

## **PRIJAVE I UPLATE**

Sve rezervacije trebaju biti učinjene pismeno, putem e-maila ili osobno u našem uredu ili uredima naših partner agencija. Klijent je obavezan pribaviti sve informacije potrebne za proces rezervacije.

Kod rezervacije potrebno je uplatiti polog u visini 15% od ukupnog iznosa. Preostali iznos može se platiti na licu mjesta.

## **ODUSTAJANJE OD PUTOVANJA**

Ako klijent otkáže ili prekine putovanje, mora to učiniti pismeno putem e-maila, najkasnije 15 dana prije početka putovanja. U slučaju nedolazaka na putovanje bez otkaza u spomenutom roku agencija ima pravo na naplatu punog iznosa, bez obzira na razlog otkazivanja.

## **PRAVO ORGANIZATORA NA OTKAZ ILI PROMJENU PROGRAMA**

Organizator može potpuno ili djelomično otkazati aranžman ako prije ili za vrijeme izvršenja nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu otkloniti niti izbjeći. Organizator može otkazati aranžman ako se ne prijavi dovoljan broj putnika koji je posebno naveden kod svakog aranžmana. Organizator će sve klijente obavijestiti o tome najmanje 7 dana prije početka aranžmana. U ovim slučajevima organizator nije obavezan klijentima isplatiti odštetu, a klijent ima pravo na isplatu cijelog uplaćenog iznosa. Organizator zadržava pravo potpune ili djelomične promjene putovanja (aranžmana), ako neposredno prije početka putovanja nastupe izvanredne okolnosti koje nije moguće predvidjeti ili izbjeći kao vremenski uvjeti, razina vode, i sl. Isto tako itinerer se može promijeniti na osnovi preferencije grupe, fizičkih sposobnosti i sl.

U slučaju otkaza datuma polaska, Organizator će klijentu preporučiti sljedeće:

a) klijent može prihvatiti novi datum, preporučen od strane organizatora

b) klijent može potpuno otkazati rezervaciju i dobiti potpuni povrat novca

Klijent je obavezan obavijestiti organizatora o svojoj odluci unutar 7 dana nakon što su mu ponuđene gore navedene opcije.

## **POVRAT NOVCA**

U slučaju da klijent nije zadovoljan smještajem, opremom ili uslugom, mora odmah kontaktirati predstavnika agencije (vodič, voditelj putovanja) kako bi se pronašlo zadovoljavajuće rješenje. Povrat određene sume novca je moguć. Povrat novca klijent mora zatražiti unutar 15 dana nakon završetka putovanja.

Klijent je dužan:

- posjedovati valjanu putnu dokumentaciju

- javiti organizatoru svaku nepravilnost koja je mogla umanjiti užitak putovanja

- priložiti dokument koji potvrđuje plaćanje usluge (voucher, potvrdu banke o plaćanju, agencijsku fakturu) pružatelju usluge

Ako klijent ne bude slijedio navedena pravila, biti će držan odgovornim za plaćanje svih troškova ili šteta. Potvrdom rezervacije, klijent se obvezuje da će u slučaju eventualne štete platiti pružatelju usluge odštetu na licu mjesta.

## **OSIGURANJE KLIJENTA**

Svi klijenti osigurani su u slučaju osobne povrede koja može nastupiti tijekom lokalnog transfera ili u vrijeme sudjelovanja u organiziranim aktivnostima na otvorenom na maksimalni iznos od 10.000 Eura. Organizator preporučuje sklapanje dodatne police putnog osiguranja kod respektabilnih kompanija u matičnoj državi.

## **ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

Klijent daje svoje osobne podatke po vlastitoj želji. Osobni podaci su potrebni za provođenje zatražene usluge. Isti podaci potrebni su i za internu komunikaciju. Organizator se obvezuje da osobni podaci o klijentu neće izaći iz zemlje ili biti predani trećim osobama osim za potrebe zatražene usluge. Iznimka prosljeđivanja podataka o klijentu trećim osobama je za potrebe otkaza osiguranja, ili osiguranja od nezgode, osiguranja od izgubljene prtljage ili zdravstvenog osiguranja za vrijeme trajanja putovanja. Osobni podaci će bit pohranjeni u bazi podataka u skladu s odredbama menadžmenta o metodama korištenim za prikupljanje, obradu i čuvanje osobnih podataka klijenta.

## **SUDSKI POSTUPAK**

U slučaju da klijent nije zadovoljan načinom na koji je primljena njegova pritužba, može tražiti sudsku presudu. Klijent i organizator će sporazumno pokušati riješiti spor, a u slučaju ako to nije moguće, utvrđuje se nadležnost suda u Zadru prema zakonima Republike Hrvatske.

