



UVJETI I ODREDBE

1. OPĆE INFORMACIJE

Ovi Opći uvjeti i odredbe uređuju rezervaciju i korištenje usluga koje pruža tvrtka ARAGOSA TRAVEL AGENCY d.o.o., Vukovarska 17, 20 000 Dubrovnik, Hrvatska, OIB 71232892105, (u daljnjem tekstu Mi/Nas/Naš), i putnik, tj. kupac (u daljnjem tekstu Vi).

Prihvatanjem ovih Općih uvjeta i odredbi potvrđujete da ste pročitali, razumjeli i da ćete poštivati ove Opće uvjete i odredbe. Na ove Uvjete i odredbe primjenjuje se [Nadležno pravo/Zemlja].

2. GLAVNE ZNAČAJKE USLUGA

Sadržaj, itinerar i cijene putovanja/izleta/aranžmana objavljeni su i dostupni na web stranici [www.aragosa.hr] te uključuju sadržaj naveden u opisu. Određene posebne i dodatne usluge (transferi, dodatni obroci, fakultativni izleti, naknade, ulaznice, putno osiguranje itd.) nisu uključene u objavljeni itinerar i sadržaj. Za takve posebne i dodatne usluge plaćate dodatno. Bit ćete obaviješteni o cijenama dodatnih i posebnih usluga ako ih mi trebamo pružiti.

3. REZERVACIJE I PLAĆANJE

Sve rezervacije moraju se izvršiti putem naše web stranice putem integriranog sustava rezervacija Orioly, ovlaštenih putničkih agenata ili kontaktiranjem našeg tima putem e-pošte.

Rezervacija postaje važeća kada se putovanje/izlet/aranžman plati u cijelosti ili kao polog. Prilikom rezervacije potreban je polog od 100% kako bi se osigurala Vaša rezervacija. Prilikom izravne rezervacije putem naše web stranice putem integriranog sustava rezervacija, plaćanje se vrši putem online platnog sustava. Koristimo Payment Getaway Stripe za online autentifikaciju kreditnih i debitnih kartica (jednokratno), a klijentu se naplaćuje u stvarnom vremenu. U tom slučaju primit ćete račun za plaćanje i vaučer za rezervirano putovanje/izlet/aranžman. Sva plaćanja vrše se transakcijom u eurima (€).

4. CIJENE I UKLJUČENO

Cijene putovanja/izleta/aranžmana navedene su za svaku aktivnost i temelje se po osobi ili vozilu, osim ako nije drugačije navedeno. Cijene uključuju samo stavke navedene u detaljima paketa i ne uključuju osobne troškove, putno osiguranje, vize ili dodatne aktivnosti koje nisu navedene u itineraru.

Cijene se mogu promijeniti bez prethodne najave zbog fluktuacija tečaja, državnih poreza ili drugih nepredviđenih događaja.

5. PROMJENE ITINERARA

Nastojimo se pridržavati objavljenog itinerara. Međutim, promjene mogu biti potrebne iz razloga koji uključuju vremenske uvjete, sigurnost, lokalne događaje ili dostupnost usluga trećih strana. Svaka značajna promjena bit će vam priopćena u najkraćem mogućem roku, a ako je izvedivo, bit će dogovoreni alternativni aranžmani.

6. MINIMALNI BROJ PUTNIKA I ZAMJENA PUTNIKA

Minimalni potreban broj rezerviranih putnika naveden je u opisu ture/izleta/aranžmana. U slučaju da se ne ispuni minimalni broj rezerviranih putnika, imamo pravo otkazati aktivnost. Bit ćete obaviješteni bez nepotrebnog odgađanja i imate pravo na povrat ukupnog iznosa plaćenog za rezerviranu aktivnost. Kao alternativu, možemo vam ponuditi drugi datum polaska za turu/izlet/aranžman ili drugu aktivnost. Ako odbijete izmjene ili zanemarite našu ponudu, tada imate pravo na navedeni povrat novca. U slučaju prihvaćanja promijenjenog dana polaska ili nove aktivnosti, nemate nikakvih potraživanja prema nama, osim prava na povrat novca ako nova aktivnost ima nižu cijenu. Ako niste u mogućnosti sudjelovati u bilo kojoj putnoj aktivnosti, tada možete imenovati drugu osobu za korištenje rezervirane ture/izleta/aranžmana. O tome nas morate pismeno obavijestiti. Prihvatit ćemo tu osobu kao zamjenskog putnika.

7. MALOLJETNI PUTNICI

Svaka osoba mlađa od 18 godina smatra se maloljetnim putnikom.

Maloljetni putnik može sudjelovati u aktivnosti u pratnji roditelja, skrbnika ili druge odgovorne osobe. Alkohol se neće posluživati maloljetnim putnicima ni na jednom putovanju/putovanju/aranžmanu koji uključuje aktivnosti povezane s alkoholom.

8. OTKAZIVANJA I POVRATI NOVCA

Otkazivanje od strane vas:

Ako otkazete aktivnost više od 15 dana prije polaska, dobit ćete puni povrat novca. Ako otkazete aktivnost unutar 7 dana prije polaska, naplatit će se naknada za otkazivanje u iznosu od 50% ukupne cijene. Povrat novca nije moguć za otkazivanje unutar 3 dana prije datuma polaska. Ako se ne pojavite na mjestu polaska u dogovoreno vrijeme, nemate pravo na povrat novca.

Otkazivanje s naše strane:

Zadržavamo pravo otkazati ili izmijeniti bilo koje putovanje zbog čimbenika izvan naše kontrole, uključujući, ali ne ograničavajući se na prirodne katastrofe, političku nestabilnost ili minimalne uvjete za sudionike.

U slučaju otkazivanja, ponudit ćemo vam puni povrat novca ili alternativno putovanje.

Nismo odgovorni za dodatne troškove nastale zbog otkazivanja ili promjena itinerera.

9. ODGOVORNOSTI PUTNIKA

Vi i svi sudionici odgovorni ste za osiguranje fizičkih i medicinskih uvjeta za putovanje/putovanje/aranžman putovanja te za pribavljanje svih potrebnih zdravstvenih potvrda.

Vi i svi sudionici morate poštivati ​​običaje, zakone i propise odredišta domaćina i pridržavati se svih sigurnosnih uputa koje daju naši djelatnici ili predstavnici.

Vi i svi sudionici odgovorni ste za pribavljanje važećih osobnih iskaznica, putovnica, viza i svih potrebnih pravnih dokumenata. Agencija nije odgovorna za bilo kakve probleme, troškove ili kašnjenja koja proizlaze iz nepotpune ili netočne dokumentacije.

10. RJEŠAVANJE PRITUŽBI

Ako tijekom korištenja naše usluge nađete na problem s bilo kojim dijelom vaših putničkih usluga, molimo vas da odmah obavijestite naše osoblje ili pružatelja usluga. Oni će s vama surađivati kako bi riješili problem. Ako se problem ne može riješiti na licu mjesta, dokumentirajte ga i podnesite nam pisani zahtjev u roku od 8 dana od vašeg povratka.

Za podnošenje pritužbe, pošaljite nam e-poštu na: info@aragosa.hr. Odgovorit ćemo u roku od 5 dana. Ako je potrebno dodatno vrijeme za prikupljanje informacija, možemo produžiti taj rok za još 3 dana. Dok obrađujemo vašu pritužbu, molimo vas da ne uključujete druge institucije niti javno objavljujete informacije. Svaka naknada ograničena je na vrijednost neiskorištenog dijela usluge, do ukupne cijene programa. U slučaju spora primjenjuje se hrvatsko pravo i nadležnost našeg sjedišta. Na temelju članka 6. stavka 3. Zakona o pružanju turističkih usluga, pisani prigovor na naše usluge možete podnijeti putem:

- poštom na adresu: Vukovarska 17, 20 000 Dubrovnik, Hrvatska
- e-poštom: info@aragosa.hr

11. PUTNO OSIGURANJE

Putno osiguranje, kao što je zdravstveno osiguranje, osiguranje od nezgode, osiguranje od otkazivanja putovanja i osiguranje od gubitka prtljage, nije uključeno u cijenu putovanja. Osiguranje se može ugovoriti izravno s osiguravateljem.

Ako smatrate da ćete morati otkazati putovanje, preporučujemo kupnju osiguranja od otkazivanja prilikom rezervacije. Ovo osiguranje vrijedi samo za određene situacije, kao što su novačenje, bolest ili smrt u obitelji (uz pisani dokaz), u kojem slučaju će se izvršiti puni povrat novca.

12. ZDRAVLJE I SIGURNOST

Vaše zdravlje i sigurnost i zdravlje i sigurnost svih sudionika naš su glavni prioritet. Međutim, sudionici su odgovorni za svoje zdravlje i sposobnost za putovanje. Ne odgovaramo za bilo kakvu bolest, ozljedu ili smrt koja se dogodi tijekom putovanja, osim ako to nije propisano važećim zakonom. Morate se pridržavati svih smjernica o zdravlju i sigurnosti koje daju naše osoblje, lokalni vodiči i vanjski pružatelji usluga.

13. VIŠA SILA

Nećemo biti odgovorni za bilo kakvo neispunjavanje naših obveza zbog događaja više sile, uključujući, ali ne ograničavajući se na prirodne katastrofe, pandemije, političke nemire ili štrajkove. U slučaju više sile, uložiti ćemo sve napore da ponudimo odgovarajuće alternative, ali ne možemo jamčiti puni povrat novca.

14. ZAŠTITA PRIVATNOSTI

Posvećeni smo zaštiti privatnosti sudionika i osobne podatke koristit ćemo samo u svrhu upravljanja turom/putovanjem/aranžmanom i korisničke službe.

Prilikom rezervacije dragovoljno dajete tražene podatke i jamčite nam da su dostavljeni točni i valjani. Obvezni smo zaštititi te podatke i koristiti ih za realizaciju ture/putovanja/aranžmana. Isto vrijedi i za slanje Vaših osobnih podataka trećim stranama potrebnim za realizaciju itinerera ture/putovanja/aranžmana.

U skladu smo s GDPR-om (Općom uredbom o zaštiti podataka). Izričito navodimo koji su podaci potrebni za dovršetak rezervacije i pružanje rezerviranog programa.

Naša Pravila o privatnosti vidljiva su na našoj web stranici ovdje.

15. ZAVRŠNE NAPOMENE

Naša web stranica www.aragosa.hr može sadržavati poveznice na web stranice drugih tvrtki ili organizacija. Te poveznice služe samo za Vaše informiranje i ne odgovaramo za netočnost tih informacija ili sadržaja tih web stranica.

Dokumenti poput Pravila o privatnosti i Pravila o otkazivanju sastavni su dio ovih Uvjeta i odredbi. Ovi Uvjeti i odredbe podliježu zakonima Republike Hrvatske. Svi sporovi koji proizlaze iz ili su u vezi s ovim Uvjetima i odredbama rješavat će se isključivo na sudovima Republike Hrvatske.

Rezervacijom putovanja/putovanja/aranžmana ili bilo koje putne aktivnosti koju nudimo, potvrđujete da ste pročitali, razumjeli i pristajete slijediti navedene propise u našim Općim uvjetima i odredbama.