

OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA I UMOWA ZGŁOSZENIE

- 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE** Poniższe WARUNKI UCZESTNICTWA i wskazówki są integralną częścią każdego programu turystycznego i jednocześnie częścią Umowy – zgłoszenia udziału w imprezach organizowanych przez CROATIA TRAVEL SERVICE (w dalszej części CROATIA TS), zawartej między CROATIA TS i KUPUJĄCYM imprezę turystyczną (w dalszej części KLIENT). Każda Umowa musi być wypełniona czytelnie, dużymi, drukowanymi literami. W imieniu osób do 18 roku życia Umowę podpisuje rodzic bądź prawny opiekun. Wszystkie punkty programu poszczególnych imprez turystycznych oraz poniższe WARUNKI UCZESTNICTWA są zobowiązujące dla CROATIA TS I KLIENTA, o ile w Umowie nie zastrzeżono inaczej.
- 2. ŚWIADCZENIA ZAWARTE W PROGRAMIE** CROATIA TS gwarantuje realizację programu imprezy turystycznej według opisu danej usługi/imprezy, mianowicie wszystkiego co zawiera cena, o ile w Umowie nie zastrzeżono inaczej. KLIENT musi przestrzegać godzin odjazdu podanych od strony CROATIA TS, jak również wszystkich wskazówek i informacji związanych z realizacją programu imprezy, które otrzyma ustnie od pracownika (przedstawiciela, pośrednika, rezydenta, pilota, przewodnika) CROATIA TS. Program i świadczenia zawarte w Umowie będą w pełni zrealizowane poza wyjątkowymi okolicznościami (wojna, zamieszki, srtajki, akcje terrorystyczne, epidemie, klęski naturalne, żywiołowe, interwencje władz i t.p.). CROATIA TS nie ponosi odpowiedzialności jeżeli w przypadku niepogody (obfite opady, wzburzone morze i t.p.) nie będzie możliwe zrealizowanie wszystkich punktów programu, będzie potrzeba zmiany kolejności programu bądź skrócenia realizacji poszczególnych elementów programu. Ewentualne usługi dodatkowe (transfery, dodatkowe posiłki, wycieczki fakultatywne, bilety wstępu, koszty uzyskania wizy, szczepienia, ubezpieczenie w podróży, napiwki i t.p.), które nie są zawarte w cenie i programie mogą być zarezerwowane przez CROATIA TS i zawarte w Umowie. KLIENT płaci za powyższe dodatkowo a CROATIA TS poinformuje KLIENTA o ich cenie przed podpisaniem Umowy. Za usługi dodatkowe, które nie są zarezerwowane przez CROATIA TS i nie są zawarte w Umowie a KLIENT z nich skorzysta i zapłaci za nich zapłaci na miejscu we własnym zakresie, bez względu na ewentualną pomoc w ich zamówieniu uzyskaną od przedstawiciela CROATIA TS, CROATIA TS nie znosi odpowiedzialności. KLIENT jest zobowiązany dodatkowo zapłacić ewentualne taksy, opłaty lotniskowe czy bilety wstępu, które CROATIA TS pobiera jako pośrednik i nie ma wpływu na ich cenę a są niezbędne podczas realizacji programu. CROATIA TS poinformuje KLIENTA o istnieniu i cenie dodatkowych opłat przed podpisaniem Umowy, a później o ewentualnych zmianach cen i sposobie płatności. Program imprezy obowiązuje zarówno KLIENTA jak i CROATIA TS.
- 3. REZERWACJA** Rezerwacji imprezy turystycznej dokonać można w oddziałach CROATIA TS, u pośredników CROATIA TS, drogą internetową i innymi sposobami komunikacji na odległość lub drogą pocztową, przy czym KLIENT ma obowiązek dostarczenia drogą elektroniczną, pocztową bądź faksem, podpisanej Umowy oraz kopii dowodu wpłaty zaliczki lub całej wartości imprezy do centrali CROATIA TS. W momencie rezerwacji podpisuje się Umowę, w której zaznaczone jest, że KLIENT zapoznał się ofertą i OGÓLNYMI WARUNKI UCZESTNICTWA oraz, że ich w pełni akceptuje. W Umowie zawarte są dane osobowe KLIENTA oraz program i zarezerwowane świadczenia. CROATIA TS jest zobowiązana udostępnić KLIENTOWI wszystkich informacji dotyczących zarezerwowanych usług i dostarczyć niezbędne dokumenty. Kopie dowodów wpłaty KLIENT zobowiązany jest zachować przynajmniej przez rok od dnia wpłaty. Obustronnie podpisana Umowa jest dokumentem prawnym i zobowiązuje zarówno KLIENTA jak i CROATIA TRAVEL SERVICE. Wydana jest w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla każdego z podpisujących.
- 4. PŁATNOŚCI** Jeżeli w ofercie nie jest zastrzeżone inaczej, w momencie rezerwacji (podpisania Umowy) KLIENT wpłaca 30% wartości imprezy, a pozostałą należność, zarówno jak i wartość usług dodatkowych, które nie są wliczone w cenę najpóźniej 15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. W przypadku rezerwacji 14 i mniej dni przed datą rozpoczęcia imprezy, KLIENT w momencie podpisania Umowy wpłaca 100% wartości Umowy. KLIENT jest zobowiązany regularnie wpłacać naznaczone w Umowie raty. W przypadku kiedy KLIENT nie wpłaci wyznaczonej raty dłużej niż 60 dni od dnia kiedy powinna być wpłacona, CROATIA TS poinformuje o zaistniałej sytuacji a KLIENT ureguluje należne płatności w ciągu 5 dni roboczych od dnia przyjęcia upomnienia. W przeciwnym razie Umowa zostaje rozwiązana a CROATIA TS pobiera opłatę od rezygnacji (patrz punkt 8.)

5. **CENY** Ceny podane są w kunach HRK i obowiązują ceny, które są podane w momencie podpisywania Umowy – rezerwacji. Ceny wyrażone w innej walucie przelicza się według kursu sprzedaży walut Narodowego Banku Chorwackiego w momencie rezerwacji lub dopłaty. CROATIA TS zastrzega sobie prawo na podwyższenie ceny zawartej w Umowie, o czym poinformuje KLIENTA ustnie lub pisemnie najpóźniej 10 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, w przypadku: zmiany kursu walut, podwyższenia cen ze strony przewoźnika z powodu podwyższenia cen paliwa, opłat lotniskowych, taksy klimatycznej. W przypadku podwyższenia ceny do 10% wartości imprezy nie jest potrzebna zgoda KLIENTA na dopłatę. W przypadku podwyższenia ceny powyżej 10%, KLIENT ma prawo w ciągu 3 dni roboczych od dnia przyjęcia informacji o podwyższeniu ceny zerwać zawartą Umowę bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów i otrzymać zwrot wpłaconych opłat rezerwacyjnych, zaliczek. Jeżeli KLIENT nie rozwiąże Umowy w okresie 3 dni roboczych od dnia przyjęcia informacji o zmianie ceny, będzie to znaczyło, że akceptuje nową cenę. W przypadku zakupu imprezy „last minute“ (w ostatniej chwili) bądź oferty, według której nazwę obiektu, w którym będzie zakwaterowany dowiaduje się na miejscu robí to na własne ryzyko. Taką ofertę klient kupuje przede wszystkim ze względu na atrakcyjną cenę i nie ma wtedy prawa na reklamację.
6. **KATEGORYZACJA** Zaproponowane zakwaterowanie, restauracje, środki transportu i t.p., opisane są według kategorii lokalnej danego państwa w momencie objawienia programu. Standard zakwaterowania, wyżywienia i usług poszczególnych krajów różnią się od siebie i nie można ich porównywać. Informacje jakie Klient otrzyma ustnie u pośrednika, telefonicznie bądź w jakikolwiek inny sposób lub na piśmie od osoby nieupoważnionej mogą być niemiarodajne i CROATIA TS nie ponosi za nie odpowiedzialności. CROATIA TS odpowiedzialna jest za informacje zawarte w programie oraz Umowie i Ogólnych warunkach uczestnictwa. CROATIA TS nie odpowiada za ewentualne błędy w druku ani za ewentualne zmiany dotyczące poszczególnych programów uwzględnione w późniejszych wydaniach materiałów reklamowych, o takich zmianach KLIENT poinformowany jest w momencie rezerwacji i wtedy mierzodajne są dane zawarte w podpisanej Umowie a nie materiałach reklamowych. W przypadku kiedy KLIENT zamawiając usługę zakwaterowania nie określił charakterystyki pokoju, apartamentu, kabiny, i nie została mu ona potwierdzona przez CROATIA TS, zaakceptuje jakąkolwiek zarejestrowaną, otrzymaną jednostkę zakwaterowania w docelowym obiekcie. Doba hotelowa z reguły rozpoczyna się o godzinie 14.00 w dniu przyjazdu, kończy o godzinie 10.00 w dniu wyjazdu, jeżeli w Umowie nie jest zastrzeżone inaczej.
7. **ZMIANY I ODWOŁANIE IMPREZY** CROATIA TS zastrzega sobie prawo odwołania imprezy lub zmianę programu, trasy w przypadku kiedy przed jej rozpoczęciem bądź podczas jej trwania dojdzie do wyjątkowych okoliczności, którym nie można zapobiec (wojna, zamieszki, strajki, akcje terrorystyczne, epidemie, klęski naturalne, żywiołowe, odwołanie lotu, zastój na drogach, wypadek drogowy, niepogoda, interwencje władz i t.p), które jeżeli miały by miejsce w momencie podpisywania Umowy, Umow nie była by zawarta. CROATIA TS zastrzega sobie prawo na zmianę dnia i godziny wyjazdu, zmianę trasy podróży w przypadku zmian rozkładów jazdy, lotu lub innych wspomnianych wcześniej okoliczności, zgodnie z przepisami o przewozie osób. CROATIA TS w odpowiednim czasie poinformuje KLIENTA o ewentualnych, zaistniałych zmianach. W powyższych przypadkach klient nie ma prawa na odszkodowanie. CROATIA TS nie odpowiada za spóźnienia samolotu, autobusu, pociągu, statku i innych środków transportu ani za ewentualne koszty KLIENTA poniesione w związku z powyższym. W przypadku gdy na miejscu, podczas trwania imprezy okaże się, że nie ma możliwości zakwaterowania w wybranym obiekcie, CROATIA TS zakwateruje klienta w innym obiekcie o takim samym lub wyższym standardzie i KLIENT z tego tytułu nie ponosi żadnych kosztów. CROATIA TS zastrzega sobie prawo odwołania imprezy najpóźniej 7 dni przed jej rozpoczęciem w przypadku nie zgłoszenia się minimalnej liczby uczestników określonej w programie. CROATIA TS ma obowiązek poinformować wszystkich uczestników o odwołaniu imprezy 7 dni przed jej rozpoczęciem i zwrócić klientom 100% wpłaconej kwoty.
8. **REZYGNACJA Z IMPREZY** KLIENT ma prawo na rezygnację z imprezy, w oddziale CROATIA TS lub u pośrednika, u którego dokonał zakupu. Rezygnacja musi być zgłoszona w formie pisemnej. CROATIA TS w takim przypadku pobiera opłatę, której wysokość naliczana jest według dnia zgłoszenia rezygnacji lub zmiany:
- do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy 10% wartości Umowy

- od 29 do 22 dni przed rozpoczęciem imprezy 25% wartości Umowy
- od 21 do 15 dni przed rozpoczęciem imprezy 50% wartości Umowy
- od 14 do 8 dni przed rozpoczęciem imprezy 80% wartości Umowy
- od 7 do 0 dni przed rozpoczęciem imprezy 100% wartości Umowy

KLIENT może zrezygnować z imprezy w jej trakcie na własne życzenie i zobowiązany jest poinformować o tym w formie pisemnej CROATIA TS bądź jej przedstawiciela. Po powrocie z przerwanej na własne życzenie imprezy KLIENT nie ma prawa na zwrot kosztów za niewykorzystane usługi/świadczenia. Jeżeli KLIENT w momencie rezerwacji przypuszcza, że mogłoby dojść do rezygnacji z imprezy CROATIA TS poleca wykupienie ubezpieczenia od rezygnacji z imprezy turystycznej, które może wykupić w oddziale CROATIA TS, CROATIA TS w tym przypadku jest pośrednikiem między KLIENTEM i firmą ubezpieczeniową. Ubezpieczenie od rezygnacji z imprezy ważne jest tylko w sytuacjach: choroby lub przypadku śmiertelnego w najbliższej rodzinie (potwierdzenie od lekarza, akt zgonu). Przed podpisaniem Umowy o ubezpieczeniu od rezygnacji KLIENT musi zapoznać się z warunkami ubezpieczenia. Ubezpieczenie od rezygnacji wykupić można tylko i wyłącznie w momencie podpisania Umowy – zgłoszenie uczestnictwa w imprezie. Jeżeli KLIENT nie ma ubezpieczenia od rezygnacji CROATIA TS pobiera opłatę od rezygnacji według powyższych informacji. Jeżeli w Umowie zastrzeżono inne warunki rezygnacji z imprezy wtedy opłatę pobiera się według Umowy. W przypadku wykupienia i otrzymania biletu lotniczego w momencie rezygnacji bierze się pod uwagę warunki rezygnacji linii lotniczych. Rezygnując z imprezy KLIENT nie ma prawa na zwrot kosztów poniesionych za ewentualne otrzymanie wizy, wykupione ubezpieczenia, szczepienie i t.p. Jeżeli KLIENT znajdzie inne osoby na swoje miejsce wtedy CROATIA TS jeżeli zmiana jest możliwa, pobiera tylko opłatę za zmianę uczestnika w wysokości 250 kun od Umowy. KLIENT ma prawo na dokonanie zmian w zakresie terminu, miejsca docelowego, hotelu itd. ale nie później niż 3 dni przed planowanym wyjazdem, CROATIA TS pobiera wtedy opłatę w wysokości 250 kun, którą wnosi się przy dokonaniu zmian lub niezwłocznie po jej dokonaniu.

9. **OBOWIĄZKI ORGANIZATORA** CROATIA TS ma obowiązek starać się o przebieg poszczególnych programów i wybór kontrahentów z w dobrej namierze i z uwagą dobrego specjalisty, oraz zapewnić prawa i interesy KLIENTA zgodnie z dobrymi przyzwyczajeniami w turystyce. CROATIA TS zobowiązana jest KLIENTOWI zapewnić wszystkie świadczenia i realizację programu wykupionej imprezy turystycznej zgodnie z Umową i odpowiedzialna jest w przypadku nie wywiązania się, poza wyjątkowymi sytuacjami - siła wyższa, wtedy zaproponuje KLIENTOWI ewentualne, zamiennie rozwiązanie sytuacji. Zgodnie z obowiązującymi przepisami, pracownicy agencji, w której KLIENT wykupuje imprezę, zobowiązani są udostępnić mu wszystkich niezbędnych informacji; program, Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez CROATIA TS, w formie pisemnej lub elektronicznej, jeżeli jest to potrzebne przekazać informacje o standardzie i obiekcie zakwaterowania, przepisach celnych, formalnościach podczas uzyskiwania wizy, ewentualnych szczepieniach i o okresie jaki jest niezbędny do uzyskania powyższych.
10. **OBOWIĄZKI KLIENTA** KLIENT jest zobowiązany pilnować aby jego dokumenty i rzeczy były zgodne z przepisami obowiązującymi w poszczególnych firmach przewozowych, liniach lotniczych, przepisami celnymi i granicznymi, zdrowotnymi, dewizowymi we własnym państwie oraz krajach, przez które przejeżdża i do których podróżuje. CROATIA TS nie odpowiada w przypadku kiedy odpowiednie służby odmówią KLIENTOWI przewozu, przelotu, przekroczenia granicy, wydania wizy i nie ponosi w takiej sytuacji żadnych kosztów. Jeżeli taka sytuacja będzie miała miejsce po zawarciu Umowy lub podczas trwania imprezy CROATIA TS pobiera opłatę naliczaną w taki sam sposób jak opłata za rezygnację z imprezy. Zgodnie z przepisami Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) Klient, podróżując do poszczególnych krajów wna świecie, ma obowiązek szczepienia oraz posiadania i dostarczenia potwierdzenia o jego dokonaniu. Szczepienie jest obowiązkowe również wtedy kiedy taki przepis zacznie obowiązywać po zawarciu Umowy przez KLIENTA i wejście takiego przepisu w życie nie może być powodem rozwiązania Umowy, jedynie kiedy wskazane szczepienie zagraża zdrowiu KLIENTA. W takich przypadkach KLIENT musi posiadać i dostarczyć potwierdzenie lekarza. Polecamy wykupienie ubezpieczenia zdrowotnego i od następst w nieszczęśliwych wypadków w podróży w przypadku zachorowania bądź nieszczęśliwego wypadku podczas podróży i pobytu za granicą. Bezpłatną pomoc medyczną w krajach UE umożliwia posiadanie

Europejskiej Karty Zdrowia. Poza przestrzeganiem programu, KLIENT ma obowiązek kulturalnie się zachowywać i przestrzegać Regulaminu obowiązującego w obiekcie zakwaterowania oraz środka transportu. Szanować materialne dobra w dobrej wierze oraz z szacunkiem się odnosić w stosunku do kontrahentów, pracowników, przedstawicieli CROATIA TS oraz współuczestników imprezy. KLIENT ma obowiązek zachowywać się w sposób nie zagrażający swojemu bezpieczeństwu oraz bezpieczeństwu współuczestników. CROATIA TS nie odpowiada za wydarzenia i sytuację, za które odpowiedzialność ewidentnie ponosi sam KLIENT. Przedstawiciel CROATIA TS udzieli pomocy KLIENTOWI w przypadku potrzeby kontaktu z lokalnymi władzami, placówkami dyplomatycznymi, placówkami zdrowotnymi i t.p. ale tylko i wyłącznie pod warunkiem, że nie wpływa to na realizację programu i przedstawiciel CROATIA TS I CROATIA TS nie ponoszą z tego tytułu żadnych kosztów. W takich przypadkach KLIENT we własnym zakresie i na własny koszt rozwiązuje zaistniałe sytuacje. Jeżeli z powodu powyższych sytuacji KLIENT będzie musiał przerwać imprezę CROATIA TS traktuje to jako rezygnację z imprezy i KLIENT nie ma prawa na zwrot ewentualnych poniesionych kosztów i kosztów niewykorzystanych świadczeń.

11. **BAGAŻ I PRYWATNE RZECZY KLIENTA** W przypadku imprezy z dojazdem zorganizowanym KLIENT ma prawo na bezpłatny przewóz bagażu do wielkości i wagi wyznaczonej przez przewoźnika lub linie lotnicze, o czym musi być poinformowany przez CROATIA TS w momencie podpisywania Umowy. W przypadku nadbagażu sam pokrywa koszty jego transportu, według cennika obowiązującego w liniach lotniczych, u przewoźnika. Dzieci do 2 lat nie mają prawa na bezpłatny przewóz bagażu. KLIENT odpowiada za swój bagaż, swoje rzeczy osobiste, wartościowe oraz pieniądze. CROATIA TS nie odpowiada za przewóz bagażu, uszkodzenie, kradzież bądź zagubienie bagażu i rzeczy osobistych KLIENTA. Zgłoszenie kradzieży lub zagubienia bagażu i rzeczy osobistych KLIENTA zgłasza u przewoźnika, w liniach lotniczych lub w obiekcie zakwaterowania (polecamy wynajęcie sejfów). Wszystkie koszty związane z kradzieżą bądź zagubieniem bagażu, dokumentów czy rzeczy osobistych KLIENTA ponosi we własnym zakresie. Przewóz niestandardowego bagażu (rower, deska surfingowa, instrumenty i t.p.) KLIENT ma obowiązek zgłosić w momencie podpisywania Umowy. CROATIA TS nie gwarantuje przewozu niestandardowego bagażu. Przewoźnik ma prawo ze względu na możliwości i bezpieczeństwo środka transportu nie przyjąć nadbagażu, za co CROATIA TS nie ponosi odpowiedzialności. KLIENT ma obowiązek pilnować swojego bagażu i swoich rzeczy, sam ich wnosi i zabiera z odpowiedniego miejsca na lotnisku, środka transportu, obiektu zakwaterowania i t.p. KLIENT sam odpowiada za rzeczy zostawione bez nadzoru. Przewóz zwierząt jest zabroniony poza wyjątkowymi sytuacjami i za dodatkową opłatą. CROATIA TS nie gwarantuje spełnienia takiej prośby.
12. **UBEZPIECZENIE W PODRÓŻY** Zgodnie z chorwacką Ustawą turystyczną (NARODNE NOVINE 68/7 I 88/10) sprzedający ma obowiązek poinformować KLIENTA w momencie podpisywania Umowy o możliwości zakupu Ubezpieczenia w podróży; zdrowotnego, od następstw nieszczęśliwych wypadków, bagażu oraz od rezygnacji z imprezy turystycznej, zarówno w kraju jak i za granicą. Podpisaniem Umowy, której integralną częścią są Warunki uczestnictwa, KLIENT potwierdza, że został poinformowany o możliwości wykupienia ubezpieczenia.
13. **ZABEZPIECZENIE W PRZYPADKU UPADŁOŚCI I NIETYPLACALNOŚCI** Zgodnie z chorwacką Ustawą turystyczną CROATIA TS zawarła umowę z firmą ubezpieczeniową o gwarancji organizatora imprez turystycznych. Ubezpieczyciel zwróci KLIENTOWI koszty: 1. zarezerwowanej imprezy turystycznej jeżeli ze względu na niewypłacalność CROATIA TS ona się nie odbędzie lub będzie przerwana, 2. Koszty powrotu w miejsce wyjazdu/wylotu. W przypadku KLIENTÓW, którzy wpłacili zaliczki, a CROATIA TS będzie niewypłacalna lub ogłosi upadłość ubezpieczyciel zwróci KLIENTOWI wartość wpłaconej kwoty. W związku z powyższym poszkodowani muszą się jak najszybciej skontaktować z ubezpieczycielem podanym w Umowie oraz podać swoje dane i miejsce, w którym się znajduje w celu możliwości kontaktu ubezpieczyciela z KLIENTEM. Ubezpieczenie gwarancji organizatora imprez turystycznych umożliwia KLIENTOM prawo na zwrot poniesionych kosztów rezerwacji i podróży oraz powrotu w miejsce rozpoczęcia imprezy od firmy ubezpieczeniowej w przypadku niewypłacalności lub upadłości CROATIA TS.

14. **UBEZPIECZENIE OD ODPOWIEDZIALNOŚCI** Zgodnie z chorwacką Ustawą turystyczną CROATIA TS zawarła z firmą ubezpieczeniową podaną w Umowie – zgłoszeniu, umowę o ubezpieczeniu od odpowiedzialności za straty które KLIENT poniesie w przypadku nie wykonania, częściowego lub nienależytego wykonania imprezy turystycznej; programu i świadczeń zawartych w Umowie.
15. **REKLAMACJE I SPORY SĄDOWE** Jeżeli zagwarantowane Umową usługi nie są wykonane lub są wykonane nienależycie, KLIENT ma prawo żądać odszkodowania, zwrotu kosztów za nie otrzymaną usługę/świadczenie, W takim przypadku ma obowiązek złożyć pisemną reklamację. Każdy KLIENT ma prawo na zgłoszenie pisemnej reklamacji i składa ją indywidualnie. CROATIA TS nie rozważa reklamacji grupowych.
Postępowanie w przypadku reklamacji:
- KLIENT reklamację zgłasza na miejscu przedstawicielowi CROATIA TS lub kontrahentowi świadczącemu reklamowane usługi. KLIENT jest zobowiązany współpracować z przedstawicielem CROATIA TS lub kontrahentem w dobrej wierze wyeliminowania przyczyn reklamacji. Jeżeli KLIENT na miejscu nie zaakceptuje zaproponowanego rozwiązanie, które odpowiada usługom zagwarantowanym Umową. CROATIA TS nie rozważy późniejszej reklamacji,
- jeżeli przyczyna reklamacji nie będzie wyeliminowana, KLIENT z kontrahentem lub przedstawicielem CROATIA TS opisują zaistniałą sytuację w formie pisemnej, w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, oboje się podpisują. Jeden egzemplarz jest dla KLIENTA, drugi dla przedstawiciela CROATIA TS lub kontrahenta.
– najpóźniej 8 dni po powrocie z imprezy KLIENT zgłasza pisemną reklamację w oddziale CROATIA TS lub u pośrednika, u którego dokonał zakupu imprezy oraz załącza potwierdzenie podpisane przez przedstawiciela CROATIA TS lub kontrahenta na miejscu i rachunki za ewentualne poniesione koszty dodatkowe. CROATIA TS rozważy wyłącznie udokumentowane reklamacje, otrzymane w przeciągu 8 dni od daty zakończenia imprezy.
– CROATIA TS zobowiązana jest odpowiedzieć na reklamację do 14 dni od dnia przyjęcia pisemnej reklamacji. CROATIA TS może przedłużyć okres, w którym jest zobowiązana odpowiedzieć na reklamację z powodu uzyskania informacji od kontrahenta lub przedstawiciela CROATIA TS maksymalnie o kolejne 14 dni. Rozważane będą jedynie reklamacje, których nie można było rozwiązać na miejscu.
– dopóki CROATIA TS nie odpowie na reklamację, KLIENT odrzeka się angażowania w tej sprawie innych osób, arbitrażu UHPA-e (Zrzeszenie Chorwackich Biur Podróży) czy sądu oraz objawienia jakichkolwiek informacji, związanych z reklamacją jawności. Najwyższe odszkodowanie nie może być wyższe niż wartość reklamowanej usługi, nie może objąć wykorzystanych usług i świadczeń. KLIENT nie zadowolony odpowiedzią CROATIA TS, który zachował się zgodnie z zaznaczonymi warunkami ma prawo złożyć skargę arbitrażu UHPA – e (Zrzeszenie Chorwackich Biur Podróży). Zgodnie z przepisami dotyczącymi arbitrażu powinno być rozważane w okresie jednego miesiąca od dnia wpłynięcia. Jeżeli KLIENT jest niezadowolony z decyzji arbitrażu UHPA – e ma prawo dać sprawę do sądu rejonowego w Metkoviću.
16. **IMPREZY INNYCH ORGANIZATORÓW** Przy zakupie wszystkich imprez organizowanych przez CROATIA TS obowiązują powyższe Warunki uczestnictwa, poza imprezami, które CROATIA TS sprzedaje jako pośrednik. Wtedy takie imprezy są oznaczone i obowiązują Warunki uczestnictwa odpowiedzialnego organizatora. CROATIA TS nie odpowiada za realizację imprezy innych organizatorów. Podpisując Umowę KLIENT w pełni akceptuje Warunki uczestnictwa organizatora.
17. **OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH** KLIENT swoje dane podaje dobrowolnie i potrzebne są one do realizacji wykupionych usług. CROATIA TS zobowiązuje się, że danych KLIENTA nie udostępni nikomu poza przedstawicielami i kontrahentami CROATIA TS co jest konieczne do realizacji imprezy oraz firmie ubezpieczeniowej w przypadku wykupienia w CROATIA TS jakiegokolwiek ubezpieczenia. Dane klienta będą pilnowane w archiwum CROATIA TS i mogą być wykorzystywane w celach marketingowych.
18. **POSTANOWIENIA KOŃCOWE** Ogólne warunki uczestnictwa są integralną częścią UMOWY podpisanej przez KLIENTA i CROATIA TS lub autoryzowanego pośrednika, u którego KLIENT

wykupił imprezę/usługę organizowaną przez CROATIA TS. Możliwe odstępienia od powyższych Warunków uczestnictwa muszą być wyraźnie zawarte w programie i Umowie.

Powyższe Ogólne warunki Uczestnictwa obowiązują od 01 maja 2014 roku.
Metković 01.05.2014 r.

BIURO TURYSTYCZNE
CROATIA TRAVEL SERVICE