

OPĆI I POSEBNI UVJETI TE UPUTE ZA TURISTIČKE ARANŽMANE



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

POSEBNI UVJETI ZA TURISTIČKE ARANŽMANE

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

PRILJAVE

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

U slučaju, da putnik prilikom prijave ne navede točne podatke, odgovoran je za sve troškove odnosno posljedice, nastale zbog netočnih podataka. Od nje je moguće odustati samo u skladu s odredbama o otkazu putovanja navedenih u Općim uvjetima. Obvezujućom prijavom smatra se, osim pisane prijave ili potpisanog ugovora, svaka narudžba prosljeđena 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 prosljeđio obvezujuću prijavu ili prijavu koja sadržava bilo koji od navedenih podataka. U slučaju, da putnik tijekom prijave ne navede točne podatke, odgovoran je za sve troškove, odnosno posljedice, nastale zbog nepravilnih podataka.

Ukoliko u katalogu ne pronađete željenu destinaciju ili objekt, rado ćemo Vam posredovati rezervaciju po vašoj želji. Putnik prilikom prijave potpisuje ugovor o rezervaciji (prijavnicu). Na taj način sve, što je navedeno u tim uvjetima odnosno uvjetima odgovornog organizatora, postaje pravna obveza, kako za putnika tako i za organizatora, ukoliko odgovorni organizator takvu rezervaciju nakon provjere i potvrdi. Ukoliko se putnik odlučuje 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 TA Palma, možete unovčiti samo pri kupnji novih aranžmana te se ne priznaju za već napravljene rezervacije.

PLAĆANJE

Danom plaćanja smatra se dan kada putnik izvrši uplatu na blagajni Ta Palma ili kod ovlaštene agencije, odnosno Ta Palma dobije doznaku na svoj transakcijski račun. Prilikom prijave putnik plaća akontaciju u iznosu od 30 % cijene aranžmana, odnosno, koliko je navedeno u programu putovanja i troškove rezervacije. Preostali dio putnik mora platiti najmanje 21 dan prije početka putovanja, odnosno onako kako je navedeno u programu. U slučaju, da preostali dio cijene aranžmana putnik ili ovlaštena agencija u kojoj je putnik napravio rezervaciju ne plati u predviđeno roku, smatra se da je otkazao putovanje i tada se upotrebljavaju odredbe o putnikovom otkazu aranžmana iz ovih općih uvjeta i uputa za turističke aranžmane. Pravovremeno i u ukupnom iznosu plaćeno putovanje, prijavina i troškova prijave putniku jamče, 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 finansijskih institucija kod izvršenog bezgotovinskog plaćanja (kreditne kartice, Maestro, bankovna kartica...) turističkog aranžmana ili druge Palmine usluge. Ta Palma ni u kom slučaju ne može isplatiti gotovinu u slučaju da je potrebno vratiti uplaćeni iznos, ali putnik može zahtijevati povrat novca ako na njega ima pravo. Kada za putnika turistički aranžman rezervira ovlaštena turistička agencija, sve odredbe iz ove točke vrijede i za ovlaštenu turističku agenciju.

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

CIJENE

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

Ta Palma zadržava pravo za moguću promjenu cijene zbog promjene

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

O mogućim promjenama cijene putovanja Ta Palma putnika je dužna obavijestiti 20 dana prije polaska. Ta Palma može u programu odrediti, da putnik usluge, koje će biti pružene tijekom putovanja, plati na licu mjesta. U tom slučaju, Ta Palma ne nastupa kao organizator, niti kao posrednik, već kao informator. Svi reklamacijski zahtjevi se u tom slučaju, odnose na izvođača usluge na samoj destinaciji.

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

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

POKLON BONOVIMA

U Palmnim poslovnicaama 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 Palmnim poslovnicaama za aranžmane, čiji organizator odmora i putovanja je TA Palma.

USLUGE UKLJUČENE U CIJENU ARANŽMANA

Ukoliko u programu nije drugačije navedeno, u cijenu aranžmana su uračunate prijevozne, hotelske i druge usluge, navedene u programu putovanja, kao i organizacija putovanja, PDV i osnovno osiguranje od nezgode. 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 i 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. Ukoliko postoje posebnosti, iste su navedene u cjeniku pri svakoj pojedinoj državi. 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, zrakovolne 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 vodi puta ili predstavniku Ta Palma odnosno predstavniku organizatora putovanja koji organizira putnikov turistički aranžman, na mjestu gdje se vrši usluga, u odgovarajućoj valuti i ako je za vrijeme putovanja određenu uslugu još moguće naručiti, po cijeni koja vrijedi na licu mjesta.

Ta Palma može preporučiti u programu da putnik plaća usluge (fakultativni izleti, iznajmljivanje sportske opreme, iznajmljivanje vozila, itd.) koje će biti realizirane na licu mjesta. U ovom slučaju, Ta Palma se ne pojavljuje kao organizator, već kao posrednik i informator. Putnik plaća uslugu izravno davatelju usluga i odgovornom organizatoru na licu mjesta. U tom slučaju, podnositelj zahtjeva primjenjuje sve zahtjeve za pritužbu samo na pružatelja usluga ili davatelja usluga na licu mjesta.

OTKAZ ILI PROMJENA PUTOVANJA OD STRANE PUTNIKA

Putnik ima pravo otkazati putovanje u poslovnicu, gdje je rezervacija izvršena, u pisanom obliku, inače se otkaz putovanja ne prihvaća. U slučaju da putnik otkáže ugovor o putovanju, Ta Palma ima pravo na naknadu troškova nastalih zbog otkazivanja putovanja. Visina nakna-

de 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

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

Ljestvica otkazivanja u slučajevima kada TA Palma nije organizator turističkog aranžmana, koja je važeća kod utvrđivanja visine troškova zbog otkazivanja putovanja je:

- Do 45 dana – 10% cijene aranžmana
- 44 – 35 dana dan prije početka izvršavanja usluge – 50% cijene aranžmana
- 34 dana zaključno s danom početka izvršavanja usluge – 100% cijene aranžmana

Ljestvica otkazivanja za individualne rezervacije (FIT – FREE INDEPENDENT TRAVELLER)

- Do 45 dana prije početka izvršavanja usluge – 30% cijene aranžmana
- 45 dana do 26 dana, dan prije početka izvršavanja usluge – 55% cijene aranžmana
- 25 do 11 dana, dan prije početka izvršavanja usluge – 80% cijene aranžmana
- 10 do 0 dana prije početka izvršavanja usluge – 100% cijene aranžmana

Navedena visina troškova zbog otkazivanja putovanja ne vrijedi za trošak izabranih zrakovolnih 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. Posebni uvjeti za individualna putovanja i odmor možete pronaći pod rubrikom: POSEBNI UVJETI ZA INDIVIDUALNI ODMOR I PUTOVANJA (FIT – FREE INDEPENDENT TRAVELLER).

Ljestvica otkazivanja putovanja iz kataloga SVIJET:

- 60 – 45 dana prije početka izvršavanja usluge – 10% cijene aranžmana
- 44 – 30 dana, dan prije početka izvršavanja usluge – 30% cijene aranžmana
- 29 – 22 dana, dan prije početka izvršavanja usluge – 50% cijene aranžmana
- 21 – 8 dana prije početka izvršavanja usluge – 80% cijene aranžmana
- 7 dana do jednog radnog dana do dana početka izvršavanja usluge – 100% cijene aranžmana
- Nedolazak bez otkaza - 100% cijene aranžmana.

Posebni uvjeti za putovanja iz kataloga SVIJET možete pronaći pod rubrikom: POSEBNI UVJETI ZA KATALOG – SVIJET.

Ljestvica otkazivanja za apartmane, vile i svjetionike ponuđača ADRIA-GATE:

Sve države i mjesta iz ponude privatnih apartmana:

- Do 30 dana, dan prije početka izvršavanja usluge – 15% cijene aranžmana
- 29 – 15 dana prije početka izvršavanja usluge – 50% cijene aranžmana
- 14 – 8 dana, dan prije početka izvršavanja usluge – 80% cijene aranžmana
- 7 dana, zaključno s danom odlaska – 100% cijene aranžmana.

Sve države i mjesta iz ponude smještaja u vilama:

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

Sve države i mjesta iz ponude smještaja u svjetionicima:

- Do 45 dana, dan prije početka obavljanja usluge – 10% cijene aranžmana
- 44 – 17 dana, dan prije početka obavljanja usluge – 50% cijene aranžmana
- 16 dana do dana polaska – 100% cijene aranžmana.

LJESTVICA OTKAZIVANJA ZA KRSTARENJA:

GRUPNI POLASCI (vrijedi za raspisane grupske polaske):

- do 90 dana prije polaska storno grupske iznose 790,00 kn na putnika (za Holland America 20% vrijednosti putovanja)
- od 89 dana do 60 dana prije polaska, putnik plaća 30% od vrijednosti putovanja;

- od 59 dana do 45 dana prije polaska, putnik plaća 50 % od vrijednosti putovanja;
- od 44 dana do 20 dana prije polaska, putnik plaća 75 % od vrijednosti putovanja;
- 19 dana prije polaska ili manje putnik plaća 100 % (na dan polaska plaća i lučke pristojbe)

INDIVIDUALNI POLASCI

Ljestvica troškova otkaza za brodsku kompaniju Costa Crociere:

Krstarenja oko svijeta i njegovi dijelovi:

- do 90 dana prije polaska: putnik plaća 15% vrijednosti putovanja
- od 89 dana do 45 dana prije polaska – putnik plaća 25% od vrijednosti putovanja
- od 44 dana do 28 dana prije polaska putnik plaća 40% od vrijednosti putovanja
- od 27 dana do 20 dana prije polaska putnik plaća 60% od vrijednosti putovanja
- od 19 dana do 12 dana prije polaska putnik plaća 80 % od vrijednosti putovanja
- od 14 dana do 6 dana prije polaska putnik plaća 75 % od vrijednosti putovanja
- 11 dana prije polaska ili manje, putnik plaća 100 % (dan prije odlaska plaća pristaničke takse.)

Sva preostala krstarenja:

- do 60 dana prije polaska storno troškovi iznose 50,00€ na putnika
- od 59 dana do 45 dana prije polaska, putnik plaća 20% od vrijednosti putovanja;
- od 44 dana do 28 dana prije polaska, putnik plaća 30 % od vrijednosti putovanja;
- od 27 dana do 20 dana prije polaska, putnik plaća 50 % od vrijednosti putovanja;
- od 19 dana do 6 dana prije polaska, putnik plaća 75 % od vrijednosti putovanja;
- 5 dana prije polaska ili manje, putnik plaća 100% (dan prije odlaska plaća i pristaničke takse.)

Odlasci od travnja 2018 nadalje (po sustavu basic/comfort):

Basic cijena:

- Do 45 dana prije polaska, putnik plaća 25% od vrijednosti putovanja
- od 44 dana do 30 dana prije polaska, putnik plaća 50% od vrijednosti putovanja;
- od 29 dana do 15 dana prije polaska, putnik plaća 75% od vrijednosti putovanja;
- od 14 dana prije polaska do polaska, putnik plaća 100% od vrijednosti putovanja.

Comfort i Deluxe cijena:

- Do 45 dana prije polaska su troškovi 50 € na putnika,
- od 45 dana do 30 dana prije polaska, putnik plaća 25% od vrijednosti putovanja;
- od 29 dana do 15 dana prije polaska, putnik plaća 50% od vrijednosti putovanja;
- od 14 dana do 5 dana prije polaska, putnik plaća 75% od vrijednosti putovanja;
- od 4 dana prije polaska do polaska, putnik plaća 100% od vrijednosti putovanja.

Ljestvica troškova otkazivanja za brodsku kompaniju MSC:

Krstarenja koja traju 16 dana ili manje:

- od 60 dana prije polaska svaku putnik plaća 50 €,
- od 59 dana do 30 dana prije polaska, putnik plaća 25 % od vrijednosti putovanja;
- od 29 dana do 22 dana prije polaska, putnik plaća 40 % od vrijednosti putovanja;
- od 21 dana do 15 dana prije polaska, putnik plaća 60 % od vrijednosti putovanja ;
- od 14 dana do 6 dana prije polaska, putnik plaća 80 % od vrijednosti putovanja ;
- od 5 dana do polaska putnik plaća 100 % od vrijednosti putovanja.

Krstarenja koja traju 16 dana ili više:

- od 90 dana prije polaska svaki putnik plaća 50 €,
- od 89 dana do 60 dana prije polaska, putnik plaća 25% od vrijednosti putovanja;
- od 59 dana do 52 dana prije polaska, putnik plaća 40% od vrijednosti putovanja;
- od 51 dan do 35 dana prije polaska, putnik plaća 60% od vrijednosti putovanja;
- od 34 dan do 15 dana prije polaska, putnik plaća 80% od vrijednosti putovanja;
- od 14 dana do polaska putnik plaća 100 % od vrijednosti putovanja.

Ljestvica troškova otkazivanja za brodsku kompaniju Norwegian Cruise Line:

Krstarenja koja traju 5 dana ili manje:

- od 60 dana do 45 dana prije polaska putnik plaća depozit (visina depozita se razlikuje);
- od 44 dana do 30 dana prije polaska 50% od vrijednosti putovanja (tj. depozit ukoliko je veći);
- od 29 dana do 15 dana prije polaska 75% od vrijednosti putovanja (tj. depozit ukoliko je veći);
- 14 dana prije polaska ili manje putnik plaća 100% od vrijednosti putovanja;

Krstarenja koja traju 6 dana ili više:

- od 75 dana do 56 dana prije polaska putnik plaća depozit (visina depozita se razlikuje);
- od 55 dana do 29 dana prije polaska 50% od vrijednosti putovanja (tj. depozit ukoliko je veći);

- od 28 dana do 15 dana prije polaska 75% od vrijednosti putovanja (tj. depozit ukoliko je veći);
- 14 dana prije polaska ili manje putnik plaća 100% od vrijednosti putovanja;
- Za blagdanske polaske u vrijeme Božića i Nove Godine te za Garden Villas i suite važe drukčiji uvjeti stornacije, koji su na raspolaganju u poslovnici.

Ljestvica troškova otkaza za brodsku kompaniju Holland America:

Krstarenja po Aziji; Africa Explorer; Australija i Novi Zeland; Havaji, Tahiti i Marquesas (28 dana ili više); Južna Amerika, Antarktik i Amazonija, Krstarenja po južnom Pacifiku

- do 64 dana prije polaska po uvjetima broдача (točan iznos će biti poznat pri rezervaciji);
- od 63 do 43 dana prije polaska 50% od vrijednosti putovanja;
- od 42 do 22 dana prije polaska 75% od vrijednosti putovanja;
- od 21 dana ili manje prije polaska 100% od vrijednosti putovanja.

Grand Voyages, Amazon Explorer, Havaji, Tahiti & Marquesas (28 dana ili više), Incan Empires, Europski transaktantiki (30 dana ili više)

- od 120 do 91 dan prije polaska po uvjetima broдача (točan iznos će biti poznat tijekom rezervacije)
- od 79 do 90 dana prije polaska putnik plaća 60% od vrijednosti putovanja;
- 75 dana ili manje prije polaska putnik plaća 100% od vrijednosti putovanja;

Sva ostala krstarenja Holland America

- od 75 do 57 dana prije polaska po uvjetima broдача (točan iznos poznat prilikom rezervacije);
- od 56 do 29 dana prije polaska 50% od vrijednosti putovanja;
- od 28 do 16 dana prije polaska 75% od vrijednosti putovanja
- od 15 dana ili manje prije polaska 100% od vrijednosti putovanja

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

Ljestvica otkaza za krstarenje po Jadranu - KATARINA LINE:

- Do 30 dana prije polaska su troškovi otkaza 150 € na putnika, odnosno 200 € na putnika kod deluxe krstarenja,
- od 29 do 22 dana prije polaska 25 % od vrijednosti putovanja;
- od 21 do 15 dana prije polaska 50% od vrijednosti putovanja;
- unutar 14 dana prije polaska 100% od vrijednosti putovanja.

Putnik nema pravo na nikakav povrat u sljedećim primjerima:

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

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

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. Za grupna krstarenja vrijede posebni opći uvjeti otkaza.

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

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

Putnik nema pravo na nikakav povrat u sljedećim primjerima:

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

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

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

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

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

BESPLATNO OTKAZIVANJE – OTKAZ

Kako mogu besplatno otkazati uplaćeno putovanje? Tijekom prijave možete sklopiti otkazivanje/osiguranje rizika otkazivanja u slučaju da zbog bolesti ili određenih nepredvidljivih okolnosti ne bi mogli sudjelovati u putovanju. Nakon ispunjavanja uvjeta možete potraživati povrat uplaćenog novca od osiguravajuće kuće za vaš rezervirani aranžman do početka putovanja. Otkaz/osiguranje rizika otkaza vrijedi u slučaju službenih poziva, neočekivano pogoršanje zdravstvenog stanja ili smrti u užem krugu obitelji i lako se utvrdi uz predočenje odgovarajuće potvrde.

Za osiguranje vrijede uvjeti iz klauzule o osiguravanju rizika otkaza za izabrane osiguravajuća društva, s kojim se putnik tijekom sklapanja osiguranja u potpunosti slaže te su dostupni u svim Palminim poslovnicama. Sporazum o otkazu se može sklopiti samo nakon potvrde rezervacije. S programom se može posebno odrediti drugačija visina

otkazivanja, odnosno da otkaz nije moguć. Gosti koji se nisu odlučili za sklapanje osiguranja rizika otkazivanja, ljubazno upozoravamo da nakon otkaza putovanja mogu nastati visoki troškovi. Visina je određena u općim uvjetima organizatora putovanja.

Palma ne odgovara za moguće dodatne troškove (vize, cijepljenja...). Putnik mora odmah javiti agenciji otkazivanje putovanja i obavezno u pisanom obliku, odnosno najkasnije 2 sata prije polaska na putovanje iz razloga navedenog u prijašnjem odlomku. Kada je razlog za otkaz putovanja loše zdravstveno stanje putnika ili njegovog člana rodbine (srodstveni odnos mora biti vidljiv iz odgovarajućeg dokumenta), koji putniku onemogućuje putovanje, mora priložiti potvrdu liječnika.

Ukoliko putnik ne počne svoje putovanje na dan koji je predviđen kao početak putovanja i ne otkáže putovanje prije samog početka, putnik nema pravo do potraživanja povrata uplate na osnovu plaćenog otkaza. Isto tako se smatra da putnik nije počeo svoje putovanje, odnosno da je odustao od ugovora kada se ne ukrcna na dogovoreni prijevoz (zračni, morski, cestni i slično) iz bilo kojih razloga, koji mogu biti sigurnosne ili regulativne prirode, bez obzira je li se to dogodilo tijekom putovanja ili na samom početku. Putnik je u tom slučaju odgovoran za svu prouzročenu štetu i ne može zahtijevati nikakve povrate na osnovu plaćenog otkaza. Kod turističkih aranžmana, u koje nije uključen organiziran prijevoz, putnik nema pravo do povrata uplaćenog iznosa na osnovi otkaznog rizika, ukoliko se na dan početka putovanja ne javi u smještajni objekt. U slučaju kada u aranžman nije uključen organizirani prijevoz kao početak putovanja se računa vrijeme kada bi putnik lako preuzeo smještaj (14.00).

U drugim slučajevima dokumentirane više sile, koji ne pripadaju među događaje koje pokriva otkaz i zbog kojih putnik otkáže putovanje, odnosno odustane od ugovora, TA Palma ima pravo do povrata svih svojih već nastalih troškova, kao i onih koji nastanu sa samim otkazom putovanja. Viša sila mora biti dokumentirana s odgovarajućim dokumentima i takva da ju prije sklapanja ugovora nije moguće predvidjeti ili izbjeći. Zahtjeva za potraživanje otkaznine nije moguće tražiti nakon datuma početka putovanja ili odmora, kao i za vrijeme neiskorištenog dijela putovanja ili odmora. U slučaju da putnik sklopi osiguranje otkaza turističkog putovanja kod jednih od osiguravajućih društava, putnikova prava se iz adrese otkaza potražuju u tom odgovarajućem društvu, pri čemu se koriste opći uvjeti društva, koji su na raspolaganju u svim Palminim poslovnicama. Ukoliko se putnik na dan polaska ne oglasi na mjestu polaska ili u smještajnom objektu i ne otkáže rezervaciju pisanim putem, sukladno s ugovorom nema pravo tražiti povrat otkaznine. Zahtjev nije moguće tražiti nakon početka putovanja ili odmora i u vrijeme trajanja putovanja ili odmora.

ORGANIZATOROV OTKAZ ILI PROMJENA PUTOVANJA

TA Palma si u skladu sa važećim zakonodavstvom daje pravo do otkazivanja putovanja ili promjene programa putovanja. TA Palma si daje pravo da otkáže putovanje najkasnije 7 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 prijevospnom sredstvu idući:

PALMINI UVJETI:

- Za putovanje s autobusom – najmanje 45 putnika u autobusu, osim ako nije navedeno drugačije
- Za putovanja na redovnim zrakoplovnim linijama - Europa – najmanje 25 putnika u pojedinoj skupini, osim ako nije navedeno drugačije
- Za putovanja na redovnim zrakoplovnim linijama – Daleka putovanja – najmanje 15 putnika u pojedinoj skupini, osim ako nije navedeno drugačije
- Za putovanja sa posebnim zrakoplovima, vlakovima, brodovima – najmanje 80% popunjenosti kapaciteta

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

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

PUTNI DOKUMENTI

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo, mora imati važeći putni dokument ili drugi važeći odgovarajući dokument s kojim lako može ući u određenu državu. U slučaju, da pojedine države uvjetuju

ulazak u državu s određenom vremenskom valjanošću putnog dokumenta prije isteka valjanosti na dan ulaska, putnik je dužan sam paziti na te odredbe. TA Palma ne odgovara za moguće neugodnosti ili prisilan prekid putovanja. Putnik se mora sam informirati o važećim propisima o putnim dokumentima, vizama, dezinficiranim, carinskim i zdravstvenim propisima. Palma ne provjerava državljanstva putnika, zato je gost dužan brinuti, da on osobno te njegovi dokumenti i prtljaga odgovaraju uvjetim predviđenim s pogranicnim carinskim, zdravstvenim, i drugim propisima svoje države, kao i one u koje ili iz kojih putuje. Putnik si zato mora prije putovanja, odnosno do roka koji je određen u programu, dobiti vize za države u koje putuje te obaviti cijepjenja koja su zahtjevana za te države. Ukoliko putnik ne ispuni te obaveze, TA Palma postupa u skladu sa odredbama o putnikovom otkazu putovanja. U slučaju da TA Palma uređuje vizu putniku, agencija ne garantira za uspješnost pridobivanja iste. Troškove pridobivanja vize TA Palma u tom slučaju ne vraća. TA Palma ne jamči za točnost informacij, ukoliko si putnik sam uređuje dokumente. Isto tako u slučaju odbijanja ulaska u državu ili drugih prepreka, agencija ne snosi odgovornost, sve troškove nastale zbog odbijene svoje putnik sam. Posredovanje TA Palma prilikom pridobivanja vize nije uključeno u cijenu putovanja, odnosno plaća se posebno. Smatra se da si putnik sam uređuje vizu kada TA Palma ne dostavi potrebne dokumente za uređivanje vize u roku određenom u ponudi ili programu. Zbog zahtjeva u međunarodnom putničkom prometu (zrakoplovni, brodski, autobusni...) putnik je dužan tijekom prijave posredovati sve potrebne podatke o svim sudionicima putovanja ili letovanja koje prijavljuje. Podatci moraju biti identični podatcima u službenim dokumentima koje su sudionici putovanja dužni u skladu sa propisima o prelasku državne granice i odgovarajućim stranam zakonodavstvenim aktima, nositi sa sobom. U slučaju, da pogrešni podatci 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 dobromarnomjerno 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 putovanje 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 TA Palma, putnik dobije konačnu obavijest najkasnije 5-7 dana prije odlaska; ako putnik ne primi obavijest u tom roku, preporučujemo da o tome obavijesti prijavno mjesto. Putnici dobiti obavijest prije putovanja na svoju e-mail adresu (u slučaju da su ju dali pri prijavi), inače mogu obavijest preuzeti ili naručiti na svojem prijavnom mjestu , gdje je dostupna najkasnije 5-7 dana prije početka putovanja. U slučaju da drugi organizator putovanja organizira turistički aranžman, putnik dobiva obavijest o polasku najkasnije 2 dana prije odlaska. U slučaju da putnik ne primi obavijest o polasku do 1 dan prije polaska, molimo ga da se obrati na svoje prijavno mjesto. Šteta koja bi nastala zbog toga što je putnik dao nepotpunu ili nepravilnu adresu u svrhu popunjavanja preporuke / kupona ili ugovora, snosi putnik.

ZDRAVSTVENI PROPISI

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

PRTLJAGA

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

TOČNOST PRIJEVOZNIKA

TA Palma nije odgovorna za točnost prijevoza u kopnenom i pomorskom prijevozu kada se obavlja putem javnih prijevoznih sredstava, na redovnim ili izvanrednim putničkim prijevozima ili plovidbama. Odgovornost prijevoznika propisano je u ugovoru između putnika i prijevoznika, koji stupa na snagu uz uporabu prijevoznog sredstva. TA Palma nije odgovorna za bilo kakvu štetu koja proizlazi iz kašnjenja, otkazi-

vanja ili preinaka prijevoza ili prijevoznog sredstva. TA Palma zadržava pravo izmjene zbog različitih tehničkih i organizacijskih razloga. Isto tako može doći do kašnjenja, koji su najčešće posljedica 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 popunjeno sti 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 obavezujući. Točan raspored leta i konačne informacije bit će objavljeni na našoj web stranici ili ćemo vas naknadno obavijestavati 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 putničkim dokumentima. Neke zračne luke koriste isključivo ulaznicu u elektronskom obliku, zato ih putnici ne dobiju u tiskanom obliku. Za prijavu na let dovoljan je osobni dokument. Za putnike koji su kupili samo zrakoplovnu kartu, posebno vrijedi upozorenje da još jednom najmanje 48 sati prije leta provjere točno vrijeme leta. Agencija ne snosi odgovornost za oštećenu ili izgubljenu prtljagu. U takvim slučajevima odmah se obratite odgovarajućoj službi izravno u zračnoj luci, obično odjeljak „lost and found“, gdje ćete dobiti odgovarajući zapisnik i referentni broj. Zrakoplovni prijevoznik neće uzeti u obzir kasnije reklamacije. U slučaju da putnik kupi zrakoplovnu kartu na redovnoj liniji ili na niskotarifnom prijevozniku, primjenjuju se stroga pravila prijevoznika, koja, naravno, putnik dobiva od prodajnog predstavnika na zahtjev ili rezervaciju. U ovom slučaju TA Palma je samo posrednik u prodaji. Isto vrijedi za već predanu prtljagu kod letova sa najnižom cijenom te je za istu potrebna doplata (putnik može birati između različitih težina). Putnik je dužan dati ime i prezime za rezervaciju kako je napisano u osobnom dokumentu (putovnica), budući da podaci moraju odgovarati podacima na zrakoplovnoj karti. TA Palma nije odgovorna za bilo kakve pogrešne prikaze informacija, ali posljedično su prijevoznici su ti koji zaračunavaju troškove promjene, 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, nadplatu 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 ovisi o prodajnoj tarifi zrakoplovnog prijevoza.

GUBITAK DOKUMENATA

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

INFORMACIJE

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

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

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 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 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 je da 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 normalna posteljina te je pogodan je za djecu.

REKLAMACIJE ODNOSNO PRITUŽBE

Putnik mora upozoriti na nepravilnosti, odnosno nedostatke na licu mjesta, vodiču TA Palma, izravnom davatelju usluga, predstavniku, odnosno ovlaštenju lokalnoj agenciji. U slučaju da bi po sadržaju reklamacija bila rješiva na licu mjesta (na primjer loša čistoća soba, nedostatak opreme, položaj sobe i sl.), a putnik se nije žalio na licu mjesta i nije o nepravilnostima obavijestio gore navedene osobe, smatra se da se putnik složio s tako obavljenom uslugom, te je na taj način izgubio pravo na podnošenje naknadnih reklamacija sa zahtjevom za sniženjem cijene usluge, odnosno naplati štete. U slučaju da reklamacija na licu mjesta nije moguće ukloniti potrebno je sastaviti reklamacijski zapisnik kojeg potpišu predstavnik TA Palma ili izvođač usluga i oštećeni putnik. Reklamacijski zapisnik je također službeni dokument da je putnik prijavio nedostatke gdje usluge na licu mjesta. TA Palma neće se baviti pritužbama koje putnik nije priložio zapisniku predstavnika organizatora, odnosno ponuđača usluga o reklamaciji, koji će dokazati da nedostatek nije bilo moguće riješiti na licu mjesta.

Postupak u svezi s prigovorom: putnik mora na licu mjesta prijaviti neodgovarajuću uslugu predstavniku organizatora, a u njegovoj odsutnosti ponuđaču usluge. Pri otklanjanju uzroka pritužbe putnik mora suradivati s predstavnikom u dobroj namjeni. Ako putnik ne prihvati ponuđena rješenja prigovora koji odgovara uplaćenim uslugama u sklopu programa, TA Palma neće uzimati u obzir kasnije zahtjeve za povrat štete ili smanjenje cijene putovanja, niti uzeti u obzir pritužbe koje su učinjene nakon završetka usluge jer putnik nije izvođač niti organizator putovanja dao mogućnost otklanjanja nedostataka na licu mjesta. Ako uzrok prigovora nije moguće otkloniti, putnik sa predstavnikom sastavi pisano izvješće koje sadrži primjedbe putnika / gostiju, postupak i vremenski rok rješavanje reklamacija i razlog za neuspjeh rješavanja.

Nakon povratka s putovanja putniku mora u zakonskom roku poslati pismeni prigovor preporučenom poštom na adresu: Odjel za kakovću, Palma d.o.o. Verovškova 55a, 1000 Ljubljana, koji će dokazivati utemeljenost žalbe (potrebna pismena potvrda s potpisom predstavnika ili davatelja usluga , moguće račune zbog dodatnih troškova itd.). Pritužbe poslane e-poštom neće se razmatrati. Putnik može podnijeti žalbu u pisanom obliku u roku od 60 dana ili dva mjeseca nakon povratka s putovanja / odmora. Bez pisane pritužbe TA Palma se ne bavi zahtjevima za snižavanje cijena, obeštećenjem i drugim zahtjevima. Reklamacija mora biti potpisana i može ju podnijeti svaki putnik u svoje ime ili za to pisano ovlastiti treću osobu. Ovlaštenje mora biti priloženo reklamaciji u protivnom Palma neće uzimati u obzir takve reklamacije. Reklamacija mora biti utemeljena. Stoga putnik treba priložiti odgovarajući dokaz i / ili odgovarajuću potvrdu hotelijera, prijevoznika ili druge relevantne osobe o stvarnoj situaciji na temelju koje putnik ostvaruje svoj zahtjev. Organizator mora prvi put putniku odgovoriti u pisanom obliku u roku od 8 dana od dana primitka prigovora, a do kraja u razumnom vremenskom periodu potrebnom za dobivanje informacija o uzroku pritužbe pri davatelju usluga; odnosno u vrijeme koje je potrebno za dobivanje informacija od trećih osoba u skladu s člankom 892. Zakona o obligacijama. Dok organizator ne izda odgovor, putnik se odriče proučavanja pritužbe bilo kojeg drugog osobi, pravosuđnim institucijama ili pružanju informacija medijima i drugoj javnosti. Organizator će rješavati pritužbe samo ako se uzrok ne može otkloniti na licu mjesta. U svakom slučaju, zahtjev za snižavanje cijena ograničen je s

visinom uplaćenog aranžmana. Ako krivicom TA Palma nije došlo do izvedbe programa ili nekih usluga, putnik ima pravo do sniženja cijene u visini realne vrijednosti neizvedenih usluga. Ova odredba ne vrijedi u slučaju da TA Palma ima pravo do otkaza aranžmana ili promijene programa, u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i zakona. Ograničenje odgovornosti odnosi se na sva putovanja za koja je sklopljen ugovor o putovanju. Putnik nema pravo na naknadu za izgubljenu dobit i povrat nematerijalne štete i troškova koji proizlaze iz nje. Agencija ne priznaje bilo kojeg pružatelja IRPS-a kao nadležnog za rješavanje bilo kakvog spora glede putnikovih zahtjeva u vezi s putovanjem. U slučaju reklamacije za putovanje u kojem TA Palma nije organizator putovanja, TA Palma će pritužbu proslijediti odgovornom organizatoru putovanja i obavijestiti putnika o rješenju reklamacije pisanim putem. Rokovi i postupak za rješavanje reklamacija u ovom se slučaju određeni u Općim uvjetima odgovornog organizatora. U skladu s člankom 894. obligacijskog zakona se maksimalna ošteta s adrese nepotpune usluge ograniči na uplaćeni iznos. U slučaju da TA Palma djeluje isključivo kao informator (fakultativni izleti, najam sportske opreme i sl., odnosno usluge pružene na licu mjesta - u tom slučaju TA Palma ne nastupa kao organizator, nego kao posrednik), putnik mora sve reklamacijske zahtjeve provesti na licu mjesta kod stvarnog organizatora fakultativnih izleta, razgledavanja i sl.

SIGURNOST OSOBNIH PODATAKA

TA Palma štiti sve podatke o putnicima u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka. Potpisivanjem ugovora smatra se da je putnik pristao na korištenje tih podataka s namjenom ispunjavanja ugovornih obveza i prava, kao i za potrebe neposrednog marketinga, trženja, istraživanja trga, segmentacije kupaca, statističke obrade i informiranja o ponudi TA Palma i njenih poslovnih partnera. Ako putnik to ne želi, može to izjaviti tijekom prijave na putovanje.

KONAČNE ODREDBE

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

POSEBNE ODREDBE ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

Izvadci po Zakonu o zaštiti potrošača – 1, koji se odnose na organizaciju turističkih aranžmana (važi od 15.01.2008.):

Korištenje: Zakon se odnosi isključivo na potrošače

Opseg uporabe: Zakon se odnosi isključivo na paketne turistične aranžmane i ne na druge turističke usluge.

Mogućnost otkaza putovanja zbog premalog broja prijavljenih sudionika: obavijest putnicima najkasnije 7 dana prije polaska.

Dizanje cijene: zbog promjena cijene goriva, tarifa, valutnih tečajeva – obavještenje stranaka 20 dana prije polaska, mogućnost odstupanja od strane stranke, ukoliko je povećanje više od 10% vrijednosti aranžmana.

Rok za reklamaciju: 2 mjeseca od završetka putovanja (60 dana) – 1. odgovor na reklamaciju 8 dana nakon zaprimanja reklamacije.

Promijena imena na želju stranke: 8 dana prije polaska ukoliko je moguće napraviti promijenu – na troškove stranke.

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

OPĆE ODREDBE:

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

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

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

U slučajevima kada TA Palma nije organizator putovanja, nastupa u ulozi posrednika. Smatra se da TA Palma prodaje take 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 (rokovit) te mogućeg otkazivanja putovanja su u skladu s važećim uvjetima drugog organizatora. Takvi programi su posebno označeni, odgovarajuća oznaka je dana i na potvrdi o putovanju. Eventualnu reklamaciju rješava organizator putovanja.

NO NAME PONUDE

Kod takvih aranžmana je ime hotela poznato tek prilikom dolaska na željenu destinaciju. To znači da izbor položaja objekta, sobe i vrste sobe nije moguća; za take 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 (gleda na raspodjele 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 take 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/studij/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 (gleda na raspodjele 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. Palmina ekipa će se potruditi pronaći suputnika za izabrano putovanje, iako to ne može obećati. Ukoliko ćete biti smješteni u dvije sobe, gostima se vrati doplata za jednokrevetnu sobu koju su uplatili tijekom prijave, ako su se tako dogovorili sa suputnikom prije početka putovanja. Promjena smještaja na putu iz jednokrevetne u dvokrevetnu za vrijeme putovanja je moguća u skladu sa raspoloživošću hotelskih kapaciteta, iako hotel gostima nije dužan vratiti doplatu za jednokrevetnu sobu.

TELEFONSKA PRODAJA TURISTIČKIH ARANŽMANA

U slučaju telefonske prodaje turističkih aranžmana, ugovor se smatra zaključenim sa posredovanjem broja kreditne kartice i / ili u slučaju dogovora o plaćanju s uplatnicom, plaćanja u poslovnicu i sa posredovanjem osobnih podataka putnika te ostalih sudionika. U tom slučaju putnik je dužan platiti naručenu uslugu prema rezervacijskom broju

u roku od 3 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 Ta Palma. U slučaju da se odredbe tih općih uvjeta i upute za turističke aranžmane i odredbe posebnih uvjeta, odnosno ponude, objavljene na internetskoj stranici ne podudaraju, vrijede odredbe objavljene na internetskoj stranici. Smatra se da je putnik prihvatio odredbe tih općih uvjeta i uputa onog trenutka kada je naručio određenu Palminu uslugu putem interneta. Važan uvjet za valjanost prijave u plaćanje sveukupne usluge u roku od 3 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 SA DJECOM

U pojedinim slučajevima, određenih s pojedinim programom turističkog aranžmana, može se odrediti da maloljetna djeca do dobi određene s tim istim programom, koji putuju u pratnji dvije odrasle osobe, popusti na pojedine usluge iz sklopa cijelog turističkog aranžmana ili na cjelokupni turistički aranžman. Uvjeti i visina pojedinog popusta određeni su u svakom pojedinom programu turističkog aranžmana. Ukoliko u pojedinom programu nisu predviđeni posebni popusti za maloljetne osobe, koji putuju u pratnji odraslih osoba to znači da taj turistički aranžman ne predviđa takve posebne popuste.Svako dijete, bez obzira na dob i iznos mogućih popusta mora biti navedeno na putnoj ispravi i mora imati važeće dokumente potrebne za potencijalni ulazak u strane zemlje u koje putuje. U slučaju da dijete nije navedeno na putnoj ispravi ili voucheru za određeni turistički aranžman, smatra se da dijete nema pravo putovati u okviru tog turističkog aranžmana. Putnik je dužan osigurati, da njegovi dokumenti i prtljaga ispunjavaju uvjete predviđene graničnim carinskim i drugim propisima svoje zemlje, kao i one u koje ili kroz koje putuje. Maloljetnici koji putuju bez pratnje roditelja, za tranzit ili ulazak određene zemlje trebaju dopuštenje roditelja. Maloljetni putnik je dužan prije putovanja dobiti i priložiti dozvolu roditelja ili skrbnika. Oblik dozvole razlikuje se i varira od zemlje do zemlje. Za najtočnije informacije kontaktirajte Veleposlanstvo zemlje, koje će putnik prijeći ili posjetiti. Ako država zahtjeva pristanak roditelja, a maloljetni putnik ga nema, smatra se da putnik putuje bez odgovarajuće dokumentacije. Ako putnik ne postupa u skladu sa svojim obvezama, odgovara organizatoru za nastalu štetu, organizator otklanja bilo kakvu odgovornost za nastalu štetu, koju putnik može pretrpjeti u takvom slučaju.

PUTOVANJE U ZADNJEM TREUTKU ILI LAST MINUTE ARANŽMANI I OSTALI NISKO CENOVNI ARANŽMANI

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

POSEBNI UVJETI ZA KATALOG - SVIJET

Za katalog SVIJET vrijede posebni uvjeti otkaza i možete ih pronaći pod rubrikom PUTNIKOVO OTKAZIVANJE ILI PROMJENA PROGRAMA.

Kada je TA PALMA samo posrednik aranžmana, a izvođač je druga agencija, vrijede opći uvjeti i odredbe izvođača aranžmana.

VIZE

Su određene po diplomatskim međdržavnim dogovorima. Naši navodi u programima putovanja, odnosno u uputama za putovanje ili u rubrici »detaljnije o tome i onome«, su podatci o zahtjevima za pojedine države važeći na dan pripreme kataloga i vrijede za organizirana grupa i paketa 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, cijepjenja) se ne smatra kao viša sila i podliježe svim troškovima otkaza. Palma 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 d.o.o. kao turistička agencija za svoje putnike priloži zahtjevane 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 odbijene). Cijena vize i posredovanja Palme d.o.o. nije uračunata u cijenu putovanja (osim tamo gdje nije drugačije navedeno), odnosno plaća se posebno. Troškove dobivanja vize Palma d.o.o. ne vraća ni u kojem primjeru.

CARINSKI PROPISI (IMIGRACIJA I SVJURNOSNE 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. Neke zahtjevaju prijavu svog tehničkog blaga (fotoaparata, video kamera ...), novac, zlato, dragih kamenje, ... Posljedice i troškove nepoštivanja carinskih, zakonih, 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 državeu koju putujemo. Također molimo putnike da surađuju s carinskim tijelima. U Dubai npr. nije dozvoljen unos lijekova s psihotičnim tvarima (anti-depresivi, sredstva za smirenje i uspjavljanje ...) 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 Palmnih iskustvenih 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 priključu i lokalni vodič, većinom su uključene sve ulaznice, ukoliko u programu nije drugačije navedeno.

INDIVIDUALNA PUTOVANJA

Su bez pratnje Palmnog vodiča, pogrami su u izvođenju naših lokalnih partnera i uz pratnju lokalnih vodiča (u engleskom, njemačkom, talijanskom i francuskom jeziku). Prednost takvih putovanja je naravno u vašem individualnom izboru mjesta i razdoblja putovanja. Nakon završnog plaćanja vam osim svih detaljnih informacija posređujemo i vaučere/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 druga država u koju putujete i ravanju 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 odmorioškog objekta. Na putovanjima ćete susresti pripadnike brojnih nacionalnosti, sa 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 našaloz neamo 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 naeg 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 reyviriramo i nadstandardne sobe, suite, obiteljske sobe ili vila - odobrenje je ovisno i potrebno ga je najaviti tijekom prijave. 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: ODMORIŠNA I POPULARNA DRŽAVA

Saznajte više o zemlji u koju putujete (putne isprave, vize, cijepjenja, 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 iznenade 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

Putovani žele upoznavati nove kulture, običaje i tradiciju. Poštujte kulturu i njihove ljude, u javnosti se oblaćite tako da ne utječete na vjerske osjećaje domaćina. Molite za dozvolu, ukoliko želite fotografirati strane državljane i nemoj te zaboraviti da ste u državi gost i ukoliko vam nešto ne odgovara, to riješite na primjeren i kulturn način. Ne zaboravite da će ljubaznost i lijepa riječ prije riješiti nesporazume i probleme.

PODNEBLJE

Zbog drugačijeg podneblja, okoliša i navika do pojava različitih insekata te manjih životinja i gmazova u hotelskim i drugim kompleksima. Ukoliko to primjetite, obavijestite hotelsko osoblje. Preporučujemo da si nabavite sredstva protiv insekata i električne utičnice protiv komaraca.

TEHNIČKI STANDARD

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

PRAVILA OBLAČENJA

Odjeća i obuća trebaju biti udobni, trebate poštovati kulturne i vjerske posebne značajke države u koju putujete. Preporučena je odjeća od prirodnih materijala, šeširi, naočale za zaštitu očiju i kreme. »Dress code« vrijedi prije svega za hotele više kategorije te restorane. Pri

ulasku u hramove i druga svetišta potrebno je poštovati upute lokalnih predstavnika, često se potrebno izuti i pokriti sve dijelove tijela. Detaljne informacije ćete dobiti pri pojedinačnom programu sa završnom obavijesti.

POSREDOVANJE NEDOSTATAKA I REKLAMACIJE

Biti će nam jako žao, ukoliko ne budete ispunili vaša očekivanja sa putovanjem te budete tijekom putovanja ili ljetovanja doživjeli nekakve neugodnosti ili nedostatke. Tijekom svake takve situacije se slobodno obratite našem predstavniku, vodiču ili lokalnom agentu jer će oni napraviti sve da se pogriješka ili neugodnost ukloni. U slučaju, da bi po sadržaju reklamacija mogla biti riješena na samom mjestu (npr. nedovoljna čistoća soba, oprema i položaj sobe), vi o tome niste obavijestili našeg predstavnika, odnosno agenta, računsa se kao da ste se sa takvim nedostatkom složili te će te istovremeno izgubiti pravo do podnošenja bilo kakvih reklamacija sa zahtjevom za povrat novaca, odnosno za plaćanje odštete. Svaku reklamaciju je potrebno dati na licu mjesta, a ukoliko pogriješka nije moguće ukloniti, zajedno sa predstavnikom lokalne agencije i našim predstavnikom ispunite reklamacijski zapisnik kojeg potpisano od strane našeg predstavnika i hotelijera/lokalne agencije obavezno priložite vašoj pisanoj reklamaciji u Sloveniji. U koliko to ne napravite smatramo, da na uslugu nemate pritužbi i zato nećete zahtjevati kasnije reklamacije.

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 slijedova na primjer, plovidbe ili uplovljavanja na lokaciji. 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.

POSEBNI UVJETI ZA KRSTARENJA

OPĆE ODREDBE

Programi krstarenja su podložni određenim specifičnostima, pa smo za putnike pripremili određene Posebne uvjete i upute, koji sa sastavni dio ugovora o organiziranom putovanju / krstarenju, sklopljene između TA Palma i putnika koji se prijavljuje za određeno putovanje / krstarenje/ program putovanja. Opći uvjeti i upute za turističke aranžmane su dostupni i na raspolaganju u svim Palmaovim prodajnim mjestima i na www.palma.si.

REZERVACIJE I PLAĆANJE

Putnik može podnijeti zahtjev za krstarenje u svim poslovnim jedinicama TA Palme i u svim ovlaštenim putničkim agencijama. U trenutku sklapanja ugovora o putovanju i krstarenju, putnik je dužan platiti 30% cijene aranžmana i troškove rezervacije. Preostali dio plaća putnik najmanje 30 dana prije početka putovanja. Ako je između dana prijave i početka putovanja manje od 30 dana, cjelokupni iznos aranžmana plaća se u trenutku rezervacije.

PUTNIKOVO OTKAZIVANJE

Putnik ima pravo otkazati putovanje na mjestu gdje je podnio zahtjev u pisanom obliku. U slučaju da putnik otkáže ugovor o putovanju / krstarenju TA Palma ima pravo na naknadu troškova zbog otkaza ugovora o putovanju. Iznos nadoknade ovisi o vremenu kada je putnik poslao otkaz. Ukoliko putnik otkáže ugovor putovanja dužan je TA Palma vratiti administrativne troškove u visini od 18,00 € po ugovoru ili vaučer i troškove po otkaznoj ljestvici. Iznos povrata troškova otkazivanja aranžmana ovisi o vremenu prije početka usluge u kojem je putnik otkazao ugovor o putovanju.

PROMJENA REZERVACIJE

Putnik može promijeniti određene dijelove rezervacije, ako je to moguće. U slučaju da putnik želi na rezerviranom putovanju promijeniti ili zamijeniti ime sudionika to mora napraviti najkasnije 8 dana prije polaska, ukoliko je moguće regulirati izmjenu te plaća za bilo kakvu promjenu 50,00 € po osobi te dodatne troškove promijene i / ili otkazivanja usluga trećih osoba u okviru programa putovanja. Ponekad se ne dopuštaju promjene imena sudionika ili rezervacija. MSC broderska linija za fantastične kabine ne naplaćuje promjenu imena do 7 dana prije odlaska, a za kabine Belia promjena košta 50 € po osobi do 7 dana prije polaska. Organizator (brodovlasnik) zadržava pravo promjene broja kabine (u istoj ili višoj kategoriji) i vrijeme prehrane u restoranu, unatoč prethodnoj potvrdi, bez odštete. Zbog vremenskih uvjeta i drugih razloga, brodski prijevoz može promijeniti i program ili itinerar. Brodovlasnik također zadržava pravo u svakom trenutku promijeniti kabinu u istoj ili višoj kategoriji, u slučaju kada nije moguće odabrati broj kabine (zajamčena kabina) prilikom rezervacije. U tom slučaju, brodovlasnik za država pravo određivanja kabine prilagođene za osobe s invaliditetom ili s ometenim pogledom, ako je unutar iste ili više kategorije.

OVLAŠTENJA KAPETANA

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

PRIKLJUČNI PRIJEVOZ

Palma ne preuzima nikakvu odgovornost za bilo kakvu štetu koju putnik pretrpi zbog kašnjenja ili otkazivanja usluge prijevoznika za prijevoz do predviđene destinacije početka krstarenja.

PRIJEVOZI NA INDIVIDUALNA KRSTARENJA

TA Palma surađuje s Goopti za individualni prijevoz. Opći uvjeti za osiguranje i organizaciju prijevoza osoba s GoOpti prijevoznika objavljeni su na web stranici www.GoOpti.com. U nastavku je sažetak ovih općih uvjeta i odredbi.

Prijevoz do luke

Dan prije prijaveza do luke putnik je obaviješten putem SMS-a i / ili e-mailom o točnom vremenu polaska i kontaktu vozača. Planirano vrijeme prijaveza iz luke je između 11.00 i 13.00 sati, odstupanja od planiranog vremena prijaveza iz luke mogu biti maksimalno dva sata. Putnik će pravodobno biti obaviješten o odstupanju. Prijevoz od luke do Slovenije može potrajati dulje nego inače, zbog iskrcavanja putnika na različite lokacije.

Moguće doplate

Putnike je moguće povesti kući ili odvesti od kuće, odnosno na drugoj lokaciji kao što je glavna željeznička stanica u Ljubljani. Doplate su: 5 € po lokaciji, smještenoj 5 km ili manje od planirane rute.

Otkazivanje od strane putnika

Troškova otkaza prijevoza do mjesec dana prije polaska na krstarenje nema, do 14 dana prije polaska, troškovi otkaza iznose 50% od cijene prijevoza, a za manje od 14 dana prije polaska su troškovi otkaza 100% cijene prijevoza.

GRUPNI ILI INDIVIDUALNI POLAZAK

Svaki raspisani grupni odlazak ima u raspisu određen najmanji broj putnika, gdje TA Palma osigura slovenskog vodiča / pratitelja. Ukoliko nije drugačije navedeno u natječaju, minimalni iznos je osigurati grupni odlazak od 30 putnika. U slučaju registracije manje od 30 putnika pojedinačno, bez slovenskog vodiča / pratitelja. U slučaju da je u grupnom polasku moguće doplatiti pristojbu za transfer do luke, isti je organiziran kolektivno u slučaju minimalno 30 prijavljenih putnika za transfer. U slučaju malog broja putnika, transfer se organizira preko prijevoznika GoOpti, prema njihovim uvjetima. Putnikovo otkazivanje krstarenja odnosi se na 3. član posebnih uvjeta za krstarenja. Za tematska krstarenja potreban je minimalni broj registriranih putnika za izvođenje tematskog krstarenja, inače je samo krstarenje po sniženoj cijeni pojedinačno ili otkazano.

TRUDNOĆA I KRSTARENJE

Prijevoznici na putničkim brodovima nemaju adekvatnu medicinsku opremu za porađanje zato ne mogu prihvatiti rezervacije ili prevoziti putnice koje bi na zadnji dan krstarenja bile trudne 24 tjedna ili više (kod broderskog prijevoznika MSC 25 tjedana). Brodar ili prijevoznik ima pravo odbiti ukrcaj putnici koja bi bila u visokoj trudnoći i u takvom slučaju ne bi imali nikakvu odgovornost. Kompanija zadržava pravo tražiti od putnika liječničku potvrdu da je sposoban za putovanje.

DOJENČAD NA KRSTARENJU

Neke broderske kompanije ne prihvaćaju dojenčad mlađu od 6 mjeseci ili čak mlađe od 12 mjeseci kada je riječ o prekoceanskim krstarenjima i krstarenjima dužim od 15 dana.

KONAČNE ODREDBE

Posebni uvjeti za krstarenja koriste se zajedno s općim i posebnim uvjetima te uputama za turističke arnžmane TA Palma i vrijede za sva krstarenja organizirana od strane MSC, Costa Cruises, NCL, Holland America, carneval Cruises, Croisi Europe i drugih. Opći uvjeti otkaza drugih prijevoznika dostupni su u Palminim poslovnicama.

POSEBNI UVJETI ODMORA SA AVIONOM

ODMORIŠNA I POPULARNA DRŽAVA

Saznajte više o zemlji u koju putujete (putne isprave, vize, cijepjenja, 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 iznemađuje drugačiji životni ritam, čistoća i točnost jer dosta toga ima u drugim državama ima drugačije vrijednosti nego doma. Prihvatite svaku zemlju i ljude sa svim pozitivnim i negativnim odlikama jer ćete na taj način lakše uživati. Prihvaćanje razlika također može biti određeni tip izazova.

ZAŠTITA LJUDI I KULTURE

Putovati znači upoznavati strane kulture, tradicije i običaje. Poštujte kulturu i njihove ljude, u javnosti se oblačite tako da ne utječete na vjerske osjećaje domaćina. Tražite dopuštenje ako želite fotografirati strane državljanе. I ne zaboravite, vi ste gost u zemlji, pa čak i ako vam nešto ne odgovara, riješite to na odgovarajući i kulturni način. Zapamtite da će dobrota i lijepa riječ prije riješiti probleme i nesporazume.

POMOĆ NA AEORODROMU PRIJE POLASKA

Sa završnom obavješću ćete dobiti točan datum i sat sastanka sudionika ljetovanja/putovanja koji će biti predviđen za sve odmorišne destinacije na aeorodromu JP Ljubljana, odnosno zračnoj luci Edvarda Rusjana u Mariboru. Dočekati će vas naš predstavnik koji će vam podijeliti putne dokumente te vas usmjeriti na prijavu za let. Isto tako će vam biti na raspolaganju za dodatne informacije.

ZRAKOPLOVNI PRIJEVOZI

Svi zrakoplovni prijevozi isključivo su u nadležnosti zrakoplovnih prijevoznika i na njih agencija nema utjecaja. Pravo zračnog prijevoznika je promjena dana, vremena leta, tipa zrakoplova ili promjena zamjenskih letova zbog tehničkih ili organizacijskih razloga. Zbog tih i organizacijskih razloga dajemo si za pravo izmjenu vremena letenja, tipa zrakoplova, linije leta (npr. dodatna međuslijetanja, promjene zračnih luka ...). Moguće je i da je let na destinaciju navečer, povratak ujutro. Prvi i zadnji dan odmora uvijek su namijenjeni putovanju (zračni prijevoz, transfer). Promjene letova mogu se također pojaviti u trenutku izdavanja kataloga, tako da su dani i vremena letova informativni i određeni nekoliko mjeseci unaprijed prije vašeg polaska. Stoga su podaci navedeni u katalogu samo informativne prirode i nisu obvezujući. Dobit ćete točan raspored leta i konačne informacije nekoliko dana prije polaska. Kašnjenja letova također nisu odgovornost agencije. Odgoda zračnih prijevoznika može se pojaviti iz raznih razloga: hitni radovi na održavanju, štrajkovi, loši vremenski uvjeti i opterećenja zračnog prostora. Nažalost, ne prihvaćamo odgovornost za dodatne troškove ili neiskorištene usluge i druge štete uzrokovane odgodom prijevoznika zrakoplova. Imajte na umu da sigurnost putnika ima prednost pred točnošću polijetanja. Dolazak u zračnu luku je kod posebnih charter letova određen 2 h prije polijetanja zrakoplova. Kod charter letova moguće je i prijevremeno polijetanje te je isto tako potrebno pravovremeno preuzeti putne isprave. U slučaju da u zračnu luku niste stigli u preporučeno vrijeme, agencija ne preuzima troškove za propušteni let i sve što je posljedično vezano na to. Avio karte putnici dobiju za polatak i povratka obično na aeorodrom od strane našeg predstavnika, zajedno sa svim putnim ispravama. Za putnike koji su kupili samo avio karte, vrijedi upozorenje da još jednom najmanje 24 sata prije leta još jednom provjete točno vrijeme leta u agenciji gdje je bila rezervacija, odnosno kod predstavnika na destinaciji. Pri kupnji zrakoplovnih karata, transfer od / do zračne luke nije uključen u cijenu. Prtljaga mora biti prikladna za prijevoz zrakoplovom i pravilno zatvorena. Obratite pažnju na dozvoljenu težinu prtljage, koji se spominje u završnoj obavijesti prije polaska i propise o ručnoj prtljazi. Također je potrebno tijekom rezervacije upozorio na

posebnu prtljagu (surf, bicikli, golf ili ronilačka oprema ...), te jezu dodatno nadoplatiti. Također je potrebno dobiti odgovarajuću dozvolu za prijevoz životinja. Prijevoz prtljage nije odgovornost agencije, niti za oštećenu, niti za izgubljenu prtljagu. Kada se takvi slučajevi dogode, odmah se obratite odgovarajućoj službi na aeorodrom, obično odjelu „Lost and Found“, gdje ćete dobiti odgovarajući zapisnik i referentni broj. Zrakoplovni prijevoznici neće uzeti u obzir kasnije reklamacije

DOLAZAK NA AEORODROM U ODMORIŠNOJ DRŽAVI

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

PRIJEVOZ DO HOTELSKOG SMJEŠTAJA

Predstavnik naše agencije će vas dočekati u zračnoj luci i pratiti vas do željenog hotela. To vrijedi samo za programe koji su povezani s charter letovima i minimalnim brojem putnika. Za manje grupe (manje od 40 putnika), a osobito tamo gdje postoje letovi na redovnim linijama, lokalni predstavnici ili samo transferi bit će dostupni. Promet na svakom hotelu otprilike je definirano u opisima hotela i drugih određene udaljenosti u kilometrima, ali ja bih vas podsjetiti da je prijevoz od zračne luke do hotela neće trajati samo dok se osigurava optimalnu prijevoz. Na autobusu ili manjoj kombiniranog vozila (ovisno o broju sudionika za prijevoz) putnike je to različite hotele, tako da definitivno Raspored hotela traje dugo vremena; Molimo unaprijed razumijevanje. Ako gost želi individualnu uslugu i prijevoz, naravno je moguće dogovoriti s dodatkom. Također gosti s glomaznog prtljaga (surf, bicikli, golf ili ronilačke opreme ...) neće biti u mogućnosti prisustvovati kolektivni transport zbog anksioznosti, to će biti potrebno dopuniti određeni prijenos. Budući da su obično na određištju najmanje dva različita autobusa, predstavnik u jednom autobusu pripremit će samo pozdravni govor i informirati putnike o njihovom posjetu pojedinim hotelima. Zbog prometne situacije, prijenos na određene hotele ili ulaze u hotel nije uvijek moguć, stoga se s prtljagom treba koristiti kraći put. Za prijevoz prtljage na sebi odgovoriti i molim, da se prije ulaska u artobus sigurni da je vaša prtljaga u prtljažniku autobusa.

PREDSTAVNIŠTVO

Prvi ili Drugi dan odmora, od vas će biti u unaprijed određenom rasporedu u posjet našeg predstavnika te Vam pružiti detaljne informacije o hotelu ostanje, destinacije, izleti, .. također će biti dostupan za rješavanje bilo kakvih problema ili dvojbi. Za hitne slučajeve imat SOS broj mobilnog telefona naših predstavnika (koji je već dao u vremenskoj putovanju, dobit prije polaska do određišta). Radno vrijeme (sastanaka s predstavnicima gosti u svakom hotelu) i telefonskih brojeva objavljuju na info panelima i / ili mape u bilo kojem hotelu. Točno vrijeme povratnog leta i transfera do zračne luke je također naveo na info panelima i / ili mape. Ako vam se dogoditi da primijetiti, mi Mole se na vrijeme transfer od hotela provjeriti s vlastitim predstavnika.

INFORMACIJSKI PANO I MAPA

Informativne ploče i / ili mape nalaze se u svakom hotelu u zajedničkim hotelskim sobama. Na panou ili u mapi će biti upućeni na vrijeme posjeta našeg predstavnika na vrijeme odlaska zadnji dan putovanja, naći ćete savjete o dodatnim ture i izlete.

IZLETI

Kada je dovoljna udobnost smještaja i šetnje po plažama, pripremili smo vam mnogo zanimljivih izleta i razgledavanja koji će Vaš odmor učiniti još prostranijima. Ako ima dovoljno sudionika da se registriraju (najmanje 15), putovanje će biti popraćeno slovenskim vodičem, u suprotnom će lokalna agencija biti odgovorna za provedbu projekta, koja je također odgovorna organizator i izvođač dodatnih razgledavanja i izleta. Ova Palma se ne pojavljuje kao organizator, a ne kao posrednik, već samo kao informator. U ovom slučaju, podnositelj zahtjeva primjenjuje sve zahtjeve za pritužbu isključivo davatelju usluga na licu mjesta. Sudjelovanje na izletima je isključivo po vlastitom nahođenju i odgovornosti putnika, na žalost, Palma ne preuzima odgovornost za bilo kakve ozljede ili nezgode koje mogu nastati kao posljedica tih aktivnosti. Za svaku od određišta za odmor, opisano je najmanje nekoliko izleta, a cjelokupnu ponudu dobit ćete prije odlaska ili na licu mjesta od našeg predstavnika.

PUTOVNICE I DRUGE VRIJEDNOSTI

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

SEF

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

HOTELI I DRUGI ODMORIŠNI OBJEKTI

Kategorizacija hotela i objekata; određuju nacionalni turistički uredi i udruženja zemlje u kojoj putujete i tretiraju se isključivo prema nacionalnim kriterijima koji nisu nužno identični primjenjivim odredbama i kriterijima u našoj zemlji. Pri odabiru objekata pokušali smo uhvatiti najrazličitiju strukturu ponude. Naravno, željeli bismo naglasiti da postoje razlike između objekata iste kategorije, koji se obično vidi prvi od cijene aranžmana, kao i na svaki objekt navodi prosječnu ocjenu jednu / dvije najveće međunarodne web portala. Katalogne fotografije uvijek su samo simbolične, katalozi se ispisuju nekoliko mjeseci unaprijed. Ponekad, dakle, može doći do promjena u ovom trenutku (prilagodbe, dodatna konstrukcija). Isto vrijedi i za slike soba, parkovnih površina, sportskih terena i slično. Obavijestit ćemo goste o svim mogućim promjenama putem našeg web portala pa preporučujemo da pregledate ovaj dio naših opisa i preporuka prije putovanja / odmora. Različite nacionalnosti; su karakteristični za svaki hotel i drugi objekt za odmor. Putnička agencija Palma nije jedini stanar hotelskih i drugih objekata za odmor, ali će također suraditi i mnoge druge nacionalnosti, s različitim običajima i kulturom ponašanja. U većini slučajeva to je, naravno,

vrla zanimljivo, a vaš je godišnji odmor velik, ali ponekad to može biti i odbojnost, naravno, ali vas želimo upozoriti da nažalost nismo pogodeni. Korisćenje objekta za odmor i sobe; prema općim pravilima, možete ostati u sobi na dan dolaska poslije 14 sati, a na dan odlaska potrebno je napustiti od 10. 00/12. 00 - u skladu s pravilima hotela, bez obzira na vrijeme leta. Ako želite sobu na dan odlaska da bi ih više, potrebno je dogovoriti na recepciji, obično dan prije (zbog tijeku provjere slobodnih radnih mjesta) i platiti odgovarajuću naknadu. U nekim hotelima i objektima postoji poseban prostor gdje možete spremiti svoju prtljagu do polaska do zračne luke, inače ćete zadržati svoju prtljagu u predvorju hotela. U slučaju kašnjenja u zrakoplovu ili dolasku u hotel kasno noću ili rano ujutro, gosti nemaju pravo na povrat jedne noći, jer se broj noćenja ne mijenja. Noć se računa od 14.00 sati na očekivani dan dolaska do oko 11.00 sati sljedećeg dana. Korisćenje mirovinskih usluga; tako dugo dok gosti također imaju koristi od pune usluge pansion, polupansion ili all inclusive uslugu, to koriste počinje u prijavi, prema hotelomom rasporedu usluga, a završava s ođjave, bez obzira na vrijeme leta. U slučaju kasnih dolazaka ili prijevremenih odlaska iz hotela, koji nisu kompatibilni s radnim vremenom ugostiteljskih objekata, hoteleri nisu dužni služiti večera ili doručka. Obruci zaprimljeni tijekom leta tijekom leta računaju se kao dio rezervirane usluge. Kućna pravila; svi objekti imaju pravila ili kućna pravila koja se moraju slijediti. Nalaze se na vidljivim mjestima hotelskih kuća i ostalih objekata. Nedostaci u izvješćivanju; Provjerite sobe nakon što ste uzeli ključeve ili kartice i provjerite jesu li pravilno pripremljene. U suprotnom slučaju bilo kakvih nedostataka, odmah obavijestite recepciju i naše predstavnike, ako su prisutni u hotelu ili na mobilnom telefonu. Ako se pogreška ne riješi u doglednoj budućnosti ili se soba ne može zamijeniti, potrebno je napraviti zapis reklamacije, jer bez toga vaši kasniji komentari neće biti uzeti u obzir i riješeni. Naš jedini vodič i želja je zadovoljan gost, pa želimo ukloniti sve nepravilnosti na licu mjesta.

SOBE

Osnovna cijena aranžmana uključuje smještaj u standardnoj dvokrevetnoj sobi 1/2, u slučaju posebnih želja i uz dodatnu gosti nadoplatu možete rezervirati standardnih soba, apartmana, obiteljske sobe ili vilu - na zahtjev, potvrdu je podložan dostupnosti. Standardne dvokrevetne sobe mogu biti izrađene prema zahtjevima kupaca dodati dodatna ležaja, na primjer Smještaj 1/2 + 1 ili 1/2 + 2, uzimajući u obzir da pomoćni ležajevi ne zadovoljava standardne normalne hotelskih kreveta - normalno sklopivi krevet, kauč, sklopivi ležaljke i da je kvaliteta smještaja 3. i 4. osobu toliko nižom. Prostorna nevolja koja se mora unajmiti u najam je 1/2 + 1 ili 1/2 + 2. Neki vlasnici hotela mogu dodati dodatni ležaj u slučaju rezervacije 1/2 + 2, dok druga djeca bez vlastitog kreveta zajedno sa svojim roditeljima. Takav smještaj već je vrednovan po paušalnoj cijeni. Ako želite bolji smještaj, provjerite hotele u kojima imate zasebnu kategoriju obiteljskih soba, koje također mogu ponuditi dodatne i neometane krevete, ali su prikladnije za više ljudi. Jednokrevetne sobe su u ograničenom broju u većini hotela, a veličina, oprema i lokacija nisu uvijek identične standardnoj sobi.

POSEBNE ŽELJE KLIJENATA

Prilikom rezervacije i koliko je to moguće, mi također prihvatiti zahtjeve specifične za korisnika, ali ispunjavajući ih ovisno o raspoloživosti hotela na dan dolaska i žao što ne možemo prihvatiti odgovornost (precizno definirana soba, pogled iz sobe u blizini sobe dvije obitelji, Kat. veličine sobe, zasebne krevete itd.).

ZAŠTITA OKOLIŠA, ČIŠĆENJE, MIJENJANJE RUČNIKA

U svim turističkim naseljima postoji veliki broj gostiju, što posljednično utječe na okoliš. Vlasnici hotela vole upozoravati i davati savjete kako koristiti ekološki svjesne postupke kako bi zaštitili okoliš tijekom odmora. U većini hotela ručnici se mijenjaju samo kada je to potrebno. Ako želite promijeniti ručnike, postavite ih na pod. Kupaonica. Općenito, međutim, da je to čisto i ručnika dnevno u hotel s 5 *, hoteli i svaki drugi dan u hotelu 3 puta tjedno te u hotelima i objektima 2. dva puta tjedno.

VODA IZ VODOVODA

Nemojte piti vodu iz lokalnih vodonodnih cijevi (pip), koja je često jako klorirana. Kupite flaširana voda, naručite ga u barovima i restoranima ili na zahtjev u sobi. Flaširana voda uvijek je na dodatnoj cijeni.

ŠTO JE POTREBNO UZETI U OBZIR

Klima; zbog različitih klimatskih uvjeta, okoliša i navike, mogu se pojaviti različiti insekti i manje životinje i gmazovi u hotelima i drugim kompleksima. Ako primijetite to, molimo obavijestite hotelsko osoblje. Preporučujemo da isporučujete anti-komarce i elektske uređaje protiv komaraca.

Tehnički standard; želimo vas upozoriti da u većini zemalja u kojima putujete nemate tehnički standard koji ste navikli kod kuće. Dakle, popravci mogu trajati znatno duže (popravak klima uređaja, kotlića itd.). Opskrba vodom i strujom; zbog produžene suše ili groznice, postoji povremene nedostatak vode ili prekinuta opskrba električnom energijom, na koje hotelijer i agencija nemaju nikakav utjecaj.

Održavanje i obnova; s obzirom da neki hoteli rade tijekom cijele godine (posebno Egipt, Turska i Tunis), razni poslovi održavanja i obnove u tijeku su cijelo vrijeme. Nažalost, ova agencija nema učinka, u slučaju vrlo uznemirujuće dijela molimo vas da obavijestite naš predstavnik, zajedno s partnerima pronaći odgovarajuće rješenje. buke; Buka može uzrokovati protok zraka (udaljenost do zračne luke od hotela je naveden u opisu), noćni život, koji je u naselju gradovi također se održati u noći, dobavljačima, hotela, smeće, agregata, ne samo za klimatizaciju, što nije uvijek najnovije. Ovaj tečaj može biti zbujujući, ali ti si idući u turističkom centru gdje se ne može izbjeći normalna pojava i to. Sportske aktivnosti, animacijski i kulturni programi; oni ovisno o blagdanskoj sezoni i nisu jednako intenzivni tijekom cijele godine. Tijekom glavne sezone može doći do čekanja i tijekom niske sezone ograničiti njihovo korištenje. Sve to uzima u obzir pri određivanju cijena. Sve animacije u hotelima (gdje ih imaju) odvijaju se na različitim svjetskim jezicima. Osoblje koristi jezik koji govori većina gostiju. Za određene aktivnosti minimalni broj sudionika ovisi o pojedinačnoj aktivnosti. Vrijeme otvaranja pojedinih predmeta; (npr. saune, zatvoreni bazen, fitness klub ...) mogu biti ograničeni. sportski rekviziti i igrališta ne ispunjavaju uvijek naše standarde i mogu biti u lošijem stanju. Korištenje sportske opreme, sudjelovanje u raznim sportskim aktivnostima na vlastitu odgovornost. Roditelji odgovaraju djeci. Agencija i hotelski menadžment nisu odgovorni za bilo kakvu štetu koja bi mogla proizaći iz ovih aktivnosti.

Dječji klubovi; na žalost, ni mogu se usporediti s vrtićima, niti se dijele može uključiti u klub protiv svoje volje. Cijena paketa ne uključuje; korištenje sportskih rekvizita sudjelovanje u aktivnostima. na plaži ili na plaži. Lokalni dobavljači nude lokalne usluge. Oni se plaćaju dodatno za blagdansko sezono. Ne možemo jamčiti dostupnost ovih usluga tijekom blagdana.

Ograničenje hotelskim uslugama i uslugama; U razdoblju prije i poslije sezone mogu postojati ograničenja u hotelskim uslugama (klima, animacija, sportska ponuda) i nisu u punom opsegu. Ove su okolnosti već uzete u obzir pri određivanju cijena. Prehrana; većina hotela prilagođena je međunarodnim ukusima, ali u kuhinji se koriste sve vrste začina, umaka i pribora koji mijenjaju poznati ukus određene hrane. U nekim višim klase hotelima i određene vrste prehrambenih i drugih posebnih dijeta, ali vam unaprijed, ne možemo osigurati da je izbor takav i takav da može zadovoljiti sve posebne potrebe. Preporuča se da u slučajevima od posebnog hitne hrane i jedinstvenih jela ponijete sa sobom na putovanje (bez glutena kruh, riža vafli, žitarica. ... (-Prije toga, provjerite carinskim propisima. Također imajte na umu da se tijelo treba nekoliko dana da se navikne na drugačiji klima i hrana. Različite okolnosti, jesti u ledeno hladnu pića može dovesti do želučanih tegoba i bolesti koje nisu povezane s lošim higijenskim uvjetima i kvaliteti hrane. Uvijek piti vodu samo u bocama. također bih vas podsjetiti da u hotelskim restoranima ili barovi na određeno vrijeme postoji red, što, nažalost, ne može se izbjeći. Ponekad kuće kako bi se s organizacijom obroka u različitim trenucima ili u slučaju povoljnih vremenskih uvjeta s dodatnim sjedenje na otvorenom. u nekim hotelima gdje jela nude u buffet formi (samoposluzivanje), posude ponekad može imati nešto nižu temperaturu. Kontinentalni doručak, sklopivi nabori koji se sastoje od m ast, marmelade, kavu, čaj i kruh. Uglavnom se poslužuju, ali i manjim hotelima u Grčkoj ih dovedite do stola na samim posudama. Samoposlужni kontinentalni doručak; Obogaćeni kontinentalni doručak, dodatno, ovisno o kontinentalnom doručku, može se dodati (možda različito u danima), salam, sir, voćni sirup; Ponekad se dodaju i jogurt, kuhana jaja, med. Buffet doručak; obično se sastoji od najmanje džemova, maslaca, čaja, kave, mlijeka, salame, sira, voćnog sirupa, jaja, jogurta, ponekad voća ili kompotina. Ovisno o kategoriji i kvaliteti hotela, naravno, postoje i drugi pribor. večera; osim ako nije navedeno u katalogu i opisu, poslužuje se večera; na raspolaganju su jedan ili ponekad čak i dva izbornika, koji se sastoji od predjela, glavnih jela i slatkiša / voća; Uglavnom gosti napraviti jedan izbor ove večere jedan dan ranije; Takva večera može biti u hotelskom restoranu ili u obližnjoj konobi, jer manji hoteli nemaju vlastitu kuhinju. Samoposlужna večera; izbor najmanje dva predjela, dva glavna jela i dva slastica ili voće. Kuhari ili konobari dijele glavno jelo, a ponekad i predjelo, a mi odaberemo nešto za sebe. Buffet večera; je kvantitativno neograničen, birati između različitih opcija, predjela, glavna jela kao i pića. Usluge sveobuhvatne ili sveobuhvatne usluge; informativni raspon usluga naveden je u opisu pojedinih hotela, a točan popis usluga, uključujući i raspored usluga hotela, pruža se prilikom dolaska u hotel. Usluge se razlikuju po zemlji, kategoriji hotela i, posljednje, ali ne i najmanje važno, uplaćeni iznos uplaćenog depozita. Hoteli iste kategorije također mogu imati različite ponude i kvalitetu usluge; najveći pokazatelj pri odabiru je naravno cijena aranžmana. Čak u hotelima koji nude all inclusive možete imati koristi od usluga koje nisu uključene u cijenu i nastaje dodatnu naknadu na licu mjesta („a la carte“ ili la carte restorana, barova, diskoteka i nakon radnog vremena, koji pruža programske usluge, wellness usluge, razne sportske aktivnosti, ...) Priča s all inclusive usluga u većini slučajeva služi u plastičnim čašama (posebno obrađeni plastike, koja je ujedno i njihova), sve u bocama pića, svježie stisnutu sokovi, uvezena alkoholna pića se prodaju odvojeno. Pića i lagani obroci u mini barovima / hladnjacima; sve usluge naplaćuju se u programu usluga. Molimo vas da se pridržavate pravila hotela i sami bilježite potrošnju mini bara, a faktura se obračunava posljednjeg dana prije odlaska. Čajna kuhinja u svim sadržajima (studija, apartmana i soba sa kuhinjskim nišama) opremljen vrlo skromna, a samo najhitniji i pogodan stvarno samo za pripremanje manjih obroka ili zalogaie. U većini slučajeva, kupaonice su opremljene samo osnovnom opremom, a samo neke imaju tuš zavjese ili anti-slip podnice; Ponekad, umjesto kupke ili tuširanja, samo zidani prostor s odvodom je okupan ili samo odvod (ponekad u Egiptu, Tunisu, Grčkoj), tako da tuširanje postaje kupaonica potpuno mokra. Pazite da ne skliznuti. Klima uređaji; U većini slučajeva, osim ako nije drugačije navedeno, sobe su opremljene klima uređajima koji su centralno vođeni hotelskom kućom i obično rade samo nekoliko sati dnevno u visokoj sezoni. U slučaju nestanka struje, uobičajena je radnja poremećena jer žele pomoći s agregatima koji ne jamče rad klima uređaja. Noviji hoteli imaju sofisticiraniji sustav ugradnje klima uređaja pomoću ključeva, no važno je da sva vrata i prozori budu zatvoreni, inače klima neće funkcionirati. Kada se soba uzima u većini slučajeva, klima ne radi, stoga se moraju najprije ventilirati, a zatim ohladiti. Naravno, rad klima uređaja uglavnom je povezan s buke, a uređaji nisu posvuda najnoviji. TV prijaimnici; Kvaliteta recepcije ovisi o smještaju i smještaju. Izbor programa je često ograničen samo na nekoliko i iznad svih lokalnih stanica; Izbor se razlikuje od hotela do hotela. Napraviti haljine; posebno u hotelima višeg razreda (većina hotela 4 * i 5 *); u restoranima i društvenim prostorima za muškarce preporučujemo duge hlače i za dame odgovarajuće sanitarne čvorove. Fotografije u katalogu i informacije na web stranicama; Posebnu pažnju posvećujemo. Željeli bismo vas upozoriti da su sve fotografije simbolične i prikaz (npr. Sobe) ne znači da ćete biti smješteni u istoj prostoriji koju vidite u katalogu. Osnovna cijena uključuje standardne sobe ili sobe kategorije, što je definirano cjenikom. U vrijeme izdavanja kataloga, do pojave odmor, postoji svidanji biti adaptacije, nadogradnje ... što pak fotografije u katalogu ne odgovaraju trenutnu situaciju. Također, agencija nije odgovorna za informacije koje se nalaze na web stranicama pojedinih hotela i lokalnog karaktera. Suncobrani i ležaljke; velika većina slučajeva u Egiptu, Tunisu i Turskoj, suncobrani i ležaljke uz bazen su na raspolaganju besplatno u većini slučajeva, na hotelskoj plaži (pri svakom opisu hotela definiramo tu informaciju). U sjevernoj Grčkoj i na Cipru suncobrani i ležaljke na plaži su gotovo uvijek puni dok ste na hotelskim bazenima uz rijetke iznimke, bez dodatne naplate, ali i dalje je ograničen u broju. Međutim, treba napomenuti da je broj suncobrani i ležaljke nije jednak kapacitet kreveta u hotelu. Pogotovo u visokoj sezoni, oni nisu uvijek dovoljno. Ručnici za kupanje; U nekim ćete hotelima primiti posebnu karticu za pribavljanje ručnika prilikom prijave. Molimo vas da ne izgubite karticu,

jer je gubitak potrebno platiti troškove gubitka kartice. Udaljenost od plaže i drugih sadržaja; informacije u katalogu su informativne i predstavljaju samo približno procjenu udaljenosti do plaže ili udaljenost od mora, hodanje ili vožnja može biti duža. Također, udaljenost u istom hotelskom kompleksu može varirati; u slučaju hotela na plaži su standardne sobe Najbliže plaže, u slučaju udaljene hotele, ali oni su najbliži glavne zgrade, bazen, restorani, itd Valja napomenuti da sobe ponekad mogu biti prilično udaljene od plaže, recepcije, restorana itd. zbog veličine određenih hotelskih skijašišta. bazeni; Voda u bazenima iz higijenskih razloga dodaje kemikalije. Preporučujemo da se gosti s osjetljivom kožom uopće posavjetuju sa svojim liječnikom ili bazenom. Voda se redovito mijenja u bazenima, ali kvaliteta vode je u svakom slučaju gora u masovnoj upotrebi. Nije moguće koristiti u vrijeme mijenjanja vode i čišćenja bazena. Korištenje bazena vidljivo je iz radnog vremena.

U radnim satima korištenje bazena dopušteno je prema pravilima i na vlastiti rizik. Djeca uvijek mogu biti u bazenu samo u vlastitim pratiteljima. kontrola roditelja. Neki hoteli nude grijane bazene (svaki je opis hotela posebno identificiran). Bilo da se bazeni zapravo zagrijavaju i kakva je temperatura, sami odlučuju vlasnici hotela.

savjeta; oni su skoro svugdje pravilo i oni će biti sretni posvuda. Ako ste zadovoljni uslugom, obično ćete dodati 5 do 10% iznosa koji se naplaćuje; To vrijedi za restorane, pubove, vozače autobusa, lokalne vođice itd. Posebice se očekuju savjeti u arapskom svijetu, jer su oni često jedini izvor preživljavanja.

PREBOOKIRANOST HOTELA ILI DRUGOG SMJEŠTAJNOG OBJEKTA

Prepranost hoteli ili drugi objekti smještaj u slučaju određenih potpunjenost hotela / objekta, zadržavamo pravo prenijeti na hotelu / objektu iste ili više kategorije. Naravno, radimo sve da ne napravimo takve promjene i ako imamo podatke o zagašenju na vrijeme, obavještavamo vas o pitanjima koja imamo prije odlaska. Nažalost, ponekad prepranost kapaciteta javlja se u posljednjoj minuti. U tom slučaju, lokalni agent na vašem određištu će organizirati odgovarajući zamjenski smještaj.

DODATNI TROŠKOVI

U nekim određištima u većini hotela, dodatni napici (uključujući polupansionska pića) ne moraju se odmah podmiriti. Možete potpisati račun, dodati broj svoje sobe i vaše ime velikim slovima. Iznos ukupnog iznosa možete podmiriti na kraju vašeg odmora. Način plaćanja: gotovina (EUR, USD, EGP, TND, TRY). Ne prihvaćaju putničke čekove ili kreditne kartice u svim hotelima. Osim toga, naplatit će vam se i porez. Saznajte kod blagajnika u hotelu.

PROMJENE REZERVACIJA I PRODUŽENJE BORAVKA

U tom slučaju, molimo Vas da se obratite našem zastupnik i Vaše želje, mi ćemo pokušati zadovoljiti, naravno, dokle god će omogućiti radna mjesta na avion i kapaciteta. Naravno, treba napomenuti da postoji svidanji biti dodatni troškovi (troškovi prijenosa, troškovi otkaza izvorno rezervirali u pogonu, doplata za svaki hotel troškovi promjene, itd). Dodatni troškovi moraju biti podmireni kod predstavnika na licu mjesta prije promjene ili preseljenja. Ako želite otkazati preostalo vrijeme boravka ili ako želite otkazati ostatak odmora, nećete moći vratiti neiskorištene usluge.

PUTNI DOKUMENTI I VIZE

Molimo vas da pravovremeno provjerite mogućnost putnih isprava. Ako je potrebna ulazna viza u jednu od zemalja, uvjeti i postupak dobivanja vize definirani su u općim informacijama u cjeniku za svaku državu. Sva-i putnik je isključivo odgovoran za uređenje putnih isprava i njihovu valjanost. U slučaju otkazivanja aranžmana zbog isteka putovnice, putnik je dužan platiti naknadu za otkaz u skladu sa ljestvicom naznačenom u općim uvjetima. Ostale državljane molimo, da provjere potencijalnu potrebu za drugačijim dokumentima za ulazak u odabranu zemlju, kao i potvrde ili unaprijed uređivanje viza kod samih nadležnih konzulata.

POGREŠKE U KATALOGU I CJENIKU

Trudimo se da ih ima što manje i da sve cijene, informacije i opisi budu točni. Međutim, zbog velikog opsega, mogu se pojaviti pogreške, za koje se iskreno ispričavamo. Čim otkrijemo pogrešku, obavještavamo sva naša prodajna mjesta i ispravljamo točne informacije na našim web stranicama koje se uvijek ažuriraju sa svim novim informacijama. Molimo vas da provjerite sve informacije na www.palma.si, ali ako vam web stranice nisu dostupne, rado ćemo proslijediti sve informacije na vašu kućnu adresu ili e-mail. Ako je pogreška ispravljena na našim stranicama, s tim prestaje valjanost podataka u katalogu.

POSEBNI UVJETI ZA PALMIJADU (MATURANTSKI ILI ABSOLVENTSKI IZLETI

Za PALMUADO - PALMA. MLADI - pod određenim uvjetima i otkaz može se naći pod naslovom PUTNIKA Otkaza ili promjene programa. Putnik na drči, daje sve potrebne informacije i dokumente koji su potrebni za program putovanja i plaćene unaprijed, kao što je navedeno u prijavi ili na. na putovanju. Preostali dio kupoprodajne cijene plaća po ugovoru najkasnije 30 dana prije putovanja ili. kao što je navedeno u natječaju. U slučaju da se preostali dio kupoprodajne cijene je plaćena u roku koji je naveden u ponudi ili na obrascu prijave, organizator će zadržati uplaćenu naknadu. Putnik ima pravo otkazati put u podružnicu u kojoj je podnio zahtjev. primjenjuju se isključivo pismeni otkaz, organizator ima pravo na naknadu za otkaza putovanja, a žiji iznos ovisi o datumu kada je putnik predao ostavku. Palma kao organizator putovanja nije odgovoran za kretanje studenata iz izvan ograde, gdje će biti (ili je bio) organiziraju dnevna i večernja događanja. Molimo obavijestite rodbinu o detaljima putovanja prije polaska (ostaviti im kopiju obavijesti o odlasku, tj. Telefonski broj hotela u kojem će boraviti)

GREŠKE U KATALOZIMA

Jako se trudimo da ih ima što manje i da bi bile sve cijene, informacije i opisi pravilni. Zbog velikog opsega može doći do pogriješaka za što vam se iskreno ispričavamo. Odmah kad otkrijemo pogriješku, o tome obavijestimo sva naša prodajna mjesta te pravilne podatke objavimo na našim internetskim stranicama koje su uvijek opremljene sa svim novim informacijama. Ljubazno vas molimo da ve podatke provjeravamo na www.palma.si. Ukoliko vam internetske stranice nisu dostupne, sa veseljem ćemo vam proslijediti sve informacije na kućnu adresu ili putem elektronske pošte. Ukoliko je pogriješka ispravljena na našim internetskim stranicama, s time prestaju vrijediti informacije u katalogu.