OPĆI I POSEBNI UVJETI TE UPUTE ZA TURISTIČKE ARANŽMANE PUTNIČKE AGENCIJE PALMA TRAVEL D.O.O.

OPĆE ODREDBE I UVODNE NAPOMENE

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio programa turističkih paket aranžmana i Ugovora/Vouchera o putovanju sklopljenog između Palma travel d.o.o. kao organizatora putovanja s jedne strane i Ugovaratelja s druge strane.

Putnik je prilikom potpisivanja Ugovora o putovanju upoznat s općim uvjetima i uputama i potpuno je suglasan sa njima!

Ovi Opći uvjeti vrijede samo za paket-aranžmane u kojima je Palma travel d.o.o. organizator, te se isti ne primjenjuju u slučaju da Palma travel d.o.o. posreduje i/ili prodaje usluge drugih turističkih agencija. U konkretnom slučaju u Ugovoru će biti naznačen odgovorni organizator putovanja te će se primjenjivati opći uvjeti tog organizatora koje će Palma travel d.o.o. učiniti dostupnima Ugovaratelju. U slučaju bilo kakvog nesla ganja odredbi Ugovora i/ili Programa putovanja s ovim Općim uvjetima, odredbe Ugovora odnosno Programa putovanja će prevladati.

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 Palma travel d.o.o. te se na njega odnose Opći uvjeti i upute za turističke aranžmane.

PRIJAVE

Putnik se može prijaviti za turistički aranžman u organizaciji Palma travel d.o.o., u Palminoj poslovnici ili ovlaštenoj agenciji. Prilikom prijave, Palma travel d.o.o. 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 proslijeđena usmeno ili pismeno koja sadržava ime i prezime putnika i ostalih suputnika, broj kreditne kartice ili identifikaciju drugog platnog instrumenta, uplatu prijave ili njezina dijela, ili konkludentnu radnju koja potvrđuje da je putnik proslijedio 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.

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 potvrdi. Ukoliko se putnik odluči za rezervaciju s opcijom (po dogovoru ili ponudi) od strane organizatora, vrijede uvjeti za sklapanje ugovora, koji su označeni na opcijskom dokumentu. Opcija ne vrijedi i nije obvezujuća u slučaju više sile ili „ stop bookinga“ (stop prodaje). Posebni akcijski poklon bonovi i ponude, koje poklanja Palma travel d.o.o., možete unovčiti samo pri kupnji novih aranžmana te se ne priznaju za već napravljene rezervacije.

PREDUGOVORNE INFORMACIJE (ponuda putovanja na web stranici, brošuri, letku, katalogu i slično)

Agencija Palma travel d.o.o. posvećuju veliku pozornost prezentaciji programa na promidžbenim materijalima (web stranica, letci, katalozi i slično), ali su moguće nepravilnosti i greške koje će Palma travel d.o.o. nastojati ispraviti u što skorijem roku. Palma travel d.o.o. ne odgovara za eventualne pogreške u tisku, na web stranici, niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala i programa na koje je skrenuta pažnja Putniku, a prije zaključenja Ugovora, pa se u tom smislu smatraju mjerodavnima podaci navedeni u Ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu.

Uz opće uvjete putovanja, putniku se šalje i obrazac sa standardnim informacijama za ugovor o putovanju u paket-aranžmanu najvažnija prava u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu. Detaljnije, šalje se dokumentacija:

1a) Obrazac sa standardnim informacijama za ugovor o putovanju u paket-aranžmanu kada je organizator putovanja putnička agencija Palma Travel kada je ponuđena kombinacija usluga putovanja paket-aranžman u smislu Zakona o pružanju usluga u turizmu: Putnik ima sva prava koja proizlaze iz odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koje se odnose na paket aranžman. Turistička agencija Palma Travel u cijelosti je odgovorna za pravilno izvršenje paket-aranžmana kao cjeline. Turistička agencija Palma Travel ima zakonom propisanu osiguranu jamčevinu za naknadu putnikovih plaćanja i, ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osiguravanje repatrijacije putnika u slučaju da postane nesolventna

1b) Obrazac sa standardnim informacijama za ugovor o putovanju u paket-aranžmanu kada je organizator putovanja druga putnička agencija kada je ponuđena kombinacija usluga putovanja paket-aranžman u smislu Zakona o pružanju usluga u turizmu: Putnik ima sva prava koja proizlaze iz odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koje se odnose na paket aranžman. Turistička agencija koje je organizator putovanja u cijelosti je odgovorna za pravilno izvršenje paket aranžmana kao cjeline. Turistička agencija koja je organizator putovanja ima zakonom propisanu osiguranu jamčevinu za naknadu putnikovih plaćanja i, ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osiguravanje repatrijacije putnika u slučaju da postane nesolventna.

2) Najvažnija prava u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu.

PLAĆANJE

Danom plaćanja smatra se dan kada putnik izvrši uplatu na blagajni Palma travel d.o.o. ili kod ovlaštene agencije, odnosno Palma travel d.o.o. dobije doznaku na svoj transakcijski račun. Prilikom prijave putnik plaća akontaciju u iznosu od 40 % cijene aranžmana, odnosno, koliko je navedeno u programu putovanja tj. ponudi. Preostali dio putnik mora platiti najmanje 30 dan prije početka putovanja, odnosno onako kako je navedeno u ponudi. 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. Pravovremeno 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/i 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 financijskih institucija kod izvršenog bezgotovinskog plaćanja (kreditne kartice, bankovna kartica...) turističkog aranžmana ili druge Palmine usluge Palma travel d.o.o. 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 obročne otplate te će Vam po želji napraviti informativni izračun. Za sva obročna plaćanja od 2 do 12 rata Agencija obračunava manipulativne troškove u iznosu od 5%.

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 uračunata 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.

Palma travel d.o.o. ima pravo povisiti cijenu aranžmana ako je povećanje cijene isključivo izravna posljedica promjene:

a) cijene prijevoza putnika koje su proizašle iz troškova goriva i/ili drugih izvora energije.

b) visine poreza i/ili naknada za usluge putovanja obuhvaćene ugovorom koje određuju treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje paket-aranžmana, uključujući turističke poreze, pristojbe za slijetanje ili naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama.

c) deviznih tečajeva koji su relevantni za paket-aranžman. Povećanje cijene se obračuna s jednakim postotkom, kao što je došlo do povećanja prethodno postojećih cijena, koje su bile uključene u kalkulaciju.

Palma travel d.o.o. ima pravo jednostrano povisiti cijenu aranžmana do vrijednosti od 8 % te o mogućim promjenama cijene putovanja putnika je dužna obavijestiti 20 dana prije polaska. Povećanje cijene, bez obzira na visinu, moguće je samo ako Palma travel d.o.o. u pismenoj formi, a najkasnije 20 dana prije početka putovanja, paket-aranžmana o povećanju cijene na jasan i razumljiv način obavijesti Putnika, uz izračun i obrazloženje tog povećanja.

Palma travel d.o.o. može u programu odrediti, da putnik usluge, koje će biti pružene tijekom putovanja, plati na licu mjesta. U tom slučaju Palma travel d.o.o. ne nastupa kao organizator, niti kao posrednik, već kao informator. Svi reklamacijski zahtjevi se u tom slučaju, odnose na izvođača usluge na samoj destinaciji.

Palma travel d.o.o. 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 8 %. U tom slučaju ima pravo na povrat uplaćenog iznosa bez prava na naknadu štete i na eventualne troškove vize, osiguranja, cijepljenja 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, osim ako nije drugačije navedeno.

POKLON BONOVI

U poslovnici Palma travel d.o.o. 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 poslovnici Palma travel d.o.o. za aranžmane, čiji je organizator odmora i putovanja Palma travel d.o.o.

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. 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 prijavnom mjestu. Za vrijeme putovanja putnik može doplatiti posebne usluge vođi puta ili predstavniku Palma travel d.o.o. 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.
Palma travel d.o.o. 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, Palma travel d.o.o. 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 ILI PROMJENA PUTOVANJA OD STRANE PUTNIKA

Putnik ima pravo otkazati putovanje u poslovnici, gdje je rezervacija izvršena, u pisanom obliku, inače se otkaz putovanja ne prihvaća. U slučaju da putnik otkaže ugovor o putovanju, Palma travel d.o.o. 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 je Palma Travel d.o.o. glavni organizator:

Organizator od ukupne cijene aranžmana zadržava

EUROPSKA PUTOVANJA ZRAKOPLOVOM:

· 90 do 46 dana prije dana početka usluge – 20% cijene aranžmana, a najmanje 60 eur,
· 45 do 30 dana prije dana početka usluge – 40% cijene aranžmana,
· 29 do 22 dana prije dana početka usluge – 60% cijene aranžmana,
· 21 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.

VELIKE EUROPSKE TURE (TRAJANJE OD 5 ILI VIŠE DANA):

· 90 do 46 dana prije dana početka usluge – 40% cijene aranžmana, a najmanje 60 eur,
· 45 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 usluge uključujući i dan odlaska – 100% cijene aranžmana,
· nakon polaska odnosno nedolazak bez otkaza - 100% cijene aranžmana.

DALEKA PUTOVANJA:

· do 90 dana prije dana početka usluge – 20% cijene aranžmana,
· 89 do 60 dana prije dana početka usluge – 40% cijene aranžmana,
· 59 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 – 30% cijene aranžmana,
· 29 do 22 dana prije dana početka usluge – 40% cijene aranžmana,
· 21 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.

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.

MEDITERAN:

· do 30 dana prije dana početka usluge – 20% cijene aranžmana,
· 29 do 22 dana prije dana početka usluge – 40% cijene aranžmana,
· 21 do 15 dana prije dana početka usluge – 50% cijene aranžmana,
· 14 do 8 dana prije dana početka usluge – 70% cijene aranžmana,
· 7 dana prije početka usluge uključujući i dan odlaska – 100% cijene aranžmana,
· nakon polaska odnosno nedolazak bez otkaza - 100% cijene aranžmana.

INDIVIDUALNE REZERVACIJE (FIT-FREE INDEPENDET TRAVELLER):

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 putnikovog 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 otkaže 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.

Putnik nema pravo na nikakav povrat u sljedećim primjerima:

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

Neovisno o gore navedenim troškovima otkaza putovanja, postoji mogućnost i viših troškova i to onda kada isto uvjetuju važeći uvjeti prodaje te ih nalažu poslovni partneri.
U slučaju otkaza od strane organizatora ili putnika, putnik nema pravo na naknadu troškova za vizu, troškova za cijepljenje i trošak putnog osiguranja.
U svim slučajevima, kada je predmet ugovora kupnja zrakoplovnih karata, Palmatravel d.o.o. 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 Palma travel d.o.o., smatra se da je putnik odustao od ugovora za vrijeme putovanja. U tom slučaju je putnik odgovoran za troškove i štetu koju je s time prouzročio. U slučaju promjene programa po vlastitoj želji ili zbog više sile, a da za to ne postoji razlog od strane Palma travel d.o.o. 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, Palma travel d.o.o. putniku zaračuna administrativne troškove u visini od 20 eur. 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 Palma travel d.o.o. 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 cjeniku 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

Palma travel d.o.o. daje si u skladu sa važećim zakonodavstvom pravo do otkazivanja putovanja ili promjene programa putovanja. Palma travel d.o.o. si daje pravo da otkaže 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 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

Palma travel d.o.o. ima pravo do potpunog ili djelomičnog odstupanja od ugovor, ako prije ili tijekom izvođenja programa nastupe izvanredne okolnosti, koje nije bilo moguće očekivati, otkloniti ili izbjeći, za Palma travel d.o.o. te okolnosti su utemeljeni razlog za ne sklapanje ugovora kada bi takve okolnosti postojale u trenutku sklapanja ugovora. Palma travel d.o.o. može otkazati ugovor ili zahtijevati povrat štete od putnika koji neposredno krši odredbe ugovora kojeg je sklopio sa Palma travel d.o.o., ukoliko se ugotovi 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 Palma travel d.o.o.. Palma travel d.o.o. ima pravo do promijene sata i dana polaska, odnosno otkaza putovanja zbog promijene zrakoplovnog voznog reda ili nastupa više sile te prava do promijene 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 Palma travel d.o.o. 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. Palma travel d.o.o. 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 Palma travel d.o.o. otkaže putovanje putnik ima pravo do cjelokupnog povrata uplaćene cijene aranžmana. U slučaju otkaza putovanja od strane Palma travel d.o.o., putnik nema pravo do povrata troškova vize, potrebne za ulazak u državo gdje se putuje ili troškova cijepljenja koji su bili zahtijevani programom. Palma travel d.o.o. će obavijestiti putnika o bilo kakvoj naknadnoj promijeni programa. Ukoliko Palma travel d.o.o., 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. Palma travel d.o.o. 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 Palmi travel d.o.o. smještaj putnika u naručenom objektu, lako Palma travel d.o.o. 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. Palma travel d.o.o. 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 travel d.o.o. ne provjerava državljanstva putnika, zato je gost dužan brinuti, da on osobno te njegovi dokumenti i prtljaga odgovaraju uvjetima predviđenim s pograničnim carinskim, zdravstvenim, i drugim propisima svoje države, kao i one u koje ili iz kojih putuje. Putnik 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 ispuni te obaveze, Palma travel d.o.o. postupa u skladu sa odredbama o putnikovom otkazu putovanja. U slučaju da Palma travel d.o.o. uređuje vizu putniku, agencija ne garantira za uspješnost pridobivanja iste. Troškove pridobivanja vize Palma travel d.o.o. u tom slučaju ne vraća. Palma travel d.o.o. 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 odbijenice snosi putnik sam. Posredovanje Palma travel d.o.o. prilikom pridobivanja vize nije uključeno u cijenu putovanja, odnosno plaća se posebno. Smatra se da si putnik sam uređuje vizu kada Palma travel d.o.o. ne dostavi potrebne dokument za uređivanje vize u roku određenom u ponudi ili programu. Zbog zahtijeva 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 koje 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 prouzrokuju kašnjenje, dodatne troškove ili prekid putovanja, odgovara za sve nastale troškove sudionika putovanja sam putnik. Putnik je dužan poštovati kućni red u ugostiteljskim i hotelskim objektima te dobronamjerno 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 pretrpio u takvom slučaju. Na putovanju se putnik treba ponašati na način koji ne ugrožava život i zdravlje suputnika i ne ugrožava sami tijek 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.

OBAVIJESTI PRIJE POLASKA NA PUTOVANJE

Za putovanja u organizaciji Palma travel d.o.o., putnik dobije konačnu obavijest najkasnije 3 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 3 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 polaska, molimo ga da se obrati na svoje prodajno mjesto. Šteta koja bi nastala zbog toga što je putnik dao nepotpunu ili nepravilnu adresa 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 cijepljenja, svaki putnik mora osigurati međunarodni certifikat - žuta knjižica s upisanim obavljenim cijepljenjima. Palma travel d.o.o. 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

Uvjete i cijene prijevoza ručne i predane prtljage kao i ograničenja težine i veličine određuje prijevoznik. Na čarterskim letovima putnika ima pravo na besplatan prijevoz do 15 kg prtljage kao i na redovnim zračnim letovima, osim ako u programu nije drugačije navedeno. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam Putnik prema važećim pravilima i cijenama prijevoznika. Djeca do napunjene druge godine nemaju pravo na besplatan prijevoz predane prtljage. Idea putovanja ne preuzima odgovornost za izgubljenu i/ili oštećenu prtljagu. Bilo kakvu nepravilnost vezanu za prtljagu, npr. ali ne isključivo: kašnjenje, gubitak i/ili oštećenje prtljage, Putnik bez odgode prijavljuje direktno prijevozniku, ako je nepravilnost nastala kod prijevoza, ili hotelu ako je nepravilnost nastala tijekom smještaja. Kod zrakoplovnog prijevoza, za predanu prtljagu je odgovoran zrakoplovni prijevoznik kojem je prtljaga predana na prijevoz i to na osnovu propisa koji vrijede u zračnom prometu, dok je za ručnu prtljagu, uključujući i prtljagu označenu s „Delivery at Aircraft" i privremeno smještenu u prtljažnik, odgovoran Putnik osobno. U slučaju nepravilnosti, Putnik direktno kod prijevoznika ili agenta ovlaštenog od strane prijevoznika za postupanje u slučaju neregularnosti u prijevozu prtljage ispunjava prijavu o neregularnosti. Na osnovu te prijave prijevoznik isplaćuje odštetu prema propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu. U slučaju gubitka, oštećenja i/ili otuđenja prtljage u hotelu, Putnik zahtjev za odštetom upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena, oštećena i/ili izgubljena. Preporučujemo sklapanje police za osiguranje prtljage.

TOČNOST PRIJEVOZNIKA

Palma travel d.o.o. 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. Palma travel d.o.o. nije odgovorna za bilo kakvu štetu koja proizlazi iz kašnjenja, otkazivanja ili preinaka prijevoza ili prijevoznog sredstva. Palma travel d.o.o. zadržava pravo izmjene zbog različitih tehničkih i organizacijskih razloga. Isto tako može doći do kašnjenja, koji su najčešće posljedica preopterećenosti u cestovnom i brodskom prometu, štrajkova 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 prijenos dopuštene prtljage, kako ručne i tako i predane, postupak provjere putnika i prtljage. Pravo zrakoplovnog prijevoznika je da zbog tehničkih ili organizacijskih razloga promjeni dan, vrijeme leta, tip zrakoplova ili ponudi zamjenski let. Zbog tih i organizacijskih razloga (korištenje drugog zrakoplovnog prijevoznika, zbog popunjenosti 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 kataloga, tako da su dani i vremena letova informativni i određeni nekoliko mjeseci unaprijed prije vašeg polaska. Stoga su svi podaci navedeni u katalogu samo informativne naravi i nisu obvezujući. 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 povratak, 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 Palma travel d.o.o. 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. Palma travel d.o.o. nije

odgovorna za bilo kakve pogrešne prikaze informacija, ali posljedično su prijevoznici su ti 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 ovise 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 povratak u domovinu, putnik je dužan o vlastitom trošku osigurati nove dokumente. Pri uređivanju formalnosti u vezi s tim, putnik se može za savjete i pomoć obratiti vođi putovanja ili predstavniku Palma travel d.o.o., 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.

KATEGORIZACIJE SMJEŠTAJNIH 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 odmora ili putovanja.

Za aranžmane na osnovi all inclusive usluge, potrebno je pažljivo pročitati opis usluga u programu ili ponudi, budući da se sveobuhvatne 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 ne 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 tako pruženom uslugom i time je izgubio pravo na kasnije podnošenje reklamacija sa zahtjevom za smanjenje cijene odnosno naknadu štete. Palma travel d.o.o. 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 ponuđena 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 8 dana od završetka putovanja, poslati preporučenom poštom pisanu reklamaciju na adresu: Palma Travel d.o.o., Ilica 1A (prvi kat), 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, račune povezane sa dodatnim troškovima i slično. Putnik također može reklamaciju uputiti prodajnom mjestu na kojem je sklopio ugovor o putovanju.

Palma travel d.o.o. je dužna donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora, a može odgoditi rok rješenja o pritužbi za dodatnih 14 dana zbog prikupljanja informacija. Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 14, odnosno 28 dana nakon ulaganja prigovora, putnik se neopozivo odriče posredovanje bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e ili druge institucije, kao i davanja informacija u medije. Isto tako u ovom vremenu putnik se odriče prava na tužbu. Najviši iznos nadoknade po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana.

Kada Palma travel d.o.o. nije odgovorni organizator putovanja proslijedit će reklamaciju odgovornom organizatoru putovanja i pisano obavijestiti putnika o učinjenome.

Kada Organizator nastupa samo u ulozi informatora, putnik mora sve reklamacijske zahtjeve prijaviti na licu mjesta stvarnom neposrednom pružatelju odnosne 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 pretpostavke, 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.

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

Palma Travel d.o.o. nastupa kao prosrednik u prodaja usluga ski škola, ski karata i sličnih usluga na pojedinim skijalištima. U slučaju bolesti, nevremena, gubitka ski karte, ranijeg odustanka od poduke 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 slično). 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 Palma travel d.o.o. NIJE ORGANIZATOR PUTOVANJA

U slučajevima kada Palma travel d.o.o. nije organizator putovanja, nastupa u ulozi posrednika. Smatra se da Palma travel d.o.o. 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 (rokovi) 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/FORTUNA PUTOVANJA

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 u objektu (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. Palmini djelatnici će se potruditi pronaći suputnika za izabrano putovanje, iako to nismo u mogućnosti obećati. Ukoliko ćete biti smješteni u dvokrevetnoj sobi, 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 moguće u skladu sa raspoloživošću hotelskih kapaciteta, iako hotel gostima nije dužan vratiti doplatu za jednokrevetnu sobu. Ukoliko putnici uplate smještaj u dvokrevetnoj sobi te u slučaju otkazivanja jednog putnika, drugi preuzima obvezu plaćanja doplate 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 s 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 PUTEM INTERNETA

U slučaju narudžbe, odnosno prodaje turističkog 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 Palma travel d.o.o.. 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 ZADNJEM TRENUTKU ILI LAST MINUTE ARANŽMANI I OSTALI NISKO CJENOVNI ARANŽMANI

Last minute putovanje ili „last minute“ aranžman znači da se radi o posljednjim slobodnim turističkim aranžmanima. Organizator ponekad ima mogućnost ponuditi posebno označene nisko 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 »detaljnije 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 odbiju izdati vize, nisu dužni dati razlog odbijenice). Cijena vize i posredovanja Palme d.o.o. nije uračunata u cijenu putovanja (osim tamo gdje nije drugačije navedeno), odnosno plača se posebno. Troškove dobivanja vize Palma Travel d.o.o. ne vraća ni u kojem primjeru.

CARINSKI PROPISI (IMIGRACIJA I SIGURNOSNE SLUŽBE)

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 (fotoaparata, 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 nepristojno 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 surađuju s carinskim tijelima. U Dubai npr. nije dozvoljen unos lijekova s psihotičnim tvarima (antidepresivi, sredstva za smirenje i uspavljivanje ...) 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 agentima 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 posredujemo i vouchere/uputnice, 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, potrebno 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 odmorišnog objekta. Na putovanjima ćete susretati pripadnike brojnih nacionalnosti, s različitim navikama i kulturom ponašanja. U većini slučajeva je to vrlo zanimljivo i može obogatiti vaše putovanje, ali ponekad to naravno može biti i neugodno, ali na to nažalost 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 pritužbe nećete moći uzeti u obzir i riješiti. Naš jedini vodič i želja je zadovoljan gost, pa 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 podsjećaju da su smješteni na dodatnim ili pomoćnim krevetima, koji nikako nisu usporedivi s osnovnim krevetima, a pojavljuje 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.) Jednokrevetne 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, cijepljenja, sigurnosni uvjeti) i uzmite 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 iznenađuje 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 kulturan 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 raspolažu 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.

IZVOĐENJE OSNOVNOG PROGRAMA

Programi putovanja su kreirani godinu dana unaprijed; željeli bi vas upozoriti, da povremeno tijekom konačne izvedbe i potvrde može doći do promijene slijeda u programu, zamjene dana razgledavanja, smještaja ili obrnutih sljedova 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 objave istih, prestaje vrijediti početni kataloški program.

UVJETI REZERVACIJE I KUPNJE KARATA U ZRAČNOM PRIJEVOZU PUTNIKA

Palma Travel d.o.o. ne posjeduje vlastite zrakoplove i ne obavlja zračni prijevoz putnika i robe, već u prodaji avio karata djeluje isključivo kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika od kojih ima ovlaštenje temeljem IATA licence sukladno pravilima i uvjetima IATA-e i svakog pojedinog zrakoplovnog prijevoznika.

REZERVACIJA LETOVA

Prilikom izrade rezervacije za letove Putnik je dužan dati točno ime, prezime i spol svakog Putnika onako kako su navedeni na identifikacijskom putnom dokumentu koji će putnici i koristiti za to putovanje. Unatoč velikoj pažnji, prilikom izrade rezervacije, zbog pogreške u razmijeni informacija, moguće su greške u imenu, prezimenu, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu. Putnik je primljenu potvrdu o izvršenoj rezervaciji dužan provjeriti i bez odgađanja obavijestiti Palma Travel d.o.o. o eventualnim greškama u imenu, prezimenu, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu kako bi se što prije izvršio ispravak. Ukoliko Putnik nakon primitka rezervacije/ponude, a prije potvrde kupnje ne obavijesti Palma Travel d.o.o. o grešci u imenu, prezimenu, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu smatrat će se da su sve navedene informacije točne. Ukoliko u rezervaciji/ponudi nije drugačije naznačeno, rezervacija vrijedi 24 sata od trenutka rezervacije nakon čega se, ukoliko Putnik ne potvrdi, tj. izvrši kupnju karte, automatski otkazuje. Zrakoplovni prijevoznik može u bilo kojem trenutku promijeniti i/ili ukinuti trenutno važeće tarife bez prethodne najave, što može dovesti do promjene u cijeni od trenutka izrade rezervacije/ponude do trenutka potvrde/kupnje karte. Primjenjuje se važeća tarifa u trenutku izdavanja karte.

ZRAKOPLOVNA KARTA / E-KARTA

Nakon potvrde rezervacije od strane Putnika, Palma Travel d.o.o. kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika, u ime prijevoznika, izdaje Putniku elektroničku potvrdu o kupnji karte (elektroničku kartu, e-kartu, eticket, etix) koja sadrži ime, prezime, spol i slijedni popis svih letova na kojima je izvršena rezervacija prijevoza s datumima putovanja, polazištima i odredištima kao i broj rezervacije pod kojim prijevoznik vodi rezervaciju u svojem rezervacijskom sustavu. Nakon kupnje/potvrde kupnje, tj. izdavanja e-karte, nije moguća naknadna promjena bilo kojeg elementa karte. Jednom izdana avio karta predstavlja ugovor o prijevozu između zrakoplovnog prijevoznika i Putnika. Karta, kao ugovor o prijevozu, glasi na ime i prezime Putnika i nije prenosiva na drugu osobu.

UKRCAJNA PROPUSNICA / BOARDING PASS

Prije ukrcaja u zrakoplov Putnik mora samostalno obaviti prijavu za let na jedan od načina koji nudi zrakoplovni prijevoznik koji je izdao kartu (npr. na šalteru za prijavu u zračnoj luci, na web stranici prijevoznika, na samoposlužnom automatu, itd.). Zrakoplovni prijevoznik može za pojedine načine prijave za let naplatiti naknadu. Nakon izvršene prijave za let, prijevoznik Putniku izdaje ukrcajnu propusnicu (boarding pass) u papirnatom i/ili elektroničkom obliku i to za svaki let posebno, a koja služi za ulazak u zrakoplov i kao prtljažni list ukoliko se na prijevoz predaje prtljaga. U slučaju papirnatih ukrcajnih propusnica, zrakoplovni prijevoznik može odbiti ukrcaj Putniku koji ne može predočiti originalnu papirnatu ukrcajnu propusnicu, ukoliko je ista izdana, na ulazu u zrakoplov. Zrakoplovni prijevoznik nije dužan ispuniti ugovornu obvezu prijevoza ukoliko je ime i prezime Putnika različito na elektroničkoj karti/ukrcajnoj propusnici i na osobnom putnom dokumentu kojeg Putnik predočuje kod prijave na prijevoz i/ili prilikom ukrcaja u zrakoplov.

Uvjeti zračnog prijevoza Putnika i prtljage definirani su od strane zračnog prijevoznika te ih se Putnik dužan pridržavati.

POSEBNI UVJETI REZERVACIJE I PLAĆANJA AVIO KARTE TE NAKNADA ZA IZDAVANJE AVIO KARTE

Za plaćanje avio karata vrijede posebni rokovi i uvjeti plaćanja. Ukoliko u rezervaciji/ponudi nije drugačije naznačeno, rezervacija vrijedi 24 sata od trenutka rezervacije. Ukoliko Putnik vrši kupnju karte uplatom na transakcijski račun Palma Travel d.o.o., a otvoren u Privredna banka Zagreb d.d., dužan je voditi računa o NKS terminskom planu izvršenja transakcija financijske institucije iz koje zadaje nalog za plaćanje, kako bi bio siguran da Palma Travel d.o.o. može prije isteka roka do kojeg je rezervacija važeća evidentirati uplaćena sredstva na svojem transakcijskom računu u RBA. Ukoliko Palma Travel d.o.o. do navedenog roka ne evidentira uplaćena sredstva na svojem transakcijskom računu u PBZ, Palma Travel d.o.o. ne snosi odgovornost za otkaz rezervacije od strane zrakoplovnog prijevoznika. Niti prijevoznik niti Palma Travel d.o.o. ne mogu garantirati raspoloživost letova niti da će na istim letovima biti moguća ponovna rezervacija mjesta po istoj cijeni te se Putnik u tom slučaju može odlučiti na izradu nove rezervacije po tada dostupnim cijenama, te izvršiti doplatu do nove raspoložive cijene karte unutar novog roka kojeg odredi prijevoznik ili na odustajanje od kupnje i povrat prethodno uplaćenih sredstava nakon što ista budu evidentirana na računu Palma Travel d.o.o.-a, a bez kupnje karte.

Zrakoplovni prijevoznik zadržava pravo otkaza rezervacije i/ili već kupljene karte bez prethodne obavijesti, za što Palma Travel d.o.o. ne preuzima odgovornost.

Povrat agencijske naknade za izdavanje karte (TSC) nije moguć.

OTKAZIVANJE I PROMJENE

Otkazivanje i/ili promjene izvršene od strane zrakoplovnih prijevoznika bez suglasnosti Putnika Zrakoplovni prijevoznici, uslijed određenih okolnosti, zadržavaju pravo promjene rasporeda leta što uključuje mijenjanje vremena polijetanja i slijetanja, kao i otkazivanja letova bez prethodne obavijesti. Elektronička karta je ugovor između zrakoplovnih prijevoznika i Putnika pri čemu Palma Travel d.o.o. djeluje tek kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika i nije odgovoran za promjene/otkaze izvršene na rezervaciji/e-karti od strane samih zrakoplovnih prijevoznika.

OTKAZIVANJE I/ILI PROMJENE KOJE ZAHTIJEVA PUTNIK

Otkazivanje i promjene (npr. letova, polazišta i/ili odredišta) podložne su uvjetima tarife kupljene avio karte. Ukoliko Palma Travel d.o.o. u ponudi/rezervaciji nije drugačije naznačio, u slučaju otkaza od strane Putnika avio karta ne dozvoljava povrat tarife, ne dozvoljava povrat neiskorištenih zrakoplovnih i/ili pristojbi zračnih luka, ne dozvoljava promjene letova uključujući i promjene zračne luke polaska i/ili odredišta. Sve mogućnosti promjene jednom izdane karte podložne su uvjetima tarife po kojima je karta izdana, uključujući mogućnost povrata nakon kupnje (tarife i/ili pristojbi), mogućnosti promjene letova, polazišta i/ili odredišta, kao i visinu naknade za promjenu/otkaz ukoliko je ista tarifno dozvoljena. Kod tarifa koje dozvoljavaju promjenu letova uz plaćanje dodatne naknade, potrebno je osim naknade platiti i razliku od već plaćene tarife do one koja je u trenutku promjene raspoloživa na novim letovima, ako na originalno kupljenoj tarifi više nema mjesta. Ukoliko se otkazuje putovanje, a prema uvjetima tarife avio karte Putnik ima pravo na povrat sredstava, sredstva će po odobrenju zrakoplovnog prijevoznika biti vraćena Putniku (najčešće u roku do 2 mjeseca od dana otkaza) na isti način kako je karta kupljena. Otkaz putovanja je potrebno dostaviti u pismenom obliku putem elektroničke pošte na adresu: booking@palma-travel.hr ili poštom na adresu: Palma Travel d.o.o. d.o.o. – poslovnica Zagreb, Ilica 1A (prvi kat), 10000 Zagreb, odnosno osobno dolaskom u poslovnicu te uručenjem pismenog otkaza djelatniku odjela avio karata agencije Palma Travel d.o.o.. Ukoliko karta nije otkazana unutar roka kojeg definira zrakoplovni prijevoznik, a Putnik se ne pojavi na letu, smatrat će se da je No-show putnik.

NO-SHOW

U slučaju da Putnik nije na vrijeme izvršio prijavu za let i/ili se nije pojavio na izlazu za ukrcaj u zrakoplov, smatra se No-show putnikom. Zrakoplovni prijevoznik će automatski otkazati sve daljnje letove u avio karti koji se ne mogu koristiti. Putnik, ovisno o tarifi, u pravilu nema pravo niti na povrat sredstava niti pravo na promjenu karte za neki drugi let.

SLIJED KUPONA ZA LET I NJIHOVA UPOTREBA

Putniku se tijekom izdavanja karte za svaki rezervirani let izdaje zaseban e-kupon u elektroničkoj karti. Karta koju je Putnik kupio valjana je za prijevoz od mjesta polijetanja, preko navedenih mjesta međuslijetanja ili transfernih mjesta, do mjesta slijetanja navedenih na potvrdi kupnje/e-karti. Cijena kupljene karte izračunata je prema tarifi zrakoplovnih prijevoznika na temelju cijelog putovanja naznačenog na karti. Promjena rute putovanja dovodi i do promjene tarife, a time i cijene karte. Putnik prilikom potvrde/kupnje karte prihvaća i obaveznost slijednog korištenja letova kako su navedeni u e-karti (npr. nije moguće ne-koristiti odlazni let, a onda ipak koristiti povratni let). Kod pokušaja korištenja letova mimo redoslijeda navedenih u karti, svi daljnji letovi biti će otkazani, a Putnik gubi mogućnost njihovog korištenje, kao i pravo na povrat neiskorištenog dijela karte. Prijevoznik može u takvom slučaju zahtijevati reobračun tarife prema stvarnom redoslijedu korištenja letova, što može rezultirati višom tarifom koju nadoknađuje Putnik.

REKLAMACIJE U SLUČAJU ODBIJENOG UKRCAJA, KAŠNJENJA I/ILI OTKAZIVANJA LETA OD STRANE ZRAKOPLOVNIH PRIJEVOZNIKA

Ako Putnik ima reklamaciju zbog odbijenog ukrcaja, kašnjenja i/ili otkazivanja leta ili neke druge nepravilnosti vezane za prijevoz (npr. prtljage), Putnik je dužan zahtjev za odštetu uputiti direktno zrakoplovnom prijevozniku koji je uzrokovao nepravilnost. Palma Travel d.o.o. se nalazi u ulozi prodajnog agenta i nije ovlašten u ime zrakoplovnog prijevoznika rješavati reklamacije. Zrakoplovni prijevoznik sve zahtjeve dobivene od agenta, vezane za pritužbe putnika, ne smatra valjanima.

AVIONSKI PRIJEVOZI S NISKO-CJENOVNIM 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 aviokompanija.

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 spomenutih dobavljača. Preporučamo uplatu police osiguranja od otkaza.

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 d.o.o. partneri u ime i za potrebe Palma travel d.o.o.. Klijentom se smatra osoba koja je od Palma travel d.o.o. 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 ovise 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, podatke 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, informacije o izvoru podataka ako nisu prikupljeni od klijenta, informacije o sustavu za automatizirano odlučivanje, poput izrade profila, o 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 definiranima 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 potvrdnom 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 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 d.o.o. putem svih kanala za promidžbu, osim ako klijent ne odredi drugačije. Kako bi klijent mogao dobivati 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 d.o.o., osim kad su od tog interesa jači interes ili temeljna prava i slobode koje zahtijevaju zaštitu podataka klijenta.

Za interne potrebe

Podatke klijenta čuvamo kako bismo zaštitili legitimne interese klijenta ili naše legitimne 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 klijenata, upotrebu podataka klijenata radi sprječavanja, otkrivanja i procesuiranja zloupotreba na štetu klijenata ili Palma travel d.o.o., osiguravanja sigurnosti zaposlenika, klijenata, proizvoda i usluga Palma travel d.o.o., kreiranja usluga i ponuda koje odgovaraju potrebama i željama klijenata, osiguravanja vrhunskog korisničkog iskustva, personaliziranе korisničke podrške, istraživanja i analize tržišta, optimizacije prodajnih kanala itd. Telefonski razgovori korisnika i djelatnika Palma travel d.o.o. mogu biti snimani i dalje se upotrebljavati u svrhe unaprjeđenja kvalitete rada djelatnika Palma travel 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 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 d.o.o.

PROSLJEĐIVANJE 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 podatka kao da podatke obrađuje Palma Travel d.o.o.

ZAŠTITA 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.

KONTAKT

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. Polica osiguranja Jamčevine za turistički paket aranžman 1501-00001201 (HOK OSIGURANJE-Hrvatska osiguravajuća kuća d.d.).

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 Ugovaratelju putovanja odnosno Putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na Paket aranžman. Polica osiguranja od odgovornosti 13-00000145712 (HOK OSIGURANJE-Hrvatska osiguravajuća kuća d.d.).

KONAČNE ODREDBE

U svim cijenama iz ponude Palma travel d.o.o. 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 datumom objavljivanja na internetskoj stranici www.palma-travel.hr, gdje su ažurirane sve promjene i dostupne su u tiskanom obliku u svim poslovnim jedinicama.

ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi uvjeti i upute za putovanja vrijede od 16. srpnja 2019. i isključuju sve dosadašnje uvjete i upute za putovanja. Sukladni su Direktivi EU 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim aranžmanima (dostupna na poveznici: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=HR) kao i Zakonu o pružanju usluga u turizmu (NN 130/2017) koji je u primjeni od 1. srpnja 2018.
(dostupan na poveznici: https://narodne novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982 .html).

Putnik se obvezuju da će moguće sporne slučajeve pokušati riješiti sporazumno sukladno uvjetima. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu, a primjenjuje se hrvatsko pravo.

Prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu, putnik može podnijeti prijedlog za rješavanje spora pred tijelom s liste notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova sukladno zakonu kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Alternativno rješavanje sporova vezanih za ugovor, o ovlaštenim tijelima za alternativno rješavanje sporova kojim je trgovac obuhvaćen te o platformi za online rješavanje tih sporova, sukladno odredbama posebnog zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.

Podatci o trenutno notificiranim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova dostupni su na internetskim stranicama Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta: http://potrosac.mingo.hr/hr/potrosac/clanak.php?id=12645

Platforma za mrežno rješavanje potrošačkih sporova dostupna je na poveznici: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase

Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u objavljanju i pružanju usluga u turizmu: Državni inspektorat, Turistička inspekcija Šubićeva 29, 10000 Zagreb

Zagreb, 16.05.2025.

Turistička agencija PALMA TRAVEL d.o.o.,
Miramarska 24, 10000 Zagreb, Hrvatska
ID-kod: HR-AB-01-080781152
OIB: 28573765652