određeni uvjeti. Putnik se prijavljuje po optimalno-nižoj cijeni, ali je upoznat te suglasan s doplatom razlike između optimalnog i minimalnog sudjelovanja putnika. U slučaju, da se za putovanje odluči manji broj putnika, o promjeni uvjeta biti ćete obavješteni tjedan dana prije odlaska. Ugovorna strana putovanja ili putnik ima pravo raskinuti ugovor o organizaciji putovanja ako je poskupljenje veće od 10 %. U tom slučaju ima pravo na povrat uplaćenog iznosa bez prava na naknadu štete i na eventualne troškove vize, osiguranja, cijepjenja i slične troškove. Tako niti jedna odredba ne tvrdi, da će nastupiti uvjeti za povećanje cijene aranžmana i putnik ne može odstupiti od ugovora, ukoliko bi uvjeti za povećanje cijene nastupili. Mogući popusti i pogodnosti međusobno se isključuju i nikada se ne zbrajaju. Ukoliko je više mogućih popusta i/ili pogodnosti, putnik može izabrati onu koja mu najviše odgovara i za koju ispunjava uvjete.

Svi popusti i pogodnosti međusobno se isključuju i ne zbrajaju. Ukoliko je predviđeno više popusta, putnik može u trenutku prijave izabrati popust koji mu najviše odgovara. Izračuni za zrakoplovne aranžmane odnose se na min. 25 putnika, za putovanja sa posebnim čarter zrakoplovima za 140 putnika i za autobusne aranžmane, min. 45 putnika po autobusu, osim ako nije drugačije navedeno. Ta Palma može odrediti u programu da putnik plaća pojedine usluge isključivo na licu mjesta. U tom slučaju, Ta Palma se ne pojavljuje kao organizator, već kao posrednik i informator. U ovom slučaju, podnositelj zahtjeva primjenjuje sve zahtjeve za pritužbu isključivo davatelju usluga na licu mjesta. Cijene doplata su informativne i podložne promjenama.

POKLON BONOVIMA

U Palminim poslovnicama možete naći i poklon bonove. Svi poklon bonovi, kuponi i drugi bonovi su važeći od datuma izdavanja, do datuma koji je naveden na bonu, odnosno kuponu. Ukoliko nije navedeno drukčije, poklon bonove i kupone do važećeg datuma možete unovčiti u Palminim poslovnicama za aranžmane, čiji organizator odmora i putovanja je TA Palma.

USLUGE UKLJUČENE U CIJENU ARANŽMANA

Ukoliko u programu nije drugačije navedeno, u cijenu aranžmana su uračunate usluge prijevoza, hotela i druge usluge, navedene u programu putovanja, kao i organizacija putovanja, PDV. Ukoliko u programu nije drugačije navedeno, vrijede cijene pojedinačnog turističkog aranžmana po osobi, za smještaj u standardnim dvokrevetnim sobama, bez garancije pogleda, balkona itd. te nude samo osnovni smještaj. Ukoliko postoji želja za smještaj tri osobe u jednoj sobi, putnike upozoravamo, da je treći dodatni ležaj u sobi i nije uvijek ekvivalentan osnovnom ležaju, ali cijena putovanja ostaje ista. Putniku tako omogućavamo, da izbjegne doplatu za smještaj u jednokrevetnoj sobi. Prehrana, udobnost i ostala ponuda pod nadzorom su lokalnih turističkih organizatora. Standardi turističkih ponuda među izabranim destinacijama su različiti i ne mogu se uspoređivati. Prehrana je također prilagođena lokalnim navikama. Organizator uz sve navedeno ne odgovara za bilo kakvu usmenu ili pisanu informaciju, koju je putnik dobio na posredničkom prodajnom mjestu, isto tako ne odgovara za informacije, koje su kod pojedinih objekata napisane na Internet stranicama pojedinog objekta, jer su te informacije lokalnog karaktera i prosudbe.

Podaci o bežičnoj internetskoj vezi su preuzeti sa službenih internetskih stranica hotela na dan izdavanja kataloga. Organizator putovanja ne odgovara za spor ili ometani rad mreže u slučaju preopterećenja ili drugih poteškoća u sustavu.

DODATNE USLUGE

Dodatne usluge su sve usluge, koje u pravilu nisu uključene u cijenu aranžmana (fakultativni izleti u organizaciji lokalnih agencija, ulaznice, posebna prehrana itd.) ili su za njih prema programu predviđene doplate (jednokrevetna soba, vize, zrakoplovne pristojbe...), zato ih putnik plaća posebno, osim ako u programu nije drugačije navedeno. U slučaju da su pri pojedinačnom aranžmanu raspisane dodatne usluge, putnik može izraziti želju za tim uslugama prilikom prijave i doplatiti ih osnovnoj cijeni aranžmana. Objavljene cijene dodatnih usluga vrijede samo u slučaju narudžbe i uplate tih usluga, prilikom narudžbe i uplate osnovnog aranžmana na prijavnim mjestu. Za vrijeme putovanja putnik može doplatiti posebne usluge koji vodi predstavniku Ta Palma odnosno predstavniku organizatora putovanja koji organizira putnikov turistički aranžman, na mjestu gdje se vrši usluga, u odgovarajućoj valuti i ako je za vrijeme putovanja određenu uslugu još moguće naručiti, po cijeni koja vrijedi na licu mjesta. Ta Palma može preporučiti u programu da putnik plaća usluge (fakultativni izleti, iznajmljivanje sportske opreme, iznajmljivanje vozila, itd.) koje će biti realizirane na licu mjesta. U ovom slučaju, Ta Palma se ne pojavljuje kao organizator, već kao posrednik i informator. Putnik plaća uslugu izravno davatelju usluga i odgovornom organizatoru na licu mjesta. U tom slučaju, podnositelj zahtjeva primjenjuje sve zahtjeve za pritužbu samo na pružatelja usluga ili davatelja usluga na licu mjesta.

OTKAZ IЛИ PROMJENA PUTOVANJA OD STRANE PUTNIKA

Putnik ima pravo otkazati putovanje u poslovnicu, gdje je rezervacija izvršena, u pisanom obliku, inače se otkaz putovanja ne prihvaća. U slučaju da putnik otkáže ugovor o putovanju, Ta Palma ima pravo na naknadu troškova nastalih zbog otkazivanja putovanja. Visina naknade troškova ovisi o trenutku u kojem je putnik otkazao putovanje. Visina naknade troškova otkaza putovanja ovisi o vremenu do početka izvođenja usluga u kojem je putnik predložio otkaz putovanja odnosno otkazao putovanje:

LJESTVICA OTKAZIVANJA gdje su Palma Travel d.o.o. i Palma d.o.o. glavni organizatori:

Organizator od ukupne cijene aranžmana zadržava

EUROPSKA PUTOVANJA AUTOBUSOM I ZRAKOPLOVOM:

- do 30 dana prije dana početka usluge – 20% cijene aranžmana, a najmanje 200 kn,
- 29 do 22 dana prije dana početka usluge – 40% cijene aranžmana,
- 21 do 15 dana prije dana početka usluge – 60% cijene aranžmana,
- 14 do 8 dana prije dana početka usluge – 80% cijene aranžmana,
- 7 dana prije početka usluge uključujući i dan odlaska – 100% cijene aranžmana,
- nakon polaska odnosno nedolazak bez otkaza – 100% cijene aranžmana.

VELIKE EUROPSKE TURE (TRAJANJE OD 7 ILI VIŠE DANA):

- 65 dana i više prije dana početka usluge – fiksna naknada štete u iznosu od 400 kn po osobi,
- 64 do 46 dana prije dana početka usluge – 30% cijene aranžmana,
- 45 do 32 dana prije dana početka usluge – 40% cijene aranžmana,
- 31 dan prije početka usluge uključujući i dan odlaska – 100% cijene aranžmana,
- nakon polaska odnosno nedolazak bez otkaza – 100% cijene aranžmana.

DALEKA PUTOVANJA:

- do 45 dana prije dana početka usluge – 30% cijene aranžmana, a najmanje 200 kn,
- 44 do 15 dana prije dana početka usluge – 80% cijene aranžmana,
- 14 dana prije početka usluge uključujući i dan odlaska – 100% cijene aranžmana,
- nakon polaska odnosno nedolazak bez otkaza – 100% cijene aranžmana.

PUTOVANJA IZ KATALOGA MEDITERAN:

- do 30 dana prije dana početka usluge – 10% cijene aranžmana,
- 29 do 22 dana prije dana početka usluge – 30% cijene aranžmana,
- 21 do 15 dana prije dana početka usluge – 40% cijene aranžmana,
- 14 do 8 dana prije dana početka usluge – 60% cijene aranžmana,
- 7 dana prije početka usluge uključujući i dan odlaska – 100% cijene aranžmana,
- nakon polaska odnosno nedolazak bez otkaza – 100% cijene aranžmana.

JADRAN, WELLNES:

- do 30 dana prije dana početka usluge – 10% cijene aranžmana,
- 29 do 22 dana prije dana početka usluge – 30% cijene aranžmana,
- 21 do 15 dana prije dana početka usluge – 40% cijene aranžmana,
- 14 do 8 dana prije dana početka usluge – 80% cijene aranžmana,
- 7 dana prije početka usluge uključujući i dan odlaska – 100% cijene aranžmana.

SKIJANJE:

- do 30 dana prije dana početka usluge – 25% cijene aranžmana,
- 29 do 15 dana prije dana početka usluge – 80% cijene aranžmana,
- 14 dana prije početka usluge uključujući i dan odlaska – 100% cijene aranžmana.

Otkazni uvjeti naznačeni u ovim Općim uvjetima ne primjenjuju se za trošak izabranih zrakoplovnih karata te za usluge kupljene preko rezervacijskih sustava s posebnim uvjetima kao što su: hoteli, najam automobila, transferi, razne ulaznice, trajektni prijevozi, vize... Za svaku takvu uslugu trošak otkazivanja može biti i 100% na dan kupnje. Posebni uvjeti su u pravilu navedeni za vrijeme prijave ili za vrijeme potvrde ponude (na ugovoru), zato se u slučaju putnikove otkazivanja FIT aranžmana te usluge se obračunavaju odvojeno od klasične ljestvice gore navedenih troškova otkazivanja. Takvi posebni uvjeti su većinom određeni kada se kupuje usluga po niskoj ili sniženoj cijeni sa rezervacijskih sustava za gore navedene usluge i ne dopuštaju promjene ili otkazivanja.

Prilikom otkaza putovanja putnik mora potpisati izjavu o otkazu koji će mu na potpis pružiti prodavatelj. Ako putnik odbije potpisati izjavu o otkazu, smatrat će se da putovanje putnik nije otkazao.

Ako se putnik ne pojavi ili otkáže ugovor o putovanju na dan početka putovanja ili čak nakon njegova početka, Palma Travel d.o.o. odnosno drugi organizator teretit će putnika za cjelokupnu vrijednost aranžmana.

U slučaju da Palma Travel d.o.o. nije organizator turističkog aranžmana, prilikom određivanja visine troškova zbog otkaza putovanja vrijede uvjeti glavnog organizatora koje je korisnik turističkog aranžmana dužan zatražiti na prodajnom mjestu. Potpisom Ugovora o putovanju korisnik je suglasan sa Općim uvjetima organizatora turističkog aranžmana.

Ljestvica otkazivanja za apartmane, vile i svjetionike ponuđača ADRIAGATE:

Sve države i mjesta iz ponude privatnih apartmana:

- do 30 dana prije dana početka usluge – 15% cijene aranžmana,
- 29 do 15 dana prije dana početka usluge – 50% cijene aranžmana,
- 14 do 8 dana prije dana početka usluge – 80% cijene aranžmana,
- 7 dana prije početka usluge uključujući i dan odlaska – 100% cijene aranžmana.

Sve države i mjesta iz ponude smještaja u vilama:

- do 56 dana prije dana početka usluge – 30% cijene aranžmana,
- 56 do 43 dana prije dana početka usluge – 50% cijene aranžmana,
- 42 do 29 dana prije dana početka usluge – 65% cijene aranžmana,
- 28 do 16 dana prije dana početka usluge – 90% cijene aranžmana,
- 15 dana prije početka usluge – 100% cijene aranžmana.
- nedolazak bez otkaza – 100% cijene aranžmana.

Sve države i mjesta iz ponude smještaja u svjetionicima:

- do 45 dana dana prije početka usluge – 10% cijene aranžmana
- 44 do 17 dana dana prije početka usluge – 50% cijene aranžmana
- 16 dana prije početka usluge uključujući i dan odlaska – 100% cijene aranžmana.

LJESTVICA OTKAZIVANJA ZA KRSTARENJA:

GRUPNI POLASCI (vrijedi za raspisane grupe polaske):

- do 90 dana prije dana početka usluge – fiksna naknada štete u iznosu od 790 kn po osobi (za Holland America 20% cijene aranžmana),
- 89 do 60 dana prije dana početka usluge – 30% cijene aranžmana,
- 59 do 45 dana prije dana početka usluge – 50% cijene aranžmana,
- 44 do 20 dana prije dana početka usluge – 75% cijene aranžmana,
- 19 dana prije početka usluge uključujući i dan odlaska – 100% cijene aranžmana.

INDIVIDUALNI POLASCI

Ljestvica troškova otkaza za brodsku kompaniju **Costa Crociere**:

Basic ponude:

- do 45 dana prije dana početka usluge - 25% cijene aranžmana,
- 44 do 30 dana prije dana početka usluge - 50% cijene aranžmana,
- 29 do 16 dana prije dana početka usluge - 75% cijene aranžmana,
- 15 dana prije početka usluge uključujući i dan odlaska - 100% cijene aranžmana.

Comfort i Deluxe ponude:

- do 45 dana prije dana početka usluge – fiksna naknada štete u iznosu od 390 kn po osobi,
- 44 do 30 dana prije dana početka usluge - 25% cijene aranžmana,
- 29 do 15 dana prije dana početka usluge - 50% cijene aranžmana,
- 14 do 5 dana prije dana početka usluge - 75% cijene aranžmana,
- 4 dana prije početka usluge uključujući i dan odlaska - 100% cijene aranžmana.

Krstarenja oko svijeta i njegovi dijelovi:

- 90 do 60 dana prije dana početka usluge - 25% cijene aranžmana,
- 59 do 15 dana prije dana početka usluge - 50% cijene aranžmana,
- 14 do 10 dana prije dana početka usluge - 75% cijene aranžmana,
- 9 dana prije početka usluge uključujući i dan odlaska - 100% cijene aranžmana.

„Last minute deal“ ponude krstarenja:

- 100% troškovi otkazivanja od dana rezervacije do dana početka usluge

Ljestvica troškova otkazivanja za brodsku kompaniju **MSC**:

Krstarenja koja traju 16 dana ili manje:

- do 60 dana prije dana početka usluge - fiksna naknada štete u iznosu od 390 kn po osobi,
- 59 do 30 dana prije dana početka usluge - 25% cijene aranžmana,
- 29 do 22 dana prije dana početka usluge - 40% cijene aranžmana,
- 21 do 15 dana prije dana početka usluge - 60% cijene aranžmana,
- 14 do 6 dana prije dana početka usluge - 80% cijene aranžmana,
- 5 dana prije početka usluge uključujući i dan odlaska - 100% cijene aranžmana.

Krstarenja koja traju 16 dana ili više:

- do 90 dana prije dana početka usluge - fiksna naknada štete u iznosu od 390 kn po osobi,
- 89 do 60 dana prije dana početka usluge - 25% cijene aranžmana,
- 59 do 52 dana prije dana početka usluge - 40% cijene aranžmana,
- 51 do 35 dana prije dana početka usluge - 60% cijene aranžmana,
- 34 do 15 dana prije dana početka usluge - 80% cijene aranžmana,
- 14 dana prije početka usluge uključujući i dan odlaska - 100% cijene aranžmana.

Krstarenja u **MSC Yacht club** kabinama:

- do 120 dana prije dana početka usluge - fiksna naknada štete u iznosu od 790 kn po osobi,
- 119 do 90 dana prije dana početka usluge - 25% cijene aranžmana,
- 89 do 60 dana prije dana početka usluge - 40% cijene aranžmana,
- 59 do 30 dana prije dana početka usluge - 60% cijene aranžmana,
- 29 do 15 dana prije dana početka usluge - 80% cijene aranžmana,
- 14 dana prije početka usluga uključujući i dan odlaska - 100% cijene aranžmana.

Pri sastavljenim programima (krstarenje, prijevoz, hotelski smještaj, izleti...) za svaki dio aranžmana vrijede vlastiti opći uvjeti.

Ljestvica otkaza za krstarenje po **Jadrano - KATARINA LINE**:

- do 30 dana prije dana početka usluge - fiksna naknada štete u iznosu od 1160 kn po osobi, odnosno 1540 kn po osobi kod deluxe krstarenja,
- 29 do 22 dana prije dana početka usluge - 25% cijene aranžmana,
- 21 do 15 dana prije dana početka usluge - 50% cijene aranžmana,
- 15 dana prije početka usluge uključujući i dan odlaska - 100% cijene aranžmana.

Putnik nema pravo na nikakav povrat u sljedećim primjerima:

- ukoliko se pravovremeno ne stigne u luku,
- ukoliko iz bilo kojih razloga prijevremeno napusti krstarenje,
- ukoliko nema valjanih dokumenata (osobnih dokumenata, viza...).

Opći uvjeti za ostale brodske kompanije su na raspolaganju u poslovnicama.

Neovisno o gore navedenim troškovima otkaza putovanja, postoji mogućnost i viših troškova i to onda kada isto uvjetuju važeći uvjeti prodaje te ih nalazu poslovni partneri. Za grupna krstarenja vrijede posebni opći uvjeti otkaza.

U slučaju otkaza od strane organizatora ili putnika, putnik nema pravo na naknadu troškova za vize, troškova za cijepljenje i trošak putnog osiguranja.

Pri sastavljenim programima (krstarenje, prijevoz, hotelski smještaj, izleti,...) za svaki dio aranžmana vrijede vlastiti opći uvjeti.

Putnik nema pravo na nikakav povrat u sljedećim primjerima:

- ukoliko se pravovremeno ne stigne u luku;
- ukoliko iz bilo kojih razloga prijevremeno napusti krstarenje;
- ukoliko nema valjanih dokumenata (osobnih dokumenata, viza...).

Posebni uvjeti za **KRSTARENJA**, možete pronaći pod rubrikom: **POSEBNI UVJETI ZA KRSTARENJA**.

U svim slučajevima, kada je predmet dužovna kupnja zrakoplovnih karata, TA Palma osim troškova otkaza ima pravo i do zadržavanja rezervacijske pristojbe (TSC).

Za vrijeme putovanja putnik može prekinuti putovanje po svojoj želji i sa pisanom izjavom o prekidu. Ukoliko putnik za vrijeme putovanja prekine putovanje, pri povratku nema pravo do povrata troškova ili otkupne cijene, ni djelomično ni potpuno. Ukoliko putnik po svojoj želji promijeni program, odnosno ne putuje po programu koji je sastavni dio ugovora TA Palma, smatra se da je putnik odustao od ugovora za vrijeme putovanja. U tom slučaju je putnik odgovoran za troškove i štetu koju je stime prouzročio. U slučaju promjene programa po vlastitoj želji ili zbog više sile, a da za to ne postoji razlog od strane TA Palma zbog nepravilno obavljene usluge, putnik nema

pravo zahtijevati bilo kakve odštete ili smanjivanje cijene.

Putnik može nakon sklapanja ugovora promijeniti ime ili broj putnika, smještaj, datum putovanja, pod uvjetom da je takva promjena moguća bez otkazivanja aranžmana. Ukoliko je promjena bez otkazivanja moguća, TA Palma putniku zaračuna administrativne troškove u visini od 140 kn. Ukoliko promjena bez otkazivanja nije moguća visina troškova promjene aranžmana unutar 30 dana, dan prije početka izvršavanja usluge može biti jednaka troškovima otkazivanja koji su navedeni u toj točki. U slučajevima kada su troškovi viši osobito kada aranžman uključuje i prijevoz sa avionom i nastanu troškovi zbog otkazivanja i promjene od strane izvođača pa TA Palma zahtjeva povrat stvarnih troškova, koji mogu biti viši od gore navedenih.

OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA PUTOVANJA

Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, djelatnici turističkih agencija dužni su svim putnicima ponuditi paket putnog osiguranja koji uključuje zdravstveno osiguranje za vrijeme boravke u inozemstvu, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje prtljage te osiguranje od otkaza putovanja. Putnik može prilikom prijave ili u trenutku sklapanja Ugovora uplatiti samo pojedinačnu policu osiguranja ili cjelokupni paket putnog osiguranja. Palma Travel d.o.o. preporučuje ugovaranje paketa putnih osiguranja. Police osiguranja mogu se ugovoriti do trenutka polaska na putovanje, osim police osiguranja od otkaza putovanja koja se može ugovoriti do trenutka sklapanja ugovora o putovanju, što uključuje i paket putnih osiguranja koji sadrži osiguranje od otkaza putovanja. Premija osiguranja izračunava se uzimajući u obzir vrijednost usluge putovanja, a prema čjeniku osiguravajućeg društva s kojim Palma Travel d.o.o. ima sklopljen ugovor o posredovanju. Palma Travel d.o.o. nastupa kao sporedni posrednik u prodaji polica osiguranja.

Ako putnik sklopi osiguranje od rizika otkaza putovanja kod nekog od osiguravajućih društava, putnikova se prava na temelju osiguranja od rizika otkaza potražuju u tom osiguravajućem društvu, pri čemu se primjenjuju opći uvjeti poslovanja osiguravajućeg društva. Tijek rješavanja slučaja odštete i vrijeme rješavanja slučaja odštete u domeni je osiguravajućeg društva kod kojeg je ugovoreno osiguranje od rizika otkaza putovanja.

ORGANIZATOROV OTKAZ ILI PROMJENA PUTOVANJA

TA Palma si u skladu sa važećim zakonodavstvom daje pravo do otkazivanja putovanja ili promjene programa putovanja. TA Palma si daje pravo da otkaze putovanje najkasnije 5 dana prije predviđenog polaska ukoliko se za putovanje ne prijavi dovoljan broj putnika. Ukoliko u programu nije drugačije navedeno je najmanji broj putnika u određenom prijevoznom sredstvu idući:

PALMINI UVJETI:

- Za putovanje s autobusom – najmanje 40 putnika u autobusu, osim ako nije navedeno drugačije
- Za putovanja na redovnim zrakoplovnim linijama - Europa – najmanje 15 putnika u pojedinoj skupini, osim ako nije navedeno drugačije
- Za putovanja na redovnim zrakoplovnim linijama – Daleka putovanja – najmanje 15 putnika u pojedinoj skupini, osim ako nije navedeno drugačije
- Za putovanja sa posebnim zrakoplovima, vlakovima, brodovima – najmanje 80% popunjenosti kapaciteta

TA Palma ima pravo do potpunog ili djelomičnog odstupanja od ugovora, ako prije ili tijekom izvođenja programa nastupe izvanredne okolnosti, koje nije bilo moguće očekivati, otkloniti ili izbjeći, za TA Palma te okolnosti su utemeljeni razlog za ne sklapanje ugovora kada bi takve okolnosti postojale u trenutku sklapanja ugovora. TA Palma može otkazati ugovor ili zahtijevati povrat štete od putnika koji neposredno krši odredbe ugovora kojeg je sklopio sa TA Palma, ukoliko se ugovori da je putnik namjerno dao pogrešne podatke o broju putnika ili njihovoj starosti, odnosno došlo je do promjena tijekom putovanja, putnik o tome nije obavijestio TA Palma. TA Palma ima pravo do promijene sata i dana polaska, odnosno otkaza putovanja zbog promijene zrakoplovnog voznog reda ili nastupa više sile te prava do promjene smjera putovanja ukoliko se promijene uvjeti za putovanje (novi vozni red, nestabilan položaj u državi, gdje je organiziran program, prirodne katastrofe ili drugi nepredviđeni uzroci na koje TA Palma ne može utjecati), bez posebne odštete i po važećim propisima u putničkom prometu. Kod turističkih aranžmana i usluga gdje je važan uvjet odgovarajuće vrijeme se odstupanje organizatora od ugovora zbog neodgovarajućih vremenskih uvjeta računa kao odstupanje od ugovora zbog izvanrednih okolnosti, odnosno više sile. TA Palma ne može preuzeti odgovornost za promjenu programa zbog nastupa bilo kakve više sile prije i/ili tijekom trajanja putovanja. U tim slučajevima putnicima osigura usluge u promijenjenom obliku, glede na postojeće mogućnosti.

U slučaju da TA Palma otkáže putovanje putnik ima pravo do cjelokupnog povrata uplaćene cijene aranžmana. U slučaju otkaza putovanja od strane TA Palma, putnik nema pravo do povrata troškova vize, potrebne za ulazak u državu gdje se putuje ili troškova cijepjenja koji su bili zahtijevani programom. TA Palma će obavijestiti putnika o bilo kakvoj naknadnoj promijeni programa. Ukoliko TA Palma, odnosno drugi organizator putovanja odstupi od ugovora tijekom njegova ispunjavanja, ima pravo do pravednog plaćanja za dogovorene usluge. Isto tako putnik nema pravo do povrata administrativnih troškova i osiguranja sklopljenoga kod osiguravajuće kuće. TA Palma ne odgovara za kašnjenja letova, brodova ili vlakova, kao ni za promijene programa koje bi nastale kao posljedica takvih kašnjenja. U slučaju da stanje na destinaciji ne dopušta TA Palmi ne dopušta smještaj putnika u naručenom objektu, lako TA Palma smjesti putnika u istom kraju u drugi objekt jednake kategorije.

PUTNI DOKUMENTI

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo, mora imati važeći putni dokument ili drugi važeći odgovarajući dokument s kojim lako može ući u određenu državu. U slučaju, da pojedine države uvjetuju ulazak u državu s određenom vremenskom valjanošću putnog dokumenta prije isteka valjanosti na dan ulaska, putnik je dužan sam paziti na te odredbe. TA Palma ne odgovara za moguće neugodnosti ili prisilan prekid putovanja. Putnik se mora sam informirati o važećim propisima o putnim dokumentima, vizama, deviznim, carinskim i zdravstvenim propisima. Palma ne provjerava državljanstva putnika, zato je gost dužan brinuti, da on osobno te njegovi dokumenti i prtljaga odgovaraju uvjetima predviđenim s pogranicnim carinskim, zdravstvenim, i drugim propisima svoje države, kao i one u koje ili iz kojih putuje. Putnik si zato mora prije putovanja, odnosno do roka koji je određen u programu, dobiti vize za države u koje putuje te obaviti cijepljenja koja su obavezna za te države. Ukoliko putnik ne ispunite obaveze, TA Palma postupa u skladu sa odredbama o putničkom otkazu putovanja. U slučaju da TA Palma uređuje vizu putniku, agencija ne garantira za uspješnost pridobivanja vize. Troškove pridobivanja vize TA Palma u tom slučaju ne vraća. TA Palma ne jamči za točnost informacija, ukoliko si putnik sam uređuje dokumente. Isto tako u slučaju odbijanja ulaska u državu ili drugih prepreka, agencija ne snosi odgovornost, sve troškove nastale zbog odbijene snosi putnik sam. Posredovanje TA Palma prilikom

pridobivanja vize nije uključeno u cijenu putovanja, odnosno plaća se posebno. Smatra se da si putnik sam uređuje vizu kada TA Palma ne dostavi potrebne dokumente za uređivanje vize u roku određenom u ponudi ili programu. Zbog zahtjeva u međunarodnom putničkom prometu (zrakoplovni, brodski, autobusni...) putnik je dužan tijekom prijave posredovati sve potrebne podatke o svim sudionicima putovanja ili ljetovanja koje prijavljuje. Podaci moraju biti identični podacima u službenim dokumentima koja su sudionici putovanja dužni u skladu sa propisima o prelasku državne granice i odgovarajućim stranim zakonskim aktima, nositi sa sobom. U slučaju, da pogrešni podaci prouzrokuje kašnjenje, dodatne troškove ili prekid putovanja, odgovara za sve nastale troškove sudionika putovanja samo putnik. Putnik je dužan poštovati kućni red u ugostiteljskim i hotelskim objektima te dobronajmerno sudjelovati s predstavnikom organizatora i izvođačem usluga. Ako se putnik ne drži svojih obaveza, odgovara organizatoru putovanja za prouzročenu štetu, organizator otklanja bilo kakvu odgovornost za štetu koju bi putnik pretpio u takvom slučaju. Na putovanju se putnik treba ponašati na način koji ne ugrožava život i zdravlje suputnika i ne ugrožava sami tjelek putovanja. U slučaju da se putnik ponaša u suprotnosti s tom odredbom, predstavnik ga ima pravo isključiti iz daljnjeg putovanja bez povrata bilo kakvih troškova koji se plaćaju na samoj destinaciji.

OBAVIJEŠTI PRIJE POLASKA NA PUTOVANJE

Za putovanja u organizaciji TA Palma, putnik dobije konačnu obavijest najkasnije 5-7 dana prije odlaska; ako putnik ne primi obavijest u tom roku, preporučujemo da o tome obavijesti prodajno mjesto. Putnici dobiju obavijest prije putovanja na svoju e-mail adresu (u slučaju da su ju dali pri prijavi), inače mogu obavijest preuzeti ili naručiti na prodajnom mjestu, gdje je dostupna najkasnije 5-7 dana prije početka putovanja. U slučaju da drugi organizator putovanja organizira turistički aranžman, putnik dobiva obavijest o polasku najkasnije 2 dana prije odlaska. U slučaju da putnik ne primi obavijest o polasku do 1 dan prije odlaska, molimo ga da se obrati na svoje prodajno mjesto. Šteta koja bi nastala zbog toga što je putnik dao nepotpunu ili nepravilnu adresu u svrhu popunjavanja vouchera ili ugovora, snosi sam putnik.

ZDRAVSTVENI PROPISI

Prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije putnik je dužan cijepiti se i dostaviti odgovarajući dokument za putovanje u određene zemlje. Cijepljenje je također obavezno u slučajevima kada je takav propis usvojen nakon sklapanja ugovora o putovanju i ne smatra se opravdanim razlogom za otkaz ugovora, ukoliko ne postoje kontraindikacije zdravlju putnika. U tom slučaju putnik je dužan podnijeti liječničku potvrdu. U slučaju da su u programu za putovanje navedena, odnosno zahtijevana određena cijepjenja, svaki putnik mora osigurati međunarodni certifikat - žuta knjižica s upisanim obavijeni cijepljenjima. TA Palma ne snosi odgovornost za bilo kakve komplikacije ili putnikov prekid putovanja, zbog putnikovog nepoštivanja zdravstvenih propisa zemlje u koju ulazi, ili programa na koji se prijavio, kao i za troškove povezane s tim.

PRTLJAGA

Organizator putovanja, agent ili posrednik nisu odgovorni za prijevoz prtljage, zato ne odgovaraju za oštećenu, uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage i drugih dragocjenosti u smještajnom objektu ili u autobusu. Prijave izgubljene ili oštećene prtljage putnika adresira na prijevoznika, hotel ili drugog neposrednog pružatelja usluga. Za prijevoz posebne prtljage, kao što su bicikli, surf, kite, golf oprema, ronilačka oprema ... putnik mora prijevozniku plaćati naknadu ili u agenciji ili na aerodromu kako je predviđeno u ponudi. U svakom slučaju je prijevoz takve prtljage potrebno najaviti tijekom prijave, zrakoplovni prijevoznik si zbog ograničenog kapaciteta svejedno daje za pravo da odbije prijevoz takve prtljage. Sve troškove odnosno štetu koja bi zbog toga nastala, snosi sam putnik. U zrakoplovnim prijevozima, putnik ima pravo na besplatan prijevoz određene težine prtljage sukladno odredbama prijevoznika, svaki dodatni kilogram putnik plaća na licu mjesta u odgovarajućoj valuti, odnosno prema odredbama zračnog prijevoznika. Djeca do dvije godine nemaju pravo na besplatnu prtljagu. U zrakoplovnim prijevozima je za prtljagu odgovorna isključivo zrakoplovna tvrtka, na temelju pravila koja se primjenjuju u međunarodnom zrakoplovnom putničkom prometu. U slučaju gubitka prtljage putnik ispunio obrazac PIR zrakoplovne tvrtke te ispunjenog pred predstavniku zrakoplovne kompanije, jedan primjerak zadržati za sebe. Na osnovu obrasca mu zrakoplovna kompanija isplaćuje odštetu u skladu s propisima koji se primjenjuju u međunarodnom zrakoplovnom putničkom prometu. TA Palma nije odgovorna za krađu ili oštećenje putnikove prtljage i drugih osobnih stvari, dragocjenosti i dokumenata iz smještajnih objekata (hotelskih soba, apartmana, i sl.) i prijevoznih sredstava (avioni, autobusi, brodovi, i sl.).

TOČNOST PRIJEVOZNIKA

TA Palma nije odgovorna za točnost prijevoza u kopnenom i pomorskom prijevozu kada se obavlja putem javnih prijevoznih sredstava, na redovnim ili izvanrednim putničkim prijevozima ili plovidbama. Odgovornost prijevoznika propisano je u ugovoru između putnika i prijevoznika, koji stupa na snagu uz uporabu prijevoznog sredstva. TA Palma nije odgovorna za bilo kakvu štetu koja proizlazi iz kašnjenja, otkazivanja ili preinaka prijevoza ili prijevoznog sredstva. TA Palma zadržava pravo izmjene zbog različitih tehničkih i organizacijskih razloga. Isto tako može doći do kašnjenja, koji su najčešće posljedica opterećenosti u cestovnom i brodskom prometu, strajkova i lošeg vremena, a na njih organizator nema utjecaja. Kvaliteta prijevoznih sredstava je u pravilu, i ako nije drugačije naznačeno u programu, prosječne lokalne kategorije. Sve zrakoplovne usluge isključivo su u nadležnosti zrakoplovnih prijevoznika i na njih agencija nema utjecaja. Zrakoplovna tvrtka može bez prethodne najave promijeniti cijenu i vrijeme prijevoza, zrakoplovne i sigurnosne pristojbe i naknade za gorivo. Može promijeniti i uvjete za prijemom dopuštene prtljage, kako ručne i tako i predane, postupak provjere putnika i prtljage. Pravo zrakoplovnog prijevoznika je da zbog tehničkih ili organizacijskih razloga promijeni dan, vrijeme leta, tip zrakoplova ili ponudi zamjenski let. Zbog tih i organizacijskih razloga (korištenje drugog zrakoplovnog prijevoznika, zbog potpunosti kapaciteta, promjene u cijeni) dajemo si za pravo promjenu mjesta, datuma, vremena, tipa zrakoplova, zrakoplovnih linija (npr. dodatna slijetanja, zamjena zračnih luka ...). Prvi i zadnji dan programa uvijek su namijenjeni putovanju (zračni prijevoz, transfer). Promjene u letovima mogu se također pojaviti u trenutku izdavanja katijaga, tako da su dani i vremena letova informativni i određeni nekoliko mjeseci unaprijed prije vašeg polaska. Stoga se svi podaci navedeni u katalogu samo informativne naravi i nisu obavezujući. Točan raspored leta i konačne informacije bit će objavljeni na našoj web stranici ili ćemo vas naknadno obavještavati o mogućim promjenama. Kašnjenje letova nije u nadležnosti agencije. Do kašnjenja zrakoplovnih prijevoznika može doći zbog različitih uvjeta, opterećenja zračnog prostora i sl. Imajte na umu da sigurnost putnika ima prioritet u odnosu na točnost leta. Putnici će dobiti zrakoplovnu kartu za polazak i povratka, obično u zračnoj luci, od našeg predstavnika zajedno sa svim putnim dokumentima. Neke zračne luke koriste isključivo ulaznicu u elektronskom obliku, zato ih putnici ne dobiju u tiskanom obliku. Za prijavu na let dovoljan je osobni dokument. Za putnike koji su kupili samo zrakoplovnu kartu, posebno vrijedi upozorenje da još jednom najmanje 48 sati prije leta provjere točno vrijeme leta. Agencija ne snosi odgovornost za oštećenu ili izgubljenu

prtljagu. U takvim slučajevima odmah se obratite odgovarajućoj službi izravno u zračnoj luci, obično odjeljak „lost and found“, gdje ćete dobiti odgovarajući zapisnik i referentni broj. Zrakoplovni prijevoznik neće uzeti u obzir kasnije reklamacije. U slučaju da putnik kupi zrakoplovnu kartu na redovnoj liniji ili na niskotarifnom prijevozniku, primjenjuju se stroga pravila prijevoznika, koja, naravno, putnik dobiva od prodajnog predstavnika na zahtjev ili rezervaciju. U ovom slučaju TA Palma je samo posrednik u prodaji. Isto vrijedi za već predanu prtljagu kod letova sa najnižom cijenom te je za istu potrebna doplata (putnik može birati između različitih težina). Putnik je dužan dati ime i prezime za rezervaciju kako je napisano u osobnom dokumentu (putovnica), budući da podaci moraju odgovarati podacima na zrakoplovnoj karti. TA Palma nije odgovorna za bilo kakve pogrešne prikaze informacija, ali posljedično su prijevoznici su u koji zaračunaju troškove promijene, u slučaju da prijevoznik ne dopušta promjene, potrebno je kupiti novu kartu. S konačnom cijenom koju zaprimi putnik u ponudi ili tijekom rezervacije, točno je navedeno što cijena uključuje (zrakoplovni prijevoz, zrakoplovne i sigurnosne pristojbe, nadoplatu za gorivo, rezervacijske troškove), kao i to koliko je uključene prtljage, kakve su doplate, kakvi su troškovi moguće promjene ukoliko je ista dozvoljena i podatak o tome koliki iznos prijevoznik vrati u slučaju eventualnog otkaza. Sve troškove određuje prijevoznik i ovisе o prodajnoj tarifi zrakoplovnog prijevoza.

GUBITAK DOKUMENATA

U slučaju da putnik tijekom putovanja izgubi dokumente ili su mi isti ukradeni te su mi neophodni za nastavak putovanja ili povratka u domovinu, putnik je dužan o vlastitoj trošku osigurati nove dokumente. Pri uređivanju formalnosti u vezi s tim, putnik se može za savjete i pomoć obratiti vodi putovanja ili predstavniku TA Palma, odnosno predstavniku organizatora putovanja. U slučaju da putnik mora zbog izgubljenih ili ukradenih dokumenata prekinuti putovanje, nema pravo na povrat uplaćenog putovanja ili povrat troškova.

INFORMACIJE

Informacije koje putnik dobije na prodajnom mjestu, ne obvezuju TA Palma više od uvjeta u programu ili ponudi. U slučaju sumnje, važećim se smatra pisana ponuda, pisana informacija ili pismeno objašnjenje. Cijene i fotografije objavljene na posredničkim mjestima ili direktno na internetskim stranicama hotela i drugih objekata, kao i njihovih promidžbenih materijala su samo informativne prirode, a ukoliko su u suprotnosti sa drugačijim informacijama u pisanom programu, pisanog informaciji ili u pisanom obrazloženju TA Palme prije sklapanja ugovora o turističkom aranžmanu, TA Palma ne jamči potpunost ili vjerodostojnost tih podataka. Upute i Posebni uvjeti te Korisne informacije i iskrena riječ objavljeni u katalogu i/ ili cjenika vrijede za sve aranžmane, kao i za individualne i grupne polaske, za raspisane i posebno pripremljene programe i rezervirane usluge, te su sastavni dio Općih uvjeta.

Prosječna briga stranke, koju svoje usluge naručuje putem interneta ili telefonske prodaje je da sve relevantne informacije dobije sama putem internetskih stranica smještajnog objekta ili odmorisne destinacije.

KATEGORIZACIJE SMJEŠTAJNH OBJEKATA I OPĆENITO O KUĆNIM PRAVILIMA

Smještaj u programima označen je prema službenoj kategorizaciji u pojedinim zemljama, važećim u trenutku izdavanja programa. Na nju organizator nema utjecaja, zato je potrebno uzeti u obzir da kriteriji kategorizacije u nekim turističkim destinacijama znatno odstupaju od kriterija koji su korišteni u Hrvatskoj/Sloveniji te u većini zemalja zapadne Europe. Iz toga slijedi, da na tim destinacijama preporučujemo rezervacije hotela više kategorije. Organizator ne preuzima odgovornost za bilo kakvu pismenu ili usmenu informaciju, danu od strane ovlaštene agencije organizatora, koja nije u skladu sa opisima usluga u njegovom programu. Kućni redovi, prehrana, usluge, plaže i ostala ponuda hotela pod nadzorom su lokalnih turističkih organizacija. Organizator također nema nikakav utjecaj na te elemente.

U slučaju da se gost ne pridržava kućnog reda hotela, ili svojim ponašanjem (namjerno ili nenamjerno) prouzroči štetu, agencija za nastale troškove ne preuzima nikakvu odgovornost. Gost ih sam rješava na licu mjesta, izravno s hotelom ili zgradom u kojoj je nastala šteta. Isto vrijedi i za sva prijevozna sredstva, ili bilo što u okviru organiziranog programa odмора ili putovanja.

Za aranžmane na osnovi all inclusive usluge, potrebno je pažljivo pročitati opis usluga u programu ili ponudi, budući da se sveuhvatne ponude u pojedinim hotelima razlikuju jedna od druge. Uobičajeno, osnovna usluga kod ALL INCLUSIVE ponuda je puni pansion (doručak, ručak i večera), a pića su uključena u obroke. U slučaju da putnik prilikom rezervacije ne izvrši uplate smještaja sa posebnim karakteristikama (strana more, balkon, lokacija - orijentacija predviđeni kat i sl.), biti će smješten u jednoj od soba, koje su službeno registrirane za izdavanje gostima u hotelu. Raspored soba je odgovornost hotelijera, organizator putovanja nema nikakvog utjecaja, a želje putnika mogu biti posredovane, ali nije u mogućnosti jamčiti da će biti ispunjene. Prilikom smještaja u jednokrevetnoj sobi, putnik mora uzeti u obzir da smještaj odgovara standardu dvokrevetne sobe, te da je soba znatno manja i ima lošiju poziciju. Prilikom smještaja u trokrevetnoj sobi, putnik mora uzeti u obzir da je u većini slučajeva dvokrevetna soba s pomoćnim ležajem, smještaj treće osobe ne odgovara standardu smještaja druge dvije osobe. Tipično, ovo je sklopivi krevet koji nije iste veličine i udobnosti kao i osnovni krevet te je pogodan za djecu.

REKLamacIJE OdnOSno PRItUžBE

Putnik mora na nepravilnosti odnosno nedostatke u pružanju ugovorenih usluga ukazati na licu mjesta izjavom reklamacije voditelju putovanja, predstavniku Organizatora, odnosno predstavniku drugog organizatora putovanja koji organizira turistički aranžman, neposrednom pružatelju usluga odnosno ovlaštenoj lokalnoj agenciji. U slučaju da se, ovisno o sadržaju, reklamacija mogla riješiti na licu mjesta (na primjer nezadovoljavajuća čistoća sobe, oprema, položaj sobe itd.), a putnik nije prigovorio na licu mjesta i o nepravilnostima nije obavijestio gore navedene osobe, smatra se da se putnik složio s takvo pruženom uslugom i time je izgubio pravo na kasnije podnošenje reklamacija sa zahtjevom za smanjenje cijene odnosno naknadu štete. TA Palma neće razmatrati reklamacije ako putnik nije priložio zapisnik predstavnika organizatora odnosno pružatelja usluge o reklamaciji iz kojeg će proizlaziti da se nedostatke nije moglo riješiti na licu mjesta.

Postupak reklamacije: putnik odmah na licu mjesta mora reklamirati neodgovarajuću uslugu predstavniku organizatora, a u njegovoj odsutnosti pružatelju usluge. Pri otklanjanju uzroka reklamacije, putnik treba surađivati s predstavnikom s dobrom voljom. Ako putnik ne prihvati ponudena rješenja uzroka reklamacije koja odgovaraju ugovorenim uslugama, Organizator neće uzeti u obzir kasnije zahtjeve za povrat troškova ili smanjenje cijene putovanja. Ako uzrok reklamacije nije moguće otkloniti, putnik će s predstavnikom sastaviti pisani izvještaj. Nakon povratka s putovanja, putnik mora u roku od dva tjedna od završetka putovanja, poslati preporučenom poštom pisanu reklamaciju na adresu: Palma Travel d.o.o., Praška 9, 10000 Zagreb, ili na adresu elektroničke pošte: booking@palma-travel.hr te priložiti dokaze na okolnost

osnovanosti reklamacije, i to najmanje: pisanu potvrdu s potpisom predstavnika ili pružatelja usluge, računi povezane sa dodatnim troškovima i slično. Putnik također može reklamaciju uputiti prodajnom mjestu na kojem je sklopio ugovor o putovanju. Organizator je dužan pisano odgovoriti putniku u roku od 15 radnih dana od primitka reklamacije. Tijekom razdoblja do odgovora Organizatora na reklamaciju, putnik nije ovlašten podnositi pritužbe ili zahtjeve trećim osobama i nadležnim institucijama ili informacije povezane sa reklamacijom učiniti javno dostupnima.

Kada TA Palma nije odgovorni organizator putovanja prosljediti će reklamaciju odgovornom organizatoru putovanja i pisano obavijestiti putnika o učinjenome.

Kada Organizator nastupa samo u ulozu informatora, putnik mora sve reklamacijske zahtjeve prijaviti na licu mjesta stvarnom neposrednom pružatelju odnosno usluge. Bez pisane reklamacije Organizator neće razmatrati zahtjeve za smanjenje cijene ili naknadu štete. Reklamacija poslana poštom mora biti potpisana, a podnijeti ju može svaki putnik u svoje ime ili za to pisano opunomoćiti treću osobu.

Putnik ima pravo na povrat cijene ili naknadu štete u visini stvarne vrijednosti neizvršene usluge. Ova odredba ne primjenjuje se na slučajeve kada Organizator ima pravo na otkaz aranžmana ili promjenu programa, sukladno primjenjivim pravilima. Ograničenje odgovornosti vrijedi za sva putovanja za koja je sklopljen ugovor o putovanju. Putnik nema pravo na naknadu izgubljene dobiti te naknadu nematerijalne štete i troškova koji iz nje proizlaze.

Za štete koje nisu posljedica tjelesne ozljede ili za štete koje Organizator nije prouzročio namjerno ili nepažnjom, Organizator odgovara putniku do visine propisane stavkom 2. članka 45. Zakona o pružanju usluga u turizmu. Ako se međunarodnim konvencijama koje obvezuju Europsku uniju ili zakonskim propisima koji se temelje na njima ograničuje opseg naknade štete koju je dužan platiti pružatelj usluge putovanja koja je dio paket-aranžmana ili ograničuju uvjeti pod kojima je on dužan tu štetu nadoknaditi, u tom slučaju iste se pretpostave, ograničenja i isključenja na odgovarajući način primjenjuju na Organizatora i on se u odnosu na putnika može pozvati na to. Naknada štete ili sniženje cijene na koje putnik ima pravo oduzimaju se jedne od drugih.

ZASTITA OSOBNIH PODATAKA

TA Palma sve zaprimljene osobne podatke o putnicima čuva u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka te drugim primjenjivim propisima. Smatra se da putnik potpisom ugovora o putovanju daje suglasnost za obradu osobnih podataka u svrhu sklapanja i ispunjenja ugovora. Putnik prihvaćanjem ovih općih uvjeta istodobno daje suglasnost TA Palmi za prenošenje osobnih podataka ovlaštenim trećim osobama, te suglasnost da se putnikovi osobni podaci mogu upotrebljavati u sljedeće namjene: direktna prodaja, istraživanje tržišta, provođenje analize poslovanja, segmentacija kupaca, statističke obrade i obavještavanja o ponudi TA Palme i njenih poslovnih partnera. Ako putnik ne želi dati takvu suglasnost, o tome se mora izjasniti prilikom prijave na putovanje.

POLITIKA ZAŠTITE OSOBNIH PODATAKA KLIJENATA

UVODNE ODREDBE

Palma Travel d.o.o. pridaje posebnu pažnju zaštiti osobnih podataka svojih klijenata, u skladu s najboljom poslovnom praksom i važećim hrvatskim i europskim propisima, uključujući i Opću uredbu o zaštiti podataka (Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016). Cilj ove politike je pružiti svim zainteresiranim stranama sve potrebne informacije o načinu obrade i zaštite osobnih podataka i pravima koje klijenti u vezi obrade osobnih podataka imaju.

PODRUČJE PRIMJENE

Politika se primjenjuje na sve osobne podatke klijenata koje Palma Travel d.o.o. prikuplja i obrađuje i podataka koje prikupljaju i obrađuju Palma Travel-ovi d.o.o. partneri u ime i za potrebe Palma Travel-a d.o.o.. Klijentom se smatra osoba koja je od Palma Travel-a zatražila uslugu ili ponudu za uslugu. Osobni podatak je svaki podatak koji se odnosi na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi (Članak 4. Opće uredbe o zaštiti podataka). Obrada podataka znači svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima ili na skupovima osobnih podataka (Članak 4. Opće uredbe o zaštiti podataka).

NAČELA OBRADE OSOBNIH PODATAKA

Zakonita, poštena i transparentna obrada

Podatke obrađujemo u skladu s važećim zakonima koji se odnose na obradu osobnih podataka i u skladu s najboljom poslovnom praksom zaštite podataka.

Obrada u skladu sa svrhom prikupljanja podataka

Prikupljene podatke obrađujemo samo u skladu sa svrhom za koje su ti podaci prikupljeni.

Ograničenje količine podataka

Prikupljamo i obrađujemo samo one podatke koji su nužni za postizanje svrhe obrade.

Točnost podataka

Posebnu pažnju pridajemo točnosti prikupljenih podataka. Korisnik u svakom trenutku ima pravo uvida u podatke i ispravka svojih podataka.

Ograničavanje vremena obrade i čuvanja podataka

Podatke obrađujemo i čuvamo samo onoliko dugo koliko je potrebno za ispunjenje svrhe za koju su podaci prikupljeni ili koliko nalažu primjenjivi propisi. Također, rokovi pohrane podataka ovisе o interesu naših klijenata da se kontaktiranje izvrši putem kontakt podataka koji su ujedno i osobni podaci klijenta. U pravilu, osobne podatke čuvamo pet godina od vremena izvršenja usluge, ako drugim zakonskim propisima nije drugačije određeno. Ako podatke obrađujemo na temelju privole klijenta, podatak čuvamo sve dok klijent ne povuče privolu. Podaci iz sustava videonadzora redovito se brišu, a čuvaju se najviše tri mjeseca osim u slučajevima kada su nužni za vođenje postupaka pred nadležnim tijelima.

Sigurnost osobnih podataka

Pridajemo najveću moguću pažnju sigurnosti osobnih podataka. U tome nam pomaže sustav upravljanja kvalitetom poslovanja potvrđen ISO 9001 certifikatom i interne sigurnosne procedure.

PRAVA KLIJENATA

U skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka, klijent ima sljedeća prava:

Pravo na pristup podacima

Klijent ima pravo dobiti potvrdu obrađujemo li njegove osobne podatke, te ako obrađujemo, ima pravo dobiti sljedeće informacije: informaciju o svrsi obrade, o kategoriji osobnih podataka koje obrađujemo, o primateljima ili kategorijama primatelja podataka koje obrađujemo, o predviđenom razdoblju u kojem će podaci biti pohranjeni ili kriterijima za utvrđivanje tog razdoblja, o pravu da zatraži ispravak, brisanje i ograničenje obrade podataka, o pravu na podnošenje tužbe nadzornom tijelu, infor-

macije o izvoru podataka ako nisu prikupljeni od klijenta, informacije o sustavu za automatizirano odlučivanje, poput izrade profila, a zaštitnim mjerama ako se podaci prenose u treću zemlju.

Pravo na ispravak i brisanje

Klijent ima pravo ishoditi ispravak netočnih podataka. Klijent ima pravo ishoditi brisanje podataka, osim ako su podaci nužni za svrhu za koju su prikupljeni ili ih je potrebno čuvati prema važećim zakonskim propisima. Palma Travel d.o.o. ima obvezu obavijestiti klijenta o promjeni ili brisanju podataka napravljenih na zahtjev klijenta.

Pravo na ograničenje obrade

Klijent ima pravo ishoditi ograničenje obrade podataka, pod uvjetima definiranim u Općoj uredbi o zaštiti podataka. Palma Travel d.o.o. ima obvezu obavijestiti klijenta o ograničenju obrade napravljenom na zahtjev klijenta.

Pravo na prenosivost podataka

Klijent ima pravo zaprimiti podatke koje nam je dostavio u strukturiranom, uobičajenom i strojno čitljivom formatu, te ih prenijeti drugom voditelju obrade bez ograničenja.

Pravo na prigovor

Klijent ima u svakom trenutku pravo na prigovor na obradu osobnih podataka. Klijent ima u svakom trenutku pravo na prigovor na izravni marketing, u kom slučaju podatke više nećemo koristiti u tu svrhu.

Automatizirano donošenje odluka uključujući izradu profila

Klijent ima pravo da se na njega ne odnose odluke temeljene na automatiziranoj obradi, uključujući izradu profila.

NAČIN PRIKUPLJANJA OSOBNIH PODATAKA

Podatke o svojim klijentima prikupljamo na sljedeće načine:

Prikupljanje podataka u poslovnicama

Prilikom izrade rezervacije ili ponude, tražimo od korisnika osobne podatke potrebne za rezervaciju ili ponudu. Korisnik svoje podatke može ostaviti osobno, ili u ime korisnika to može napraviti druga osoba, ili nam korisnik podatke može javiti telefonom ili mailom.

Prikupljanje podataka putem weba

Na našim web stranicama prilikom izrade rezervacije ili upita za ponudom, prikupljamo podatke potrebne za izradu rezervacije ili ponude. Klijent nam podatke dostavlja putem obrasca na web stranicama.

Privola klijenta

Privola klijenta znači svako dobrovoljno, posebno, informirano i nedvosmisleno izražavanje želja ispitanika kojim on izjavom ili jasnom potvrđnom radnjom daje pristanak za obradu osobnih podataka koji se na njega odnose (Članak 4. Opće uredbe o zaštiti podataka). Bez privole klijenta nikad nećemo upotrebljavati osobne podatke klijenta ni u kakve svrhe za koje je prema važećim propisima nužna privola.

VRSTE OSOBNIH PODATAKA KOJE PRIKUPLJAMO

Prikupljamo samo one podatke koji su nužni za izvršenje svrhe prikupljanja podataka i u skladu s važećim zakonskim propisima. Podaci koje prikupljamo su: ime i prezime, datum rođenja djece radi ostvarivanja popusta, broj telefona i e-mail adresu radi kontakta, lokacija, spol, državljanstvo, broj putovnice ili drugog odgovarajućeg osobnog dokumenta tamo gdje je to potrebno radi izvršenja zakonskih obveza (npr. kod prelaska granice), broj kreditne kartice ili podatke o drugom sredstvu plaćanja. Zbog prirode putničkih usluga može se dogoditi potreba za obradom posebno zaštićenih kategorija osobnih podataka koji otkrivaju, primjerice, vjerska ili filozofska uvjerenja, članstvo u sindikatu i podataka koji se odnose na zdravlje klijenta i to isključivo u svrhu izvršenja ugovora između Palma Travel-a d.o.o. i klijenta, odnosno obavljanja radnji koje prethode sklapanju ugovora. Smatrat će se da je klijent koji je Palma Travel d.o.o. dao podatak iz posebne kategorije osobnih podataka time izričito iskazao svoju privolu na obradu takvih podataka.

SVRHA PRIKUPLJANJA OSOBNIH PODATAKA

Osobne podatke prikupljamo u sljedeće svrhe:

Radi izvršenja ugovora ili pripreme za izvršenje ugovora

Osobne podatke prikupljamo kako bismo mogli izvršiti uslugu prema klijentu ili kako bismo mogli napraviti ponudu za uslugu klijentu.

Radi obavještavanja korisnika o uslugama i proizvodima

Palma Travel d.o.o. može upotrebljavati sve kontaktne podatke klijenta za slanje promidžbenih obavijesti o svim uslugama i proizvodima Palma Travel-a d.o.o. putem svih kanala za promidžbu, osim ako klijent ne odredi drugačije. Kao bi klijent mogao dobiti obavijesti koje odgovaraju njegovim željama i navikama, nužno je da Palma Travel d.o.o. upotrebljava određene podatke klijenta za izradu personaliziranih promidžbenih obavijesti i ponuda za klijenta. Klijent se u svakom trenutku može izjasniti da ne želi više primati promidžbene obavijesti. U tom se slučaju podaci korisnika više neće obrađivati u svrhe izravne promidžbe. Promidžbene obavijesti o uslugama i proizvodima trećih osoba (partnera) Palma Travel d.o.o. će slati klijentu jedino uz privolu. Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jest legitiman interes Palma Travel-a d.o.o., osim kad su od tog interesa jači interes i temeljna prava i slobode koje zahtijevaju zaštitu podataka klijenta.

Za interne potrebe

Podatke klijenta čuvamo kako bismo zaštitili legitime interese klijenta ili naše legitime interese, a u skladu s važećim zakonskim propisima. To na primjer može uključivati čuvanje podataka klijenta kako bismo na najbolji način mogli odgovoriti na eventualne prigovore klijenta, upotrebu podataka klijenata radi sprječavanja, otkrivanja i procesuiranja zloupotreba na štetu klijenata ili Palma Travel-a d.o.o., osiguravanja sigurnosti zaposlenika, klijenata, proizvoda i usluga Palma Travel-a d.o.o., kreiranja usluga i ponuda koje odgovaraju potrebama i željama klijenata, osiguravanja vrhunskog korisničkog iskustva, personalizirane korisničke podrške, istraživanja i analize tržišta, optimizacije prodajnih kanala itd. Telefonski razgovori korisnika i djelatnika Palma Travel-a d.o.o. mogu biti snimani i dalje se upotrebljavati u svrhe unaprijeđenja kvalitete rada djelatnika Palma Travel-a d.o.o., rješavanja mogućih prigovora klijenata kao i u sigurnosne svrhe, o čemu će klijent biti obaviješten prije početka razgovora. Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jest legitiman interes Palma Travel-a d.o.o., osim kad su od tog interesa jači interes ili temeljna prava i slobode koje zahtijevaju zaštitu podataka klijenta i/ili pravna osnova zaštite ključnih interesa klijenta ili druge fizičke osobe. Iznimka su slučajevi kada je pravna osnova privola.

U svrhu ispunjenja zakonskih obveza

Na temelju pisanog zahtjeva utemeljenog na važećim propisima, Palma Travel d.o.o. je nadležnim državnim tijelima (npr. sudovima, policiji, turističkoj inspekciji itd.) obvezan dostaviti ili omogućiti pristup određenim osobnim podacima klijenata.

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jest ispunjavanje zakonskih obveza Palma Travel-a d.o.o.

PROSLJEDJIVANJE PODATAKA TREĆIM STRANAMA

Podatke klijenata prosljeđujemo trećim stranama u sljedećim slučajevima:

U svrhu izvršenja ugovora ili priprema za izvršenje ugovora s klijentom

Podatke prosljeđujemo trećoj strani kad je to potrebno da bismo klijentu pružili ugovorenu uslugu ili tražene informacije. To na primjer uključuje slanje podataka klijenta hotelu ili prijevozniku, kada je to potrebno da bi se izvršila usluga ili napravila ponuda za uslugu.

Kada je korisnik dao privolu

Podatke prosljeđujemo trećoj strani ako je to potrebno za svrhu za koju je korisnik dao izričitu privolu.

Kada za obavljanje pojedinih poslova angažiramo podizvođače

Ako za obavljanje pojedinih poslova angažiramo podizvođače kao izvršitelje obrade, u tom slučaju prosljeđujemo osobne podatke podizvođaču. Pritom koristimo podizvođače isključivo s prostora EU i ti podizvođači rade isključivo po nalogu Palma Travel-a d.o.o. i po ugovoru sklopljenom s Palma Travel-om d.o.o., što osigurava mjere zaštite podataka kao da podatke obrađuje Palma Travel d.o.o.

ZASTITA OSOBNIH PODATAKA

U svrhu zaštite osobnih podataka svojih klijenata koristimo najbolje poslovne prakse u području turizma i informacijsko-komunikacijskih tehnologija. Kontinuirano prilagođavamo naše interne procese kako bismo postigli optimalnu razinu zaštite osobnih podataka. Pritom koristimo različite organizacijske mjere i tehnička sredstva zaštite podataka korisnika od neovlaštenog uvida, promjene, gubitka, krađe ili druge zloupotrebe podataka.

KONKANT

Klijent može ostvariti svoja prava iz Opće uredbe o zaštiti podataka podnošenjem zahtjeva na adresu elektroničke pošte bookig@palma-travel.hr. Ako klijent sumnja na povredu svojih osobnih podataka, može poslati prijavu na adresu elektroničke pošte booking@palma-travel.hr. Klijent također može prijavu podnijeti Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

IZMJENE, DOPUNE I PRIJELAZNE ODREDBE

Politika stupa na snagu i počinje se primjenjivati na dan objave te je dostupna na internetskim stranicama i na prodajnim mjestima Palma Travel-a d.o.o. O mogućim izmjenama i dopunama Politike klijenti će biti pravovremeno obaviješteni, uključujući i putem objave na internetskim stranicama. Pravo na prenosivost osobnih podataka, brisanje podataka i ograničenje obrade osobnih podataka klijent ima najkasnije od početka primjene Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka, tj. od 25. svibnja 2018. godine.

OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA - JAMČEVINA

Palma Travel d.o.o. kao organizator putovanja je s osiguravateljem sklopio ugovor o osiguranju za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja Organizatora putovanja zbog koje putovanje ne bude poduzeto odnosno radi naknade troškova povrata Putnika u mjesto polaska. U slučaju nastupa osiguranog slučaja, Ugovaratelj putovanja odnosno Putnik treba na najbrži način kontaktirati osiguravatelja navedenog na Ugovoru ili na drugoj odgovarajućoj ispravi i na zahtjev osiguravatelja dostaviti potrebnu dokumentaciju.

OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI ZA ŠTETU

Palma Travel d.o.o. kao organizator putovanja je s osiguravateljem sklopio ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči Ugovaratelj putovanja odnosno Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na Paket aranžman.

KONAČNE ODREDBE

U svim cijenama iz ponude TA Palma je već uključen PDV. U slučaju spora između stranaka je za sve sporove nadležan sud. Ovi opći uvjeti primjenjuju se na sve ugovore zaključene s datom objavljivanjem na internetskoj stranici www.palma-travel.hr, gdje su ažurirane sve promjene i dostupne su u tiskanom obliku u svim poslovnim jedinicama.

POSEBNI UVJETI ZA INDIVIDUALNE ODMORE I PUTOVANJA (FIT – FREE INDEPENDENT TRAVELLER)

OPĆE ODREDBE:

Za individualne odmore i putovanja vrijede neke posebne karakteristike, zato smo za putnike pripremili posebne uvjete i upute koji su sastavni dio ugovora o individualnim odmorima i putovanjima između TA Palme i putnika, koji se prijavljuju za određeno putovanje ili odmor. Opći uvjeti i upute za turističke aranžmane su dostupni i na raspolaganju na svim Palminim prodajnim mjestima te na www.palma-travel.hr.

REZERVACIJA I PLAĆANJE

Putnik se može prijaviti na individualni odmor ili putovanje u svim poslovnim jedinicama TA Palme i u svim ovlaštenim turističkim agencijama. Putnik je nakon sklapanja ugovora o individualnom putovanju/odmoru dužan uplatiti 40% cijene aranžmana te troškove rezervacije. Preostali dio putnik plaća najmanje 30 dana prije početka putovanja. Ukoliko je između dana prijave i početka putovanja manje od 30 dana, prilikom rezervacije se uplaćuje cijeli iznos aranžmana.

POSEBNI UVJETI REZERVACIJA

Palma Travel d.o.o. može za pojedine vrste putovanja utvrditi posebne uvjete aranžmana koji će se na odnos Organizatora i putnika u vezi takvog aranžmana primjenjivati u mjeri u kojoj su posebni uvjeti aranžmana različiti od ovih Općih uvjeta.

PUTOVANJE S DJECOM

U pojedinim slučajevima, određenim pojedinačnim programom turističkog aranžmana, može biti određeno da maloljetna djeca do godine starosti određene progromom, a koja putuju u pratnji dviju odraslih osoba, imaju popuste na pojedine usluge u sklopu cjelokupnog turističkog aranžmana ili na cjelokupni aranžman. Uvjeti i visina pojedinačnog popusta određeni su svakim pojedinačnim programom paket aranžmana. Ako u pojedinom programu nisu predviđeni posebni popusti za maloljetne osobe koje putuju u pratnji odraslih osoba, tada taj paket aranžman ne predviđa posebne popuste takve vrste. Svako dijete, bez obzira na dob i visinu potencijalnih popusta, mora biti naznačeno u ugovoru o putovanju i mora imati važeće putne isprave, potrebne za ulazak u države u kojima ili kroz koje se putovanje odvija. Ako dijete nije naznačeno u ugovoru o putovanju ili vaučeru za pojedinačni paket aranžman, smatra se da to dijete nema pravo putovati u okviru tog paketa aranžmana. Putnik je dužan osigurati, da njegovi dokumenti i prtljaga ispunjavaju uvjete predviđene graničnim carinskim i drugim propisima svoje zemlje, kao i one u koje ili kroz koje putuje. Maloljetnici koji putuju bez pratnje roditelja, za tranzit ili ulazak određene zemlje trebaju dopuštenje

roditelja. Maloljetni putnik je dužan prije putovanja dobiti i priložiti dozvolu roditelja ili skrbnika. Oblik dozvole razlikuje se i varira od zemlje do zemlje. Za najtočnije informacije kontaktirajte Releposlanstvo zemlje, koje će putnik prijeći ili posjetiti. Ako država zahtjeva pristanak roditelja, a maloljetni putnik ga nema, smatra se da putnik putuje bez odgovarajuće dokumentacije. Ako putnik ne postupa u skladu sa svojim obvezama, odgovora organizatoru za nastalu štetu, organizator otklanja bilo kakvu odgovornost za nastalu štetu, koju putnik može pretrpjeti u takvom slučaju.

AVIONSKI PRIJEVOZI S NISKO-CIENOVNIM AVIONSKIM PRIJEVOZNICIMA

Palma Travel d.o.o. nema nikakav utjecaj ili odgovornost u odnosu na otkaz prijevoza od strane nisko-cjenovnog avionskog prijevoznika te na troškove svih promjena i eventualnih naknadnih doplata koje u cijelosti padaju na teret i na račun putnika. Za putnikov otkaz putovanja na niskotarifnoj avio kompaniji, putnik snosi trošak zrakoplovne karte u cijelosti ili trošak promjene imena, prema uvjetima niskotarifnih avio kompanija.

AVIO KARTE I INDIVIDUALNA PUTOVANJA

U slučaju putnikova otkaza avio karte, putnik snosi trošak otkazivanja avio karte koji je uglavnom 100%. Kod individualnih putovanja, ukoliko su izdani voucheri za smještaj i ostale usluge, troškovi otkaza ovise o uvjetima spomenutim dobavljaču. Preporučamo uplatu police osiguranja od otkaza.

POSEBNE USLUGE KOJE SE ODNOSE NA SKIJANJE (SKI ŠKOLE, SKI KARTE, i dr.)

Palma Travel d.o.o. nastupa kao posrednik u prodaja usluga ski škola, ski karata i sličnih usluga na pojedinim skijaškim stazama. U slučaju bolesti, nevremena, gubitka ski karte, ranijeg odustanka od putovanja u skijaškoj školi, prigovora na kvalitetu i funkcionalnost skijaške opreme u skijaškoj školi, i sličnih specifičnih okolnosti, vrijede uvjeti odgovornih pružatelja usluge. Putnik je dužan obratiti se krajnjem pružatelju usluge (npr. žičari ili slizno). Svi polaznici škole skijanja, pristupaju istoj na vlastitu odgovornost. Palma Travel d.o.o. preporučuje uplatu zdravstvenog osiguranja s dodatkom za bavljenje sportom tijekom putovanja, te policu osiguranja od rizika otkaza putovanja.

POSEBNI UVJETI I UPUTE ZA TURISTIČKE ARANŽMANE, KOD KOJIH TA PALMA NIJE ORGANIZATOR PUTOVANJA

U slučajevima kada TA Palma nije organizator putovanja, nastupa u ulozi posrednika. Smatra se da TA Palma prodaje takve aranžmane u tuđe ime i za tuđi račun. U takvim slučajevima, dobivene informacije od strane organizatora putovanja prodaje putniku i pomaže mu s prijavom na putovanje. Uvjeti prijave, plaćanja prijave i konačnog plaćanja (rokovu) te mogućeg otkazivanja putovanja su u skladu s važećim uvjetima drugog organizatora. Takvi programi su posebno označeni, odgovarajuća oznaka je dana i na potvrdi o putovanju. Eventualnu reklamaciju rješava organizator putovanja.

NO NAME PONUDE

Kod takvih aranžmana je ime hotela poznato tek prilikom dolaska na željenu destinaciju. To znači da izbor položaja objekta, sobe i vrste sobe nije moguća; za takve aranžmane organizator putovanja jamči kategoriju objekta (po službenoj nacionalnoj kategorizaciji) te uplaćenu uslugu (najam, noćenje, polupansion, all inclusive...). Putnik treba uzeti u obzir da je smještaj moguć na slabijim lokacijama (gradski hotel/objekt, veća udaljenost od plaže, blizina gradilišta...). Isto tako se i sobe često nalaze na slabijoj lokaciji, odnosno slabije su opremljene (pogled na parkiralište, iznad kuhinje, uz dizalo, iznad diskoteke, nad zajedničkim prostorom...). Isto tako nije moguć izbor vrste kreveta, koji su lako odvojeni ili nude bračni krevet (glede na raspodjelu hotelijera). U slučaju rezervacije više soba organizator putovanja putniku ne garantira smještaj u istom objektu jer se više puta radi o prodaji zadnjih soba u pojedinačnom objektu, isto tako ne osigurava da će sobe u slučaju smještaja biti u istom objektu u istoj zgradi, odnosno zajedno.

PROMO/ECONOMY SOBE

Izbor položaja objekta i vrste sobe nije moguć; za takve aranžmane organizator putovanja jamči kategoriju objekta (po službenoj nacionalnoj kategorizaciji) te uplaćenu uslugu u objektu (najam, noćenje, polupansion, all inclusive...). Smještaj je moguć na lošijim lokacijama, odnosno sobe/studiji/apartmani su lošije opremljeni (pogled na parkiralište, iznad kuhinje, uz dizalo, iznad diskoteke, nad zajedničkim prostorom...). Isto tako nije moguć izbor vrste kreveta, koji su lako odvojeni ili nude bračni krevet (glede na raspodjelu hotelijera). U slučaju rezervacije više soba organizator putovanja putniku ne garantira smještaj u istom objektu jer se više puta radi o prodaji zadnjih soba u pojedinačnom objektu.

SMJEŠTAJ U APARTMANIMA

Ukoliko ste rezervirali apartman i u dokumentima nije navedeno drugačije, u apartman se možete smjestiti iza 14:00 sati, a na zadnji dan boravka objekt morate napustiti do 10:00 sati. Sukladno sa raspoloživošću i po prethodnom dogovoru sa lokalnom agencijom možete prilagoditi vrijeme dolaska i polaska , pri čemu trebate poštovati da je za duži boravak potrebna doplata na licu mjesta, po uvjetima lokalne agencije.

SMJEŠTAJ INDIVIDUALNOG PUTNIKA U DVOKREVETNOJ SOBI

Putnici koji putuju sami, za vrijeme prijave plaćaju osnovnu cijenu i doplatu za jednokrevetnu sobu. Putnik po želji može ovlastiti Palmu, da mu nađe suputnika s kojim bi bio smješten u dvokrevetnoj sobi. Palmni djelatnici će se potruditi pronaći suputnika za izabrano putovanje, iako to nismo u mogućnosti obećati. Ukoliko ćete biti smješteni u dvije sobe, gostima se vrati doplata za jednokrevetnu sobu koju su uplatili tijekom prijave, ako su se tako dogovorili sa suputnikom prije početka putovanja. Promjena smještaja na putu iz jednokrevetne u dvokrevetnu za vrijeme putovanja je moguća u skladu sa raspoloživošću hotelskih kapaciteta, iako hotel gostima nije dužan vratiti doplatu za jednokrevetnu sobu.

TELEFONSKA PRODAJA TURISTIČKIH ARANŽMANA

U slučaju telefonske prodaje turističkih aranžmana, ugovor se smatra zaključenim sa posredovanjem broja kreditne kartice i/ili u slučaju dogovora o plaćanju u uplatnicom, plaćanja u poslovnici i sa posredovanjem osobnih podataka putnika te ostalih sudionika. U tom slučaju putnik je dužan platiti naručenu uslugu prema rezervacijskom broju u roku od 2 dana od izvršene prijave, ako nije drugačije navedeno. U slučaju da putnik ne plati u tom roku, ugovor se neće smatrati zaključenim. Smatra se da je putnik prihvatio uvjete tih općih uvjeta i ponude u trenutku kada je telefonski naručio turistički aranžman, odnosno putovanje.

PRODAJA TURISTIČKIH ARANŽMANA PUTEK INTERNETA

U slučaju narudžbe, odnosno prodaje turističkih aranžmana putem interneta, vrijede opći uvjeti i upute za turističke aranžmane i posebni uvjeti poslovanja te ponuda, objavljeni na Palminoj internetskoj stranici, odnosno na internetskoj stranici posrednika TA Palma. U slučaju da se odredbe tih općih uvjeta i upute za turističke aranžmane i odredbe posebnih uvjeta, odnosno ponude, objavljene na internetskoj stranici ne podudaraju, vrijede odredbe objavljene na internetskoj stranici. Smatra se da je putnik prihvatio odredbe tih općih uvjeta i uputa onog trenutka kada je naručio

određenu Palminu uslugu putem interneta. Važan uvjet za valjanost prijave u plaćanje sveukupne usluge u roku od 2 dana nakon posredovanja narudžbe, odnosno prijave, osim ako nije određen drugačiji rok. U slučaju da usluga nije plaćena u navedenom roku, smatra se da nikada nije ni bila naručena.

PUTOVANJE U ZADNEM TREUTKU ILI LAST MINUTE ARANŽMANI I OSTALI NISKO CIJENOVNI ARANŽMANI

Last minute putovanje ili „last minute“ aranžman znači da se radi o posljednjim sobodnim turističkim aranžmanima. Organizator ponekad ima mogućnost ponuditi posebno označene niske cjenovne aranžmane, kod kojih naziv hotela nije nužno poznat u vrijeme sklapanja ugovora. To znači da naziv objekta još nije spomenut u ugovoru o putovanju. Kod tih aranžmana organizator jamči za podatke navedene u ugovoru i sadrže barem: kategoriju objekta (prema službenoj nacionalnoj kategorizaciji), vrstu sobe, hotelsku uslugu (noćenje, polupansion, all inclusive ...), destinaciju putovanja/odmora, a ponekad i lokaciju smještaja. U tim se aranžmanima putnik upozna s nazivom objekta najkasnije po dolasku na destinaciju.

VIZE

Su određene po diplomatskim međudržavnim dogovorima. Naši navodi u programima putovanja, odnosno u uputama za putovanje ili u rubrici »detajnije o tome i onome«, su podaci o zahtjevima za pojedine države važeći na dan pripreme kataloga i vrijede za organizirana grupna i paket turistička putovanja za hrvatske državljane. Dužnost putnika je da prije putovanja ima uređene potrebne dokumente, zajedno sa vizom. Otkaz putovanja zbog nepravilnih dokumenata (npr. vize, cijepljenja) se ne smatra kao viša sila i podliježe svim troškovima otkaza. Palma Travel d.o.o. posreduje uređivanje viza (za doplatu), ukoliko nam pravovremeno dostavite svu potrebnu dokumentaciju, koju zahtjeva određeno diplomatsko predstavništvo, inače smatramo da si vize uređujete sami. Palma Travel d.o.o. kao turistička agencija za svoje putnike priloži tražene kopije potvrda o prijavi na naše putovanje, za koje trebate vizu. Agencija ne može utjecati na odobrenje i vrijeme uređivanja vize i nije odgovorna za odbijanje vize (u većini slučajeva tijela koja odbijaju izdati vize, nisu dužni dati razlog odbijanje). Cijena vize i posredovanja Palme d.o.o. nije uračunata u cijenu putovanja (osim tamo gdje nije drugačije navedeno), odnosno plaća se posebno. Troškove dobivanja vize Palma Travel d.o.o. ne vraća ni u kojem primjeru.

CARINSKI PROPISI (IMIGRACIJA I SIGURNOSNE IZUŠBE)

Svaka država ima svoje carinske propise koji određuju dozvoljen unos za osobnu upotrebu: većina dozvoljava unos 1L alkohola, 200 cigareta i predmete za osobnu upotrebu. Sve države strogo kažnjavaju trgovanje ili prijenos oružja i lijekova (neke sa smrtnom kaznom), ilegalno trgovanje sa antičkim, kulturnim i umjetničkim vrijednostima. Negdje je obavezna prijava svog tehničkog blaga (fotoparater, video kamera ...), novac, zlato, drago kamenje, ... Posljedice i troškove nepoštivanja carinskih, zakonskih, diplomatskih propisa, kućnih pravila, uzanci i konvencija snosi putnik. Posebno bih vas htjeli upozoriti da neprijetno ponašanje ili neprikladna odjeća putnika dovodi do odbijanja ulaska u zemlju jer moramo poštovati upute, uzance i kulturu države u koju putujemo. Također molimo putnike da suraduju sa carinskim tijelima. U Dubai npr. nije dozvoljen unos lijekova s psihotropnim tvarima (antidepresivi, sredstva za smirenje i uspavlivanje ...) bez potvrde osobnog liječnika o korištenju propisane medicine. Također je strogo zabranjeno unošenje bilo kakvog pornografskog materijala (časopisi, kasete, DVD-i ...)

GRUPNA PUTOVANJA

Su vođena putovanja od strane Palminih iskusnih vodiča odnosno pratitelja, za to je naravno potreban minimalan broj sudionika. Vodič, odnosno pratitelj na putu uređuje tehnički dio putovanja, pomoć kod prijave na let, smještaj, kontakti sa lokalnim agencijama i vodičima. Na svim uključenim turama se priključi i lokalni vodič, većinom su uključene sve ulaznice, ukoliko u programu nije drugačije navedeno.

INDIVIDUALNA PUTOVANJA

Su bez pratnje Palminog vodiča, programi su u izvođenju naših lokalnih partnera i uz pratnju lokalnih vodiča (u engleskom, njemačkom, talijanskom i francuskom jeziku). Prednost takvih putovanja je naravno u vašem individualnom izboru mjesta i razdoblja putovanja. Nakon završnog plaćanja vam osim svih detaljnih informacija posređujemo i vouchere/putnice, koje predate lokalnom partneru, hotelu, vodiču, prijevozniku, avio karte te sve važne telefonske kontakte naših lokalnih agenata te broj u slučaju nužde u Sloveniji, u slučaju nužnih posredovanja. Lokalni agent će vam biti na raspolaganju za dodatne upute, dodatne izlete i razgledavanja. Sve nepravilnosti, koje su se pojavile za vrijeme individualnog putovanja, posebno je obavezno reklamirati u samom mjestu izvršavanja usluge, lokalnoj agenciji, vodiču, hotelijeru ili prijevozniku. O reklamaciji, rješenju ili u slučaju da se reklamacija ne riješi, potrebno je dobiti odgovarajuću pisanu potvrdu jer se nećete moći nositi sa nepravilnostima u Sloveniji.

HOTELI I DRUGI OBJEKTI NA PUTU

Kategorizacija hotela i objekata: određena je od strane nacionalnih turističkih zajednica i udruga države u koju putujete i ravnaju se isključivo po njihovim nacionalnim kriterijima, koji nipošto nisu identični s važećim propisima i kriterijima kod nas. Željeli bi vas upozoriti da postoje i razlike između objekata iste kategorije i lanca u različitim zemljama. Naš izbor je raznolik i varira između 3* i 5*, želimo ponuditi kvalitetne usluge po povoljnoj cijeni. Različite nacionalnosti: su karakteristika svakog hotelskog i drugog odmoriošnog objekta. Na putovanjima ćete susretati pripadnike brojnih nacionalnosti, s različitim navikama i kulturnom ponašanjem. U većini slučajeva je to vrlo zanimljivo i može obogatiti vaše putovanje, ali ponekad to naravno može biti i neugodno, ali na to našalost nemamo utjecaja. Korištenje odmarališta i soba: po općim pravilima možete se useliti u sobu na dan dolaska iza 14:00 h, a na dan odlaska je sobu potrebno napustiti do 10:00 h, odnosno sukladno kućnim pravilima hotela, bez obzira na vrijeme odlaska ili dolaska. Nakon podizanja ključeva ili kartica, provjerite je li soba, odnosno objekt pravilno pripremljen. U suprotnom slučaju, odmah obavijestite recepciju i našeg vodiča o bilo kakvim nedostacima. Ako se pogreška u razumnom roku ne ukloni ili se soba ne može zamijeniti, potrebno je sastaviti reklamacijski zapisnik jer bez toga vaše daljnje putovanje nećete moći uzeti u obzir i riješiti. Naš jedini vodič i želja je zadovoljan gost, ba želimo ukloniti sve nepravilnosti na licu mjesta. U slučaju kašnjenja zrakoplova te kasnog ili ranog dolaska u hotel gosti nemaju pravo na povrat jednog noćenja jer se broj noćenja ne mijenja. Za noćenje se računa vrijeme od približno 14.00 sati na očekivani dan dolaska do oko 11.00 sljedećeg dana. U osnovnu cijenu aranžmana uključeni su smještaj u standardnoj dvokrevetnoj sobi, u slučaju posebnih želja i uz nadoplatu gostima možemo rezervirati i nadstandardne sobe, suite, obiteljske sobe ili vila – prethodna najava i potvrda su obvezne.

Ako ima više ljudi u standardnoj dvokrevetnoj sobi (odrasli ili djeca), posebno se podsećaju da su smješteni na dodatnim ili pomoćnim krevetima, koji nikako nisu usporedivi s osnovnim krevetima, a pojavljuju se i određeni nedostatak prostora, a time je smanjena i udobnost. Organizator ne preuzima odgovornost za bilo kakve pismene

ili usmene informacije koje pruža ovlaštena agencija organizatora, koja nije u skladu s opisima usluga u njegovom programu.

POSEBNE ŽELJE STRANAKA

Tijekom rezervacije i ukoliko je to moguće, prihvaćamo i posebne želje, iako je ispunjavanje istih zavisno od hotela i za iste ne preuzimamo nikakve odgovornosti (točno određena soba, pogled iz sobe, blizina soba dviju obitelji, kat, veličina soba i sl.) Jednokrjetne sobe su u većini hotela u ograničenom broju, pri čemu veličina, opremljenost i položaj nije uvijek identična sa standardnom sobom.

ŠTO JE POTREBNO UZETI U OBZIR NA PUTOVANJU

Saznajte više o zemlji u koju putujete (putne isprave, vize, cijepjenja, sigurnosni uvjeti) i uzмите u obzir vjersku i kulturnu tradiciju, običaje, navike, standarde i zakone koji vrijede u zemlji domaćinu. Bilo bi dobro da ste na to pripremljeni te da uzmete sve posebne značajke u obzir. Neka vas ne iznemađuje drugačiji životni ritam, čistoća i točnost jer dosta toga ima u drugim državama ima drugačije vrijednosti nego doma. Prihvatite svaku zemlju i ljude sa svim pozitivnim i negativnim odlikama jer ćete na taj način lakše uživati. Prihvaćanje razlika također može biti određeni tip izazova. Ukoliko putnik sa svojim ponašanjem, nastupima i postupcima krši zakone i propise države u kojoj se nalazi, imamo pravo da putnika maknemo sa putovanja o njegovom trošku, a on je dužan sve troškove pokriti i nema pravo potraživati povrat troškova za neiskorišten dio putovanja, odnosno uplaćenu cijenu aranžmana.

ZAŠTITA LJUDI I KULTURE

Putovati znači upoznavati strane kulture, običaje i tradiciju. Poštujte kulturu i ljude, u javnosti se oblačite tako da ne vrijeđate vjerske osjećaje domaćina. Tražite dopuštenje ukoliko želite fotografirati ljude i ne zaboravite, u zemlji ste gosti i ako Vam nešto ne odgovara, riješite to na primjeren i kulturn način. Ne zaboravite da će ljubaznost i lijepa riječ prije riješiti probleme i nesporazume.

KLIMA

Zbog različite klime, okoliša i navika, moguća je pojava različitih insekata i manjih životinja i gmazova u hotelu ili u drugim objektima. Ukoliko se to dogodi, obavijestite hotelsko osoblje. Preporučujemo da nabavite sredstvo protiv insekata i električni adapter za utičnicu protiv komaraca.

TEHNIČKI STANDARD

Rado bi vas upozorili, da u većini država, gdje ćete putovati ne raspoložu sa takvim tehničkim standardom na koji ste navikli kod kuće. To se vidi u transportnim sredstvima, opremi objekata, održavanju, popravci traju dosta duže.

PRAVILA OBLAČENJA

Odjeća i obuća trebaju biti udobni, trebate poštovati kulturne i vjerske posebne značajke države u koju putujete. Preporučena je odjeća od prirodnih materijala, šeširi, naočale za zaštitu očiju i kreme. »Dress code« vrijedi prije svega za hotele više kategorije te restorane. Pri ulasku u hramove i druga svetišta potrebno je poštovati upute lokalnih predstavnika, često se potrebno izuti i pokriti sve dijelove tijela. Detaljne informacije ćete dobiti pri pojedinačnom programu sa završnom obavijesti.

IZVJESNE OSNOVNOG PROGRAMA

Programi putovanja su kreirani godinu dana unaprijed; željeli bi vas upozoriti, da povremeno tijekom konačne izvedbe i potvrde može doći od promijene slijeda u programu, zamjene dana razgledavanja, smještaja ili obrnutih slijedova na primjer, plovidbe ili uplovljavanja na lokaciju. Sa završnom obavijesti putnici dobiju i program putovanja, koji sadržava sva osnovna razgledavanja početnog programa. Sve novosti popravljamo na našim internetskim stranicama i nakon obave istih, prestaje vrijediti početni kataloški program.

POSEBNI UVJETI ZA KRSTARENJA

OPĆE ODREDBE

Za programe krstarenja vrijede neke specifičnosti, zato smo pripremili posebne uvjete i upute koje su sastavni dio Ugovora o organiziranom putovanju tj. krstarenju između agencije TA Palma i putnika. Opći uvjeti za paket aranžmane dostupni su i na svim našim prodajnim mjestima i na web stranici www.palma-travel.hr.

REZERVACIJA I PLAĆANJE

Putnik može rezervirati krstarenje u svim poslovnicama TA Palma i u svim ovlaštenim agencijama. Pri sklapanju Ugovora putnik je dužan uplatiti najmanje 30 % od iznosa aranžmana i trošak rezervacije. Ostatak iznosa plaća najmanje 30 dana prije putovanja. Ako je do početka putovanja ostalo manje od 30 dana, plaća cijeli iznos odmah prilikom rezervacije.

PUTNIKOVO OTKAZIVANJE

Putnik ima pravo otkazati putovanje na mjestu gdje je podnio zahtjev u pisanom obliku. U slučaju da putnik otkáže ugovor o putovanju/krstarenju TA Palma ima pravo na naknadu troškova zbog otkaza ugovora o putovanju. Iznos nadoknade ovisi o vremenu kada je putnik poslao otkaz. Ukoliko putnik otkáže ugovor putovanja dužan je TA Palma vratiti administrativne troškove u visini od 140 kn po ugovoru ili vaučer i troškove po otkaznoj ljestvici. Iznos povrata troškova otkazivanja aranžmana ovisi o vremenu prije početka usluge u kojem je putnik otkazao ugovor o putovanju.

PROMJENA REZERVACIJE

Putnik može promijeniti određene elemente rezervacije, ukoliko to brodar dozvoljava. Ako putnik želi na rezervaciji promijeniti ime i prezime putnika to mora učiniti najkasnije do 8 dana prije polaska. Svaku promjenu kasnije plaća 390,00 kn po osobi, kao i dodatne troškove i usluge koje naruči nova osoba koja putuje. Ponekad promjene na rezervaciji nisu moguće.

Organizator (brodar) zadržava pravo izmjene broja kabine (iste ili više kategorije), turnusa za večeru bez naknade. Zbog vremenskih uvjeta i drugih prirodnih pojava brodar zadržava pravo promjene rute i itinerera. Brodar zadržava pravo u svakom trenutku zamijeniti kabину unutar iste ili više kategorije. U slučaju kada nije moguće rezervirati kabine sa brojevima (garantirane kabine), brodar zadržava pravo dodijeliti kabину za osobe sa invaliditetom ili zaklonjenim pogledom u istoj ili višoj kategoriji.

OVLAŠTENJA KAPETANA

Zapovjednik broda ima sve ovlasti da iz bilo kojeg razloga izmijeni planirani itinerer plovidbe bez ikakvog razloga.

PRIKLJUČNI PRIJEVOZ

Agencija Palma ne preuzima odgovornost za bilo kakvu štetu koju je putnik pretrpio zbog kašnjenja ili otkazivanja usluga prijevoznika za prijevoz do mjesta početka putovanja.

PRIJEVOZI NA INDIVIDUALNA KRSTARENJA

TA Palma suraduje s Goopti za individualni prijevoz. Opći uvjeti za osiguranje i organizaciju prijevoza osoba s GoOpti prijevoznika objavljeni su na web stranici www.GoOpti.com.

U nastavku je sažetak ovih općih uvjeta i odredbi.

Prijevoz do luke

Dan prije polaska do luke, putnik je preko sms-a ili e-mail pošte obaviješten o točnom satu polaska i o kontaktu vozača. Prijevoz do luke zbog polazaka putnika s drugih lokacija, može trajati duže nego što je za to udaljenost predviđeno.

Prijevoz iz luke

Dan prije prijevoza iz luke, putnike je preko sms-a ili e-mail pošte obaviješten o točnom satu polaska i o kontaktu vozača. Predviđeni polazak iz luke je između 11.00 i 13.00 h, a odstupanje od predviđenog vremena može biti do najviše 2 h. Putnik će o odstupanju biti povremeno obaviješten. Prijevoz možete trajati dože od uobičajenog.

Mogućnost doplate

Mogućnost transfera s kućne adrese uz određene doplate. Otkaz od strane putnika Za otkaz prijevoza do jednog mjeseca prije polaska na krstarenje troškova nema, do 14 dana prije polaska iznose 50% cijene prijevoza i manje od 14 dana troškovi iznose 100%.

GRUPNI ILI INDIVIDUALNI POLAZAK

Svaki grupni polazak postavljen je na minimalni broj putnika za koje agencija Palma osigurava slovenskog vodiča/pratelja. Ako nije drugačije navedeno minimalni broj putnika za garanciju grupnog polaska je 30 putnika. Ako se prijavi manji broj putnika, putovanje je individualno, bez pratitelja. Ukoliko je pri grupnom polasku navedena mogućnost doplate transfera do

luke, isti će biti organiziran u slučaju prijave minimalno 30 putnika. U slučaju da se prijavi manji broj putnika, transfer je moguće organizirati preko prijevoznika GoOpti, po njihovim uvjetima. Putnikov otkaz putovanja vrijedi po članu posebnih uvjeta za krstarenje. Pri tematskim krstarenjima je potreban minimalni broj prijavljenih putnika za izvedbu tematskog krstarenja, u suprotnom slučaju, krstarenje će biti individualno ili otkazano.

TRUDNOĆA I KRSTARENJE

Brodске kompanije nemaju adekvatnu medicinsku opremu za porođaj, stoga ne mogu prihvatiti trudnice čija trudnoća na zadnji dan krstarenja prelazi 24 tjedna i više. Kompanija i/ili prijevoznik zadržavaju pravo da odbiju mogućnost ukrcaja putnice koja je u visokoj trudnoći i u takvom slučaju ne preuzimaju nikakvu odgovornost. Kompanija zadržava pravo tražiti od putnika liječničku potvrdu da je sposoban za putovanje.

DOJENČAD NA KRSTARENJU

Neke brodske kompanije ne prihvaćaju djecu mlađu od 6 mjeseci ili čak mlađu od 12 mjeseci za prekooceanska krstarenja ili krstarenja duža od 15 dana.

KONAČNE ODREDBE

Posebni uvjeti za krstarenja se koriste zajedno sa Općim uvjetima i uputama za turističke aranžmane agencije Palma i odnose se na sva krstarenja u organizaciji brodara MSC Crociere, i Costa Crociere. Opći uvjeti ostalih brodskih prijevoznika su na raspolaganju u Palminim poslovnicama.

POSEBNI UVJETI ODMORA ZA KATALOG MEDITERAN

ŠTO JE POTREBNO UVAŽITI NA PUTOVANJIMA: ZEMLJE ZA ODMOR I PUTOVANJE

Saznajte više o zemlji u koju putujete (putni dokumenti, viza, cijepljenje, sigurnosni uvjeti) i pošтujte vjersku i kulturnu tradiciju, običaje, navike, standarde i zakone, koji vrijede na destinaciji. Budite spremni te sve značajke uzмите u obzir i na razmatranje. Nemojte da Vas iznenađi drugačiji ritam života, čistoća i točnost, u različitim zemljama se drugačije vrednuju nego kod nas. Prihvatite svaku zemlju i ljude sa svim pozitivnim i negativnim osobinama te ćete tako lakše moći uživati. Čak prihvaćanje različitosti može biti jedinstven izazov. Ako putnik svojim ponašanjem i nastupom krši zakone i propise zemlje u kojoj se nalazi, zadržavamo pravo, da putnika s putovanja uklonimo o njegovom trošku. Dužan je pokriti sve novonastale troškove i nema pravo tražiti povrat troškova za neiskorišten dio putovanja odnosno plaćeni aranžman.

ZAŠTITA LJUDI I KULTURE

Putovati znači upoznavati strane kulture, običaje i tradiciju. Poštujte kulturu i ljude, u javnosti se oblačite tako da ne vrijeđate vjerske osjećaje domaćina. Tražite dopuštenje ukoliko želite fotografirati ljude i ne zaboravite, u zemlji ste gosti i ako Vam nešto ne odgovara, riješite to na primjeren i kulturn način. Ne zaboravite da će ljubaznost i lijepa riječ prije riješiti probleme i nesporazume.

KLIMA

Zbog različite klime, okoliša i navika, moguća je pojava različitih insekata i manjih životinja i gmazova u hotelu ili u drugim objektima. Ukoliko se to dogodi, obavijestite hotelsko osoblje. Preporučujemo da nabavite sredstvo protiv insekata i električni adapter za utičnicu protiv komaraca.

POMOĆ U ZRAČNOJ LUCI PRIJE POLASKA

U završnoj obavijesti ćete dobiti točan datum i sat sastanka sudionika ljetovanja/putovanja koji će biti predviđen za sve odmorišne destinacije u zračnoj luci JP Ljubljana. Dočekati će vas naš predstavnik koji će vam podijeliti putne dokumente te vas usmjeriti na prijavu za let. Isto tako će vam biti na raspolaganju za dodatne informacije.

ZRAKOPLOVNI PRIJEVOZI

Svi zrakoplovni prijevozi isključivo su u nadležnosti zrakoplovnih prijevoznika i na njih agencija nema utjecaja. Pravo zračnog prijevoznika je promjena dana, vremena leta, tipa zrakoplova ili promjena zamjenskih letova zbog tehničkih ili organizacijskih razloga. Zbog tih i organizacijskih razloga dajemo si za pravo izmjenu vremena letenja, tipa zrakoplova, linije leta (npr. dodatna međuslijetanja, promjene zračnih luka ...). Moguće je i da je let na destinaciju navečer, povratkа ujutro. Prvi i zadnji dan odmora uvijek su namijenjeni putovanju (zračni prijevoz, transfer). Promjene letova mogu se također pojaviti u trenutku izdavanja kataloga, tako da su dani i vremena letova informativni i određeni nekoliko mjeseci unaprijed prije vašeg polaska. Stoga su podaci navedeni u katalogu samo informativne prirode i nisu obvezujući. Dobit ćete točan raspored leta i konačne informacije nekoliko dana prije polaska. Kašnjenja letova također nisu odgovornost agencije. Odgoda zračnih prijevoznika može se pojaviti iz raznih razloga: hitni radovi na održavanju, štrajkovi, loši vremenski uvjeti i opterećenja zračnog prostora. Nažalost, ne prihvaćamo odgovornost za dodatne troškove ili neiskorištene usluge i druge štete uzrokovane odgodom prijevoznika zrakoplova. Imajte na umu da sigurnost putnika ima prednost pred točnošću polijetanja. Dolazak u zračnu luku je kod posebnih charter letova određen 2 h prije polijetanja zrakoplova. Kod charter letova moguće je i prijevremeno polijetanje te je isto tako potrebno pra-

vremeno preuzeti putne isprave. U slučaju da u zračnu luku niste stigli u preporučeno vrijeme, agencija ne preuzima troškove za propušteni let i sve što je posljedično vezano na to. Avio karte putnici dobiju za polazak i povratkа obično na aerodromu od strane našeg predstavnika, zajedno sa svim putnim ispravama. Za putnike koji su kupili samo avio karte, vrijedi upozorenje da još jednom najmanje 24 sata prije leta još jednom provjere točno vrijeme leta u agenciji gdje je bila rezervacija, odnosno kod predstavnika na destinaciji. Pri kupnji zrakoplovnih karata, transfer od / do zračne luke nije uključen u cijenu. Prtljaga mora biti prikladna za prijevoz zrakoplovom i pravilno zatvorena. Obratite pažnju na dozvoljenu težinu prtljage, koji se spominje u završnoj obavijesti prije polaska i propise o ručnoj prtljazi. Također je potrebno tijekom rezervacije upozorio na posebnu prtljagu (surf, bicikli, golf ili ronilačka oprema ...), te ju dodatno nadoplattiti. Također je potrebno dobiti odgovarajuću dozvolu za prijevoz životinja. Prijevoz prtljage nije odgovornost agencije, niti za oštećenu, niti za izgublјenu prtljagu. Kada se takvi slučajevi dogode, odmah se obratite odgovarajućoj službi u zračnoj luci, obično odjelu „Lost and Found“, gdje ćete dobiti odgovarajući zapisnik i referentni broj. Zrakoplovni prijevoznici neće uzeti u obzir kasnije reklamacije

DOLAZAK U ZRAČNU LUKU U DESTINACIJU ODMORA

Nakon slijetanja u zračnoj luci, svi putnici prolaze kroz carinske prostore. Tamo gdje je to potrebno (npr. Egipat, Tunis), dobit ćete pristupne obrasce (također na engleskom jeziku), gdje ćete ispisati podatke iz vaše putovnice. Naš predstavnik nema pristup ovom području zbog carinskih propisa te će vas pričekati zajedno sa predstavnicima lokalne turističke agencije na izlazu iz zračne luke.

PRIJEVOZ DO HOTELSKOG SMJEŠTAJA

Predstavnik naše agencije će vas dočekati u zračnoj luci i pratiti vas do željenog hotela. To vrijedi samo za programe koji su povezani s charter letovima i minimalnim brojem putnika. Za manje grupe (manje od 40 putnika), a osobito tamo gdje postoje letovi na redovnim linijama, a na raspolaganju su lokalni predstavnici ili samo transferisti. Vrijeme prijevoza do hotela je približno definirano u opisima hotela ili je naznačena udaljenost u kilometrima, ali želimo vas informirati da prijevoz do zračne luke neće trajati samo vrijeme potrebno za optimalno vrijeme prijevoza. U autobusu ili manjem kombi voulu (ovisno o broju sudionika prijevoza), putnici će biti iz različith hotela, stoga će definitivno transfer za hotele trajati nešto duže od navedenoga; unaprijed vas molimo za razumijevanje. Ukoliko želite individualnu uslugu i prijevoz, naravno da je moguće dogovoriti uz doplatu. Isto tako, gosti s većim komadima prtljage (surf, bicikli, oprema za golf ili ronjenje ...) neće biti u mogućnosti prisustvovati grupnom prijevozu zbog nepropusnosti, tako da će se naplatiti poseban prijevoz. Budući da su obično na određitu najmanje dva različita autobusa, predstavnici u jednom autobusu pripremit će samo pozdravni govor i informirati putnike o njegovom posjetu pojedinim hotelima. Zbog prometne situacije, pristup do određenih hotela ili ulaza u hotel nije uvijek moguć, stoga je s prtljagom potrebno prehodati jedan kraći dio puta. Vi ste sami odgovorni za svoju prtljagu i molimo vas da se uvjerite da je vaša prtljaga u prtljaku autobusa prije ulaska u autobus.

PREDSTAVNIŠTVO

Prvog ili drugog dana Vašeg odmora, naš predstavnik će vas posjetiti prema unaprijed određenom rasporedu i pružiti Vam preciznije informacije o hotelu, smještaju, destinacijama, izletima. Također će biti dostupan za rješavanje bilo kakvih problema ili zbrke. Za hitne slučajeve imat ćete SOS broj predstavnika naših mobilnih telefona (koji je već naveden u obavijesti o putovanju koju ste primili prije odlaska na određište). Službeni sati (sastanci s gostima hotela) i telefonski brojevi također se objavljuju na info bannerima i/ili mapama u svakom hotelu. Točno vrijeme povratnog leta i transfera do zračne luke također su označeni na info bannerima i/ili mapama. Ako nema obavijesti, molimo Vas da sami provjerite vrijeme transfera iz hotela s našim predstavnikom.

INFORMACIJSKI PANO I MAPA

Informativne ploče i/ili mape nalaze se u svakom hotelu u zajedničkim hotelskim prostorjama, najčešće kod recepcije. Na oglasnoj ploči ili mapi, u vrijeme posjeta našeg predstavnika, biti će naznačeno vrijeme polaska posljednjeg dana putovanja, a naći ćete i savjete za dodatno razgledavanje i izlete.

IZLETI

Kada je udobnost smještaja i šetnje po plažama dovoljna, pripremili smo za vas mnogo zanimljivih izleta i razgledavanja grada koji će Vaš odmor učiniti još ugodnijima i zanimljivijima. Ukoliko pojedini izlet ima dovoljan broj prijavljenih sudionika (najmanje 15), izlet će pratiti slovenski vodič, inače će za izvođenje biti zadužena lokalna agencija, koja je ujedno i odgovorni organizator i izvođač dodatnih razgledavanja i izleta. U ovom slučaju TA Palma ne djeluje kao organizator, niti kao posrednik, već samo kao informator. U ovom slučaju, podnostelji zahtjeva primjenjuje sve zahtjeve za pritužbu isključivo davatelju usluga na licu mjesta. Sudjelovanje na izletima isključivo je na vlastitu odgovornost i odgovornost putnika, nažalost, TA Palma ne preuzima odgovornost za bilo kakve ozljede ili nezgode koje bi mogle nastati kao posljedica tih aktivnosti. Za svaku destinaciju za odmor, opisano je barem nekoliko izleta, a cijelu ponudu ćete primiti prije polaska ili na licu mjesta od našeg predstavnika.

PUTOVNICE I DRUGE VRIJEDNOSTI

Po dolasku u smještajni objekt potrebno je pokazati Vaš putni dokument na recepciji hotela. Možete ga odmah uzeti natrag po unosu Vaših podatak ili nakon obrade podataka sljedećeg dana. Preporučujemo da zadržite osobne dokumente i druge vrijedne predmete u hotelskom sefu i uvijek s vama uzмите samo malu količinu novca. U slučaju krađe, potrebno je prijaviti policiji. Nažalost, Agencija i Hotelijer ne preuzimaju nikakvu odgovornost za ukradene predmete.

SEF

Hotel i agencija nisu odgovorni za novac ili dragocjene i vrijedne predmete koje ostavite u sobi pa ih trebate spremiti u sef koji vam je dostupan u većini hotela, u nekim slučajevima bez naknade ili uz dodatni trošak, ovisno o kategoriji objekta i zemlji gdje putujete. Korištenje sefa je potrebna riješiti na licu mjesta, rezervacije unaprijed nisu moguće.

SOBE

Osnovna cijena rezerviranja uključuje smještaj u standardnoj dvokrevetnoj sobi 1/2, u slučaju posebnih želja i uz doplatu možete rezervirati standard sobu, apartman, obiteljsku sobe ili vilu - na zahtjev uz potvrdu koja ovisi o trenutnoj raspoloživosti. Standardne dvokrevetne sobe mogu biti izradene prema zahtjevima kupaca uz dodatni krevet, na primjer smještaj 1/2 + 1 ili 1/2 + 2, uzimajući u obzir da pomoćni krevet ne zadovoljava standardne osnovne hotelske krevete – obično je to sklopivi krevet, kauč, sklopivi ležaj i da je kvaliteta smještaja za 3. i 4. osobu znatno niža. Svakako morate imati na umu da će prilikom rezervacije 1/2+1 i 1/2+2 soba biti znatno manje prostora u sobama te ćete biti ograničeni prilikom same kretnje u prostoriji.

Neki hotelijeri mogu dodati dodatni ležaj u slučaju rezervacije 1/2+2, dok druga djeca bez vlastitog kreveta mogu spavati zajedno sa svojim roditeljima. Takav smještaj već

je vrednovan po pausalnoj cijeni. Ako želite bolji smještaj, provjerite hotele u kojima imate zasebnu kategoriju obiteljskih soba, koje također mogu ponuditi dodatne i neometane krevete, ali su prikladnije za više ljudi. Jednokrevetne sobe su u ograničenom broju u većini hotela, a veličina, oprema i lokacija nisu uvijek identične standardnoj sobi.

POSEBNE ŽELJE KLJENATA

Prilikom rezervacije i koliko je to moguće, prihvaćamo i posebne želje klijenata, a li njihovo ispunjenje ovisi o raspoloživosti u hotelu na dan dolaska i žalost ne možemo prihvatiti odgovornost (određena soba, pogled iz sobe, soba do sobe, kat, veličina soba, odvojeni kreveti itd.).

ZAŠTITA OKOLIŠA, ČIŠĆENJE, MIJENJANJE RUČNIKA

U svim turističkim naseljima postoji veliki broj gostiju, što posljedniĉno utjeĉe na okoliš. Vlasnici hotela vole upozoravati i davati savjete kako koristiti ekološki svjesne postupke kako bi zaštitili okoliš tijekom odmora. U većini hotela ruĉnici se mijenjaju samo kada je to potrebno. Ako želite promijeniti ruĉnike, postavite ih na pod kupaonice. Općenito, ĉišćenje i mijenjanje ruĉnika svakodnevno se odvija u hotelima 5 *, hotelima s ĉetiri zvjezdice svaki drugi dan, 3* hotelima tri puta tjedno, a u hotelima i objektima 2* dva puta tjedno.

VODA IZ VODOVODA

Nemojte piti vodu iz lokalnih vodovodnih cijevi (pipe), koja je ĉesto jako klorirana. Kupite flaširana voda, naruĉite ga u barovima i restoranima ili na zahtjev u sobi. Voda u boci uvijek je iz nadoplata.

ŠTO JE POTREBNO UZETI U OBZIR

Klima; zbog razliĉitih klimatskih uvjeta, okoliša i navike, mogu se pojaviti razliĉiti insekti i manje životinje i gmazovi u hotelima i drugim kompleksima. Ako primijete to, molimo obavijestite hotelsko osoblje. Preporučamo da nabavite insekticidne i elektriĉne utiĉnice za komarce.

Tehniĉki standard; želimo vas upozoriti da u većini zemalja u kojima putujete nemate tehniĉki standard koji ste navikli kod kuće. Dakle, popravci mogu trajati znatno duže (popravlak klima ureĉaja, kotliĉa itd.).

Opskrba vodom i strujom; zbog produljene suše ili groznice, postoji povremeni nedostatak vode ili prekinuta opskrba elektriĉnom energijom, na koje hotelijer i agencija nemaju nikakav utjecaj.

Održavanje i obnova; s obzirom da neki hoteli rade tijekom cijele godine (posebno Egipat, Turska i Tunis), razni poslovi održavanja i obnove u tijeku su cijelo vrijeme. Nažalost, agencija nema nikakav utjecaj na to, u sluĉaju vrlo uznemirujućih radova, molimo Vas da o tome obavijestite našeg predstavnika, kako bi s našim partnerom mogli pronaći prikladno rješenje.

Buka; buka moţe biti uzrokovana i zraĉnim prometom (udaljenost hotela od zraĉne luke naznaĉena je u opisu), noćni život, koji se takoĉer dogaĉa u ljetnim odmaralištima noću, hotelskim dobavljaĉima, sakupljanje smeća, agregati i, na kraju, ali ne i najmanje vaţno, klima ureĉaji koji nisu uvijek najnoviji. Naravno, to mogu biti uznemirujuć elementi, ali imajte na umu da putujete u turistiĉka središta gdje je to uobiĉajena pojava i ne moţe se izbjeći.

Sportske aktivnosti, animacija i kulturni programi; ovisе o blagdanu i nisu jednako intenzivne tijekom cijele godine. Tijekom visoke sezone moţe doći do vremena ĉeĉkanja i tijekom niske sezone kako bi se ograniĉila njihova uporaba. Sve se to uzima u obzir pri kalkulanju

cijene. Sva animacija u hotelima (gdje ih imaju) odvija se na razliĉitim svjetskim jezicima. Osoblje koristi jezik kojim govori većina gostiju. Za odreĉene aktivnosti minimalni broj sudionika ovisi o pojedinaĉnoj aktivnosti.

Radno vrijeme pojedinih objekata; (npr. saune, zatvoreni bazen, fitness klub ...) mogu biti ograniĉeni. Sportski rekviziti i igrališta nisu uvijek u skladu s našim standardima i mogu biti u lošem stanju. Korištenje sportske opreme, sudjelovanje u raznim sportskim aktivnostima je na vlastitu odgovornost. Roditelji odgovaraju za djecu. Agencija i hotelijeri nisu odgovorni za bilo kakvu štetu nastalu tim aktivnostima.

Dijeĉji klubovi; naţalost, ne mogu se usporediti s vrtiĉima, niti se djete moţe ukljuĉiti u klub protiv svoje volje.

Cijena paket aranţmana ne uključuje; korištenje sportskih rekvizita, tj. sudjelovanje u aktivnostima na plaţi ili okolini hotela. Lokalni dobavljaĉi nude lokalne usluge. Oni se dodatno plaćaju na mjestu ljetovanja. Ne moţemo jamĉiti dostupnost ovih usluga tijekom Vašeg odmora.

Ograniĉenje hotelskih usluga i usluga; u predsezoni i posezoni mogu postojati ograniĉenja u hotelskim uslugama (klimatizacija, animacija, sportska ponuda) i nisu u punom opsegu. Te su okolnosti već uzete u obzir u odreĉivanju cijena.

Prehrana; većina hotela prilagoĉena je meĉunarodnim ukusima, ali u kuhinji se koriste sve vrste zaĉina, umaka i pribora koji mijenjaju poznati okus odreĉene hrane. U nekim hotelima, više kategorije takoĉer imaju odreĉene vrste dijetetskih i drugih posebnih dijeta, ali naţalost, ne moţemo unaprijed jamĉiti da izbor moţe zadovoljiti sve posebne potrebe. U sluĉaju posebne prehrane, preporuĉa se ponijeti hitna i nezamjenjiva jela sa sobom na put (kruh bez glutena, riţine vafle, pahuljice ...). Takoĉer imajte na umu da je tijelu potrebno nekoliko dana da se privikne na drugaĉiju klimu i prehranu. Razliĉite okolnosti, uţivanje ledeno hladnih napitaka moţe dovesti do problema s ţelucem i bolesti koje nisu povezane s lošom higijenom ili kvalitetom hrane. Uvijek pijte samo flaširanu vodu. Takoĉer vas upozoravamo da u restoranima ili barovima moţe doći do velikih guţvi u odreĉeno vrijeme, što se, naţalost, ne moţe izbjeći. Ponekad hotelska kuća pomaţe u organizaciji obroka u razliĉito vrijeme ili u sluĉaju dobrih vremenskih uvjeta uz dodatno sjedenje na otvorenom. U nekim hotelima, gdje jela nude u obliku buffet (samoposluţivanje), jela ponekad mogu imati i nešo niţu temperaturu.

Kontinentalni doruĉak; skroman doruĉak od maslaca, dţemova, kave, ĉaja i kruha. Uglavnom se posluţuju, ali u manjim grĉkim hotelima ih donosite na svoj stol na pladnjeve kao što ţelite.

Buffet kontinentalni doruĉak; Obogaćen kontinentalni doruĉak, dodatno, ovisno o kontinentalnom doruĉku, moţe se dodati (moţe biti razliĉit i danima), salama, sir, voćni sirup; ponekad se dodaju jogurt, kuhana jaja, med.

Buffet doruĉak; obično se sastoji od dţemova, maslaca, ĉaja, kave, mlijeka, salama, sira, voćni sirup, jaja, jogurt, ponekad i voće ili kompoti. Ovisno o kategoriji i kvaliteti hotela, naravno da postoje i drugi dodaci.

Veĉera; osim ako nije drugaĉije navedeno u katalogu i opisu, posluţuje se veĉera; obično su dostupni jedan ili ponekad ĉak dva jelovnika, koji se sastoje od predjela, glavnih jela i slastica /voća; većinu dana gosti odabiru veĉeru; takva veĉera moţe biti u hotelskom restoranu ili u obliţnjoj konobi, jer manji hoteli nemaju vlastitu kuhinju.

Buffet veĉera; izbor najmanje dva predjela, dva glavna jela i dva deserta ili voća. Glavno jelo, a ponekad i tjestenine serviraju kuhari ili konobari, ali nešo imate mogućnost i sami izabrati.

Buffet veĉera; je kvantitativno neograniĉena, biramo izmeĉu raznih opcija, i predjela, glavna jela, kao i pića.

Usluge All inclusive ili all inclusive usluge; informativni raspon usluga naveden je u opisu pojedinih hotela, a toĉan popis usluga, uključujući raspored hotelskih usluga, pruţa se po dolasku u hotel. Usluge se razlikuju od zemlje do zemlje, kategorije hotela i na kraju, ali ne manje vaţno, od iznosa uplaćenog depozita. Hoteli iste kategorije mogu takoĉer imati razliĉite ponude i kvalitetu usluga; najveći pokazatelj u odabiru ovoga je naravno cijena aranţmana. Takoĉer, u hotelima s ponudom koja je uključena, moĉuće je koristiti usluge koje nisu uključene u cijenu i trebaju biti plaćene na licu mjesta (a-la-carte ili restoran na zahtjev, barovi u diskotekama ovisno o satu, odreĉeni programom usluge), wellness usluge, razne sportske aktivnosti, ...). Sve uključene usluge posluţuju se u plastiĉnim posudama (posebno obraĉene plastike, koje se takoĉer mogu prati), sva flaširana pića, svjeţe isĉijeĉeni sokovi i uvezena alkoholna pića uz nadoplatu.

Pića i grickalice u mini barovima/hladnjacima; sve usluge uključene su u program usluga. Ljubazno vas molimo da se pridrţavate hotelskih pravila te takoĉer sami biljeţite potrošnju mini bara, a raĉun se namiruje posljednjeg dana prije polaska. Kuhinjske niše namještene su u svim zgradama (studiji, apartmani i sobe s kuhinjskim nišama) vrlo skromno, pogodna za pripremu manjih obroka.

U većini sluĉajeva, kupaonice su opremljene samo sa osnovnom opremom, a neke imaju tuš zavjese za tuširanje ili podnice protiv klizanja; ponekad, umjesto kade ili tuša, nalazi se samo zidani prostor s odvodom ili samo odvod (ponekad u Egiptu, Tunisu, Grĉkoj), pa kad se koristi tuš, kupaonica postaje potpuno mokra. Pazite da se ne poskiznete.

Klima ureĉaji; u većini sluĉajeva, ako nije drugaĉije navedeno, sobe su opremljene klima-ureĉajima koji su centralno voĉeni od strane hotelske kuće i obično rade samo nekoliko sati dnevno u visokoj sezoni. U sluĉaju nestanka struje, normalan rad je pomerećen jer ţele pomoći s agregatima koji ne jamĉe rad klima ureĉaja. Noviji hoteli imaju poboljšani sustav ugradnje klima ureĉaja pomoću tipki, ali vaţno je da sva vrata i prozori budu zatvoreni, inaĉe klima neće raditi. Kada se soba uzima u većini sluĉajeva, klima ne radi, potrebno ih je prvo provjetriti i ohladiti. Naravno, rad klima ureĉaja je uglavnom povezan s bukom, a ureĉaji nisu svugdje najnoviji.

TV prijemnici; kvaliteta prijema ovisi o mjestu poloţaju hotela i smještaja sobe. Izbor programa takoĉer je ĉesto ograniĉen na nekoliko lokalnih postaja; izbor se razlikuje od hotela do hotela.

Pravila oblaĉenja; osobito u hotelima više kategorije (većina hotela 4 * i 5 *); u restoranima i društvenim prostorima za muškarce preporučujemo duge hlaĉe i pripremenu odjeću za ţene.

Fotografijama u katalogu i informacijama na web stranicama; posvećujemo posebnu paţnju. Źeljeli bi vas upozoriti da su sve fotografije simboliĉne, a prikaz (kao što su sobe) ne znaĉi da ĉete biti smješteni u istoj sobi kao što vidite u katalogu. Osnovna cijena uključuje standardne sobe ili sobe kategorije koje su definirane u cjeniku. U vremenu od objavljivanja kataloga do trenutka vašeg odmora, moţe doći do renoviranja nadogradnje, zbog ĉega fotografije u katalogu ne odgovaraju trenutnoj situaciji. Takoĉer, agencija nije odgovorna za informacije koje se nalaze na web stranicama pojedinaĉnih hotela i koje su lokalnog karaktera.

Suncobrani i leţaljke; u velikoj većini sluĉajeva u Egiptu, Tunisu i Turskoj, suncobrani i leţaljke pored bazena su besplatni, u većini sluĉajeva i u hotelskim plaţama (svaki opis hotela sadrţi informacije što je uključeno). U Grĉkoj i Sjevernom Cipru, suncobrani i leţaljke su gotovo uvijek na raspolaganju, dok su u hotelskim bazenima s rijetkim iznimkama bez dodatnih troškova, ali svugdje je ograniĉeno. Meĉutim, treba napomenuti da broj suncobrana i leţaljki nije isti kao i kapacitet kreveta u hotelu. Pogotovo u visokoj sezoni kada nisu uvijek dovoljni.

Ruĉnici za kupanje; u nekim hotelima dobit ĉete posebnu karticu je preuzimanje ruĉnika prilikom prijave. Molimo Vas da ne izgubite karticu jer je potrebno platiti gubitak kartice.

Udaljenost od plaţe i drugih sadrţaja; podaci u katalogu su informativni i predstavljaju samo pribliţno procjenu udaljenosti od plaţe ili udaljenost od mora, Źetnje ili voţnje mogu biti dulje. Takoĉer se moţe dogoditi da je u istom hotelskom kompleksu udaljenost razliĉita; u sluĉaju hotela na plaţi, superior sobe su najbliţe plaţi, a u sluĉaju udaljenih hotela najbliţe su glavnoj zgradi, bazenu, restoranima itd. Treba napomenuti da sobe ponekad mogu biti daleko od plaţe, recepcije, restorana itd. zbog veliĉine odreĉenih hotelskih naselja.

Bazeni; u vodu u bazenima iz higijenskih razloga dodaje se klor. Preporučamo da se gosti s osjetljivom koţom savjetuju sa svojim lijeĉnikom prije korištenja bazena. Voda se u bazenima redovito mijenja, ali je kvaliteta vode u svakom sluĉaju lošija prilikom masovnog korištenja. U vrijeme promjene vode i ĉišćenja bazena, bazen se ne moţe koristiti. Vrijeme korištenja bazena moţe dobiti je na recepciji hotela. Korištenje bazena dopušteno je prema pravilima i na vlastitu odgovornost. Djeca uvijek mogu biti u bazenu samo uz pratnju odrasle osobe, kontrole roditelja. Odreĉeni hoteli nude grijane bazene (svaki opis hotela posebno je oznaĉen). O tome da li je u bazenima grijana voda i kolika je temperatura je ono što hotelski vlasnici sami odluĉuju.

Napojnice; su skoro svugdje nepisano pravilo te ĉete time usrećiti osoblje. Ako ste zadovoljni uslugom, obično ĉete dodati 5 do 10% iznosa koji se naplaćuje; to vrijedi za restorane, pubove, vozaĉe autobusa, lokalne vodiĉe itd. Posebice se oĉekuju napojnice u arapskom svijetu, jer su oni ĉesto jedini konkretniji izvor prihoda.

ISKLJUĀENJE ODGOVORNOSTI ORGANIZATORA

Palma Travel d.o.o. zadrţava pravo izmjene dana, sata i smjera polaska, bez obveze naknade štete Putniku, ukoliko je do takve promjene programa došlo iz opravdanih razloga, na koje Palma Travel d.o.o. nije mogao utjecati niti predviĉjeti. Palma Travel d.o.o. zadrţava pravo smještaja Putnika u objekt razliĉito imenovan od objekta u programu ili ponudi, iste ili više kategorije na vlastiti trošak, zbog promjena na samom odreĉištu izvan njegove krivnje (npr. prebukiranost hotela), bez obveze naknade štete putniku. Palma Travel d.o.o. iskljuĉuje svaku odgovornost u sluĉaju promjena i neizvršenja usluga prouzroĉenih nastupom izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle predviĉjeti, izbjeći ili otkloniti. Palma Travel d.o.o. ne preuzima odgovornost zbog štete nastale izmjenom programa uslijed izmjene vremena polaska i dolaska prijevoznih sredstava i kašnjenja zbog odlaganja odlaska. Palma Travel d.o.o. ne isplaćuje nikakve oštete ili naknade za usluge koje nisu bile iskorištene krivnjom Putnika. Ako je Ugovaratelj sklopio Ugovor kao «Last minute» (putovanje u posljednjem trenutku) ili po «Fortuna sistem» (uplate za hotel niţe kategorije, a koristi se hotel više kategorije ukoliko ima mjesta), tada Putnik prihvaća sve rizike takvog putovanja. Takva

putovanja sadrţe u sebi neizvjesne ĉinjenice na koje organizator putovanja ne moţe utjecati, a putnik je prvenstveno zbog povoljnije cijene prihvatio putovanje, pa zbog toga nema pravo prigovora prema Palma Travel d.o.o.

DODATNI TROŠKOVI

U nekim odreĉištima u većini hotela, dodatni napici (uključujući polupansionska pića) ne moraju se odmah podmiriti. Možete potpisati raĉun, dodati broj svoje sobe i vaše ime velikim slovima. Iznos ukupnog iznosa moţe dobiti podmiriti na kraju vašeg odmora. Naĉin plaćanja: gotovina (EUR, USD, EGP, TND, TRY). Ne prihvaćaju putne ĉekove ili kreditne kartice u svim hotelima. Osim toga, naplatit će vam se i porez. Više informacija saznajte na recepciji u hotelu.

PROMJENE REZERVACIJA I PRODUŹENJE BORAVKA

U tom sluĉaju, molimo Vas da se obratite našem predstavniku sa Vašim ţeljama, mi ĉemo pokušati zadovoljiti Vaše ţelje, naravno, dokle god će to omogućiti raspoloţiva mjesta u zrakoplovu i smještajni kapaciteti. Naravno, treba uzeti u obzir mogućnost pojave dodatnih troškova (troškovi transfera, troškovi otkazivanja u izvorno rezerviranom objektu, nadoplate

za drugi hotel, cijenu izmjena itd.). Dodatni troškovi moraju biti podmireni kod predstavnika na licu mjesta prije promjene ili preseljenja u drugi objekt. Ako želite otkazati svoj boravak privremeno ili ako želite otkazati ostatak odmora, nećete moći vratiti neiskorištene usluge.

PUTNI DOKUMENTI I VIZE

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo, mora imati vaţeći putni list ili drugu vaţeću odgovarajuću ispravu s kojim moţe ući u pojedinu zemlju. U sluĉaju da pojedine drţave uvjetuju ulazak u drţavu odreĉenom vremenskom ispravnošću putne isprave prije isteka valjanosti na dan ulaska, putnik je o tim odredbama duţan sam voditi raĉuna. Ta Palma za moguće neugodnosti ili prisilni prekid putovanja putnika ne odgovara. Putnik je duţan prije putovanja, odnosno do roka, koji je naveden u programu, ishoditi vize za drţave u koje putuje i cijepiti se ukoliko drţavu u koje putuje to zahtijevaju. Ukoliko putnik te obveze ne ispuni, TA Palma postupa po odredbama o putnikovom otkazu putovanja.

U sluĉaju da je Ta Palma zaduţena za pribavljanje vize putniku, Ta Palma ne jamĉi uspješnost dobivanja iste. Ta Palma putniku neće vratiti troškove pribavljanja vize. Ta Palma ne jamĉi za toĉnost informacija dobivenih od nadleţnih veleposlanstava. U sluĉaju odbijanja ulaska u drţavu ili drugih ograniĉenja, sve troškove snosi sam putnik. Posredovanje Ta Palme pri dobivanju vize nije uraĉunato u cijenu putovanja, nego se plaća posebno. Ako putnik Ta Palmi nije dostavio potrebne isprave za izdavanje vize u roku odreĉenom u programu ili ponudi, smatra se da će se sam pobrinuti za pribavljanje vize. Kada dijete do 15 god starosti putuje u inozemstvo ili iz inozemstva bez pratnje zakonskog zastupnika, treba pored putovnice imati i dozvolu zakonskog zastupnika. Obrazac dozvole je propisanog oblika, koji se dobije na upravnoj jedinici, koja ga i potvrdi, isto tako ga moţe potvrditi i tijelo Republike Hrvatske u inozemstvu, koji ima ovlasti za obavljanje konzularnih poslova.

Zbog zahtjeva meĉunarodnog putniĉkog prometa (zrakoplovni, brodski, autobusni...) putnik je prilikom prijave duţan dati sve potrebne podatke o svim suputnicima putovanja ili ljetovanja koje prijavljuje. Podaci moraju u cijelosti biti usklaĉeni s podacima u sluţbenim ispravama koje su putnici na putovanju duţni, u skladu s propisima prelaska drţavne granice i odgovarajućim stranim zakonskim odredbama, imati sa sobom. U sluĉaju da pogrešni podaci prouzrokuju kašnjenje, dodatne troškove ili prekid putovanja, za sve nastale troškove ostalim putnicima odgovara sam putnik. Putnik je duţan poštovati kućni red u ugostiteljskim ili hotelskim objektima te dobronamjerno suraĉivati s predstavnikom organizatora i izvoĉaĉem usluge. Ako putnik ne poštuje svoje obveze, odgovara organizatoru za prouzroĉenu štetu. Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi putnik mogao pretrpjeti u takvom sluĉaju. Tijekom putovanja putnik je duţan ponašati se na naĉin koji ne ugroţava ţivote ili zdravlje svojih suputnika i ne ugroţava sam tijek putovanja. U sluĉaju da se putnik ponaša suprotno ovoj odredbi, predstavnik organizatora ima ga pravo iskljuĉiti iz daljnjeg putovanja bez povrata bilo kakvih troškova osim uplata koje se plaćaju na licu mjesta.

POGREŠKE U KATALOGU I CENIKU

Zaista se trudimo kako bi ih bilo što manje i da bi sve cijene, informacije i opisi bili pravilni. Zbog velike opsega informacija mogu nastati pogreške za što se iskreno ispriĉavamo. Kada se pogreška otkrije, o tome obavijestimo sva naša prodajna mjesta i pravilne podatke ponovno objavimo na našoj web stranici, koja je vidno aktualna i opremljena sa svim novim informacijama. Ljubazno Vas molimo, da sve podatke provjeravate na www.palma-travel.hr, a ukoliko Vam web stranica nije dostupna s veseljem ĉemo program posredovati na vašu kućnu adresu ili preko elektronske pošte. Kada je pogreška ispravljena na web stranici, s time prestaje vaţiiti informacija u katalogu.

Zagreb, 25.02.2019.

PALMA TRAVEL d.o.o.
Turistiĉka agencija

Prasĉka 9
10000 Zagreb
Hrvatska

ID-kod: HR-AB-01-080781152
OIB: 28573765652