

Buba-putovanja sarl. agence de transport et de tourisme - termes et conditions

1. Objet du contrat

L'objet de ce contrat est la réglementation des relations mutuelles de l'organisateur de voyages - l'agence de voyage Buba-putovanja d.o.o. (ci-après BUBA-PUTOVANJA) et le VOYAGEUR, c'est-à-dire l'entrepreneur de voyages dans le cas où l'entrepreneur de voyages conclut ce contrat pour le compte d'un tiers (ci-après VOYAGEUR). Ce contrat de voyage contient des conditions générales et des directives pour les préparatifs de voyage, c'est-à-dire qu'il fait référence au programme de voyage qui contient toutes les données nécessaires. Le contrat est considéré comme contraignant après la signature par un employé de l'agence (un employé de l'agence BUBA-PUTOVANJA ou toute autre personne autorisée pour la vente des préparatifs de voyage de BUBA-PUTOVANJA) et par le Voyageur et après le paiement total du préparatif de voyage ou une partie de paiement si le paiement du montant restant à la date convenue est indiscutablement assuré par le Voyageur. Si le Voyageur n'est pas en mesure de signer personnellement le contrat, le contrat ne prend effet légalement que lorsque BUBA-PUTOVANJA reçoit la totalité du montant convenu du voyage ou, s'il en est convenu, une partie de paiement et de documentation convenus qui assure indiscutablement le paiement de la partie restante du paiement à la date convenue. Le Voyageur peut réserver un voyage dans toutes les succursales de BUBA-PUTOVANJA ainsi que dans d'autres agences autorisées en personne, par téléphone, Internet ou tout autre moyen de communication à distance. Lors de la conclusion d'un contrat, le Voyageur est tenu de fournir les données personnelles et tous les documents nécessaires pour l'organisation du voyage. Le Voyageur garantit que BUBA-PUTOVANJA a reçu les données correctes et valides nécessaires pour la réalisation du voyage et accepte toutes les obligations légales provenant de ce contrat et des règlements légaux.

2. Réservations et paiement

Afin de confirmer une réservation, au moment de réservation, le Voyageur paie 40% du prix de l'arrangement de voyage (si le programme ne le précise pas autrement). Le coût restant de l'arrangement doit être payé au plus tard 60 jours avant le début du voyage ou il faut fournir la documentation garantissant le paiement indiscutable du coût total de l'arrangement de voyage. Si le Voyageur n'exécute pas ses obligations au plus tard 60 jours avant le début du voyage, la réservation sera considérée comme annulée sans possibilité de remboursement des paiements anticipés.

3. Coûts

Les prix des voyages sont annoncés dans le programme de voyage et valables à partir du jour de la publication du programme. Les prix indiqués dans les programmes de BUBA-PUTOVANJA sont basés sur des contrats avec ses partenaires et ne doivent pas être conformes aux prix annoncés dans la destination du Voyageur et une éventuelle différence de prix ne peut pas faire l'objet d'une réclamation. L'Organisateur de voyages peut s'attendre à ce que le Voyageur effectue le paiement sur place d'un service particulier qui sera utilisé à l'étranger dans la monnaie du pays où il sera situé. Pour les services payés sur place, le Voyageur soumet d'éventuels différends directement à l'exécuteur des services.

BUBA-PUTOVANJA peut demander une augmentation du prix convenu au maximum 20 jours avant le début du voyage si, après la clôture du contrat, il y a eu un changement dans les taux des devises ou une augmentation des frais de transport. Cela inclut les coûts du carburant ou une augmentation des frais pour certains services (dans les aéroports, ports et similaire) qui influencent le prix du voyage, et où il était impossible de le savoir à l'avance. Dans ce cas, le prix de l'arrangement sera augmenté réciproquement à l'augmentation des prix des éléments sur la base sur laquelle le prix est formé. Le passager est obligé d'accepter l'augmentation du prix convenu jusqu'à 8 %. S'il y a une augmentation du prix supérieure à 8 %, le passager a le droit d'annuler l'arrangement, mais il est obligé d'en informer BUBA-PUTOVANJA dans les 2 jours suivant la notification reçue. Dans le cas d'annulation de l'arrangement, le Voyageur n'a pas le droit à une compensation. Si le Voyageur ne livre pas son annulation à BUBA-PUTOVANJA sous une forme écrite dans le délai indiqué, il sera supposé que l'arrangement est annulé.

4. Catégorisation et description des services

Les hôtels, pensions ou autres facilités proposés dans les programmes de BUBA-PUTOVANJA sont décrits en fonction de la catégorisation officielle des pays respectifs au moment de la publication du programme. Signalons que la catégorisation locale dans les différents pays diffère considérablement. L'hébergement, la nourriture, le confort et d'autres services sont surveillés par les autorités touristiques locales et nationales, et les normes d'hébergement et de service sont différentes et ne peuvent pas être comparées. L'arrangement d'hébergement dans les chambres ou les pensions est déterminé localement par la réception. Si le Voyageur n'a pas arrangé la chambre / pension avec certaines caractéristiques, il acceptera toute chambre / pension officiellement enregistrée et disponible dans chaque facilité ou destination décrit dans le programme de voyage. Les animaux domestiques sont autorisés dans les cas individuels avec des frais additionnels obligatoires. L'hébergement n'est pas possible avant 16h00 le jour du commencement de l'utilisation des services, et il doit être libéré avant 10h00 le jour de la fin de l'utilisation des services, sauf s'il est indiqué contrairement dans le programme de voyage. Pour les arrivées tardives dans les facilités d'hébergement (après 20h00), il est nécessaire d'en informer préalablement BUBA-PUTOVANJA, au plus tard un jour avant le départ, si une telle arrivée tardive n'avait pas été prévue dans le programme de voyage. BUBA-PUTOVANJA n'assumera aucune responsabilité pour toute information orale ou écrite non conforme à la description des services et des facilités dans les programmes de BUBA-PUTOVANJA valables pour les voyages déclarés, qui peuvent avoir été fournis par les employés de BUBA-PUTOVANJA ou toute autre troisième personne.

5. Documents de voyage, respect des réglementations

Un Voyageur qui réserve un voyage à l'étranger doit posséder des documents de voyage valides. Lors de l'inscription ou avant la date limite indiquée dans le programme, le voyageur doit fournir à BUBA-PUTOVANJA toutes les données essentielles et les documents nécessaires pour obtenir un visa pour le pays de voyage. BUBA-PUTOVANJA ne garantit pas l'obtention de visas. Si le Voyageur ne remplit pas les obligations prévues ou si la demande de visa est rejetée, il sera considéré que le Voyageur a terminé le voyage.

Le Voyageur doit respecter les coutumes, la devise et d'autres règlements. Si le Voyageur ne peut pas poursuivre son voyage en raison d'un défaut de conformité à la réglementation, il supporte tous les coûts et conséquences encourus. Si le Voyageur perd des documents de voyage ou les trouve volés pendant la durée du voyage, il est obligé d'assurer de nouveaux documents à ses propres frais. Le Voyageur est obligé de s'assurer que lui-même, ses documents et bagages remplissent les conditions prescrites par les visas, les frontières, la douane, les règlements de santé et autres règlements de la République de Croatie ainsi que des pays dans lesquels il voyage. Le Voyageur est tenu de respecter les règles de conduite en matière de restauration et d'hôtellerie et de coopérer en bonne foi avec le représentant de l'organisation de voyage et les fournisseurs de services. En cas de non-respect des obligations énoncées, le Voyageur est responsable des dommages encourus et BUBA-PUTOVANJA n'assume aucune responsabilité pour de tels dommages. Dans un tel cas, le montant du dommage doit être réglé par le Voyageur au propriétaire de l'établissement (hôtel, pension, etc.).

Nous recommandons que chaque voyageur s'informe en visitant le site www.mvp.hr et examine la liste des pays à risque élevé et ceux à risque modéré selon l'avis du MAE de Croatie.

Pour tous les voyageurs qui ne sont pas citoyens de la Croatie et qui ne possèdent pas de documents de voyage croates, nous recommandons de se renseigner personnellement sur le pays de voyage et les conditions qu'il faut remplir avant de se rendre dans ce pays, en prenant compte des différences de provisions valables pour les citoyens de certains pays. BUBA-PUTOVANJA peut renvoyer le Voyageur à une source d'information, mais n'assume aucune responsabilité pour les conséquences qui peuvent être le résultat de l'irrévérence de ces dispositions. Les documents de voyage invalides, c'est-à-dire les visas non approuvés qui, en conséquence, demandent la terminaison du voyage, ne limitent en aucun cas BUBA-PUTOVANJA de mettre en oeuvre les conditions de terminaison du voyage. BUBA-PUTOVANJA décline toute responsabilité pour les dommages qui pourraient être causés par l'irrévérence des dispositions de certains pays ou de ceux qui pourraient être produits par des documents de voyage invalides. **6. Assurance voyage** Conformément à la loi sur les services dans le tourisme, les employés de l'agence sont tenus d'offrir au Voyageur un «paquet» d'assurance voyage comprenant: une assurance maladie volontaire pendant leur séjour à l'étranger, une assurance accident, une assurance bagages et une assurance annulation. En signant le contrat, le Voyageur confirme qu'un paquet d'assurance voyage a été offert. Dans le cas où le Voyageur demande l'assurance mentionnée, celle-ci peut être conclue directement avec n'importe quel fournisseur d'assurance ou avec BUBA-PUTOVANJA, où BUBA-PUTOVANJA agit uniquement en tant qu'intermédiaire. En signant le contrat, il sera considéré que les voyageurs ont été offerts et recommandé l'assurance indiquée dans le paragraphe précédent.

7. Assurance annulation

Si pendant la réservation du voyage, le Voyageur prévoit qu'il pourra terminer son voyage en raison de situations spécifiques, nous recommandons le paiement de l'assurance annulation. L'assurance annulation ne peut pas être payée rétrospectivement, uniquement pendant le processus de réservation du voyage. L'assurance annulation ne doit être appliquée que dans les situations suivantes, avec la confirmation écrite obligatoire: service militaire, maladie, décès d'un membre de la famille proche. Si le Voyageur ne dispose pas d'une assurance annulation et doit terminer son voyage mais il possède une confirmation de service militaire, de maladie ou de décès, BUBA-PUTOVANJA se réserve le droit de déboursier conformément aux règlements de l'article 8 du présent contrat. Au cas de l'annulation du voyage, les frais d'obtention de visa ne seront pas déboursés, même si le Voyageur a une assurance annulation. Payant une assurance annulation, le Voyageur transmet toutes ses réclamations au fournisseur d'assurance annulation et BUBA-PUTOVANJA est obligé d'assurer toute la documentation nécessaire pour le Voyageur pour actualiser les réclamations du Voyageur envers le fournisseur d'assurance, qui concerne l'arrangement de voyage. Toutes les conditions d'annulation sont stipulées dans la police d'assurance et nous recommandons à chaque voyageur de les lire attentivement.

8. Annulation du voyage par le Voyageur

Si le voyageur annule un arrangement de voyage payé, BUBA-PUTOVANJA conserve les montants suivants du coût total de l'arrangement (si le programme n'en dispose pas autrement):

- jusqu'à 91 jours avant le départ 15% de l'arrangement de voyage
- 90-76 jours avant le départ 30% de l'arrangement de voyage
- 75-61 jours avant le départ 50% de l'arrangement de voyage
- 60-46 jours avant le départ 80% de l'arrangement de voyage
- 45-0 jours avant et après le départ 100% de l'arrangement de voyage

Les dépenses indiquées s'appliquent aux changements de dates de départ ou de facilités d'hébergement ainsi qu'à tous les autres changements importants. BUBA-PUTOVANJA facture les frais de substitution si le Voyageur résilie le contrat de voyage et trouve un autre client pour la même réservation qui remplit toutes les conditions pour la réalisation de l'arrangement du voyage. Si le voyageur n'a pas payé le montant restant ou assuré le paiement incontestable de l'arrangement de voyage 60 jours avant le début du voyage, BUBA-PUTOVANJA considérera que le Voyageur a annulé la réservation et ne déboursera pas le paiement anticipé pour l'arrangement de voyage.

9. Itération de voyage par BUBA-PUTOVANJA ou changement du programme de voyage

Si BUBA-PUTOVANJA change le programme de manière significative, l'hébergement ou les coûts avant le début du voyage, elle est obligé d'en informer immédiatement le

Voyageur par écrit. Le Voyageur peut accepter ou refuser le programme modifié dans les 2 jours suivant la réception de la notification de BUBA-PUTOVANJA. En cas de refus ou de non-réponse à l'offre, BUBA-PUTOVANJA sera tenue de rembourser les frais payés au Voyageur dans les 14 jours. En cas d'acceptation, l'arrangement de voyage substitutif proposé par BUBA-PUTOVANJA sera considéré comme le nouveau contrat de voyage, dans lequel le Voyageur renonce le droit pour toute revendication envers BUBA-PUTOVANJA de toute base légale découlant du contrat initial.

Si BUBA-PUTOVANJA n'a pas offert la majeure partie des services contractuels ou si elle estime que elle ne sera pas en mesure d'assurer l'exécution de la majeure partie des services contractuels après le début du voyage, BUBA-PUTOVANJA peut, sur leur charge, avec la conformité du Voyageur, exécuter des changements dans le programme pour la poursuite du voyage et, si nécessaire, compenser le Voyageur la différence de prix entre les services contractés et réels offerts. Avec le consentement écrit du Voyageur, BUBA-PUTOVANJA peut substituer la partie non exécutée de services par un autre service, lorsque le Voyageur renonce à demander à BUBA-PUTOVANJA des réclamations pour cette partie du voyage mutuellement contractée et modifiée.

Si BUBA-PUTOVANJA n'a pas été en mesure de modifier le programme de voyage de manière adéquate ou si le Voyageur n'accepte pas les modifications pour des raisons justifiées, BUBA-PUTOVANJA permettra le retour du voyageur au point de départ ou à un autre endroit sur ses charges, si le Voyageur est d'accord avec ça, et remboursera tout dommage éventuelle que le Voyageur a subi. Dommages sont payés comme la partie des coûts de la partie inutilisée du programme contracté, qui est basé sur la plainte du Voyageur.

BUBA-PUTOVANJA est autorisée à résilier complètement ou partiellement le contrat par une déclaration unilatérale, sans obligation d'indemniser le voyageur, en cas de circonstances extérieures inhabituelles et imprévisibles qui n'auraient pas pu être évitées, évitées ou éliminées, et si elles existait au moment de la conclusion du contrat d'organisation du voyage aurait été une raison justifiée pour BUBA-PUTOVANJA de ne pas conclure le contrat. Dans un tel cas, le Voyageur a droit au remboursement du montant payé dans sa totalité, c'est-à-dire au remboursement de la différence de coût entre les services contractés et offerts.

BUBA-PUTOVANJA se réserve le droit d'annuler les voyages, au plus tard 7 jours avant le début du voyage qui dure de 2 à 6 jours, au plus tard 20 jours avant le début du voyage qui dure plus de 6 jours et au plus tard 48 heures avant le début des voyages qui durent moins de 2 jours, pour les voyages annulés par l'organisateur de voyages pour lesquels BUBA-PUTOVANJA était un intermédiaire pour la vente de l'arrangement de voyage mentionné, ou si le nombre minimum de voyageurs nécessaires pour la réalisation d'un voyage, qui est indiqué dans chaque programme de voyage, ne s'est pas inscrit pour ce voyage spécifique ou pour toute autre raison justifiée.

BUBA-PUTOVANJA se réserve le droit de modifier la date ou l'heure du voyage en raison de changements dans les horaires de vol ou en raison de circonstances imprévisibles, ainsi que le droit de changer la direction de voyage si les conditions de voyage changent (changement d'horaire de vol, la situation de sécurité dans un pays spécifique, les catastrophes naturelles ou d'autres situations où BUBA-PUTOVANJA n'a aucune influence), sans indemnisation de dommage, et en conformité avec les règlements actuels dans le trafic national et international.

BUBA-PUTOVANJA ne sera pas tenu responsable des changements dus à des circonstances imprévisibles et suite à la force majeure pendant le voyage. Dans ce cas, par respect pour la situation donnée, les services peuvent être assurés. BUBA-PUTOVANJA ne peut être tenu responsable des éventuelles erreurs d'impression des programmes dans le cadre de brochures / catalogues ainsi que pour les entrées incorrectes de données par l'opérateur des sites Web de BUBA-PUTOVANJA.

10. Voyages organisés par d'autres organisateurs / organisateurs de voyages

Pour tous les arrangements de voyage où BUBA-PUTOVANJA est l'organisateur principal, les présentes conditions générales s'appliquent sauf que dans le cas où BUBA-PUTOVANJA est un médiateur, c'est-à-dire qu'elle n'est pas l'organisateur principal du voyage. Ces arrangements de voyage seront spécialement désignés et les conditions générales de l'organisateur responsable s'y appliqueront. BUBA-PUTOVANJA ne sera pas responsable de mise en oeuvre des dispositions de voyage touristique des autres organisateurs. Avec l'exécution du contrat, le Voyageur accepte le programme et les conditions de voyage dans leur totalité.

11. Résolution des plaintes

Le Voyageur a le droit de déposer une plainte en raison du service convenu non rempli. Le Voyageur est tenu de déposer une plainte écrite auprès de BUBA-PUTOVANJA dans les 8 jours suivant la fin du voyage. Les réclamations émises après la date limite de 8 jours ne seront pas prises en considération. Nous soulignons qu'il est dans le meilleur intérêt du Voyageur de faire preuve de bonne volonté dans la résolution de la plainte pendant le voyage et de soumettre sa plainte écrite au fournisseur de service sur place (réception, opérateur de transport, traiteur ou agence de voyage dans la destination) et de demander une confirmation écrite du fournisseur de service qui prouve que le fournisseur a reçu la plainte. Chaque Voyageur émet une plainte individuellement. BUBA-PUTOVANJA ne prendra pas en compte les plaintes de groupe. BUBA-PUTOVANJA est obligé d'émettre une solution écrite pour la plainte dans les 15 jours suivant la réception de la plainte et cela doit être fait dans la façon dont la plainte a été reçue (e-mail, courrier ou livraison personnelle où elle sera traitée par un paquet écrit avec un accusé de réception). BUBA-PUTOVANJA ne réglera que les plaintes dans lesquelles le Voyageur présente une preuve qu'il avait déposé une plainte auprès du fournisseur de service sur place et que la cause ne pouvait pas être éliminée sur le terrain. Si nécessaire, dans le but de recueillir des informations et de vérifier les allégations contenues dans la plainte, l'Organisateur peut reporter la date limite d'émission de la décision pour 14 autres jours, et il est tenu d'en informer le Voyageur par écrit.

Si, par la faute de BUBA-PUTOVANJA, le programme ou une partie du service n'a pas été exécuté, le Voyageur a le droit d'être dédommagé à hauteur de la valeur réelle du service inutilisé, ce qui n'inclut pas les services déjà utilisés ou le coût entier de l'arrangement. Jusqu'à ce que BUBA-PUTOVANJA rende une décision, le Voyageur doit abandonner la médiation de toute autre personne, des établissements judiciaires ou

de fournir des informations aux médias. Le Voyageur et l'Organisateur tenteront de régler les différends par entente, sinon la compétence du tribunal de Zagreb sera utilisée. La législation croate doit être utilisée.

12. Règlements sanitaires

Le Voyageur est tenu d'informer BUBA-PUTOVANJA de tous les faits concernant sa santé, ses habitudes, etc. qui peuvent compromettre le progrès du voyage (si pour des raisons de santé ou autres, un type spécifique de nourriture est nécessaire, s'il est malade, s'il a des allergies, etc.). Dans certains programmes, des règles de voyage spéciales sont énoncées, qui comprennent les vaccinations obligatoires et l'acquisition de la documentation pertinente. Le Voyageur sera obligé de se faire vacciner ainsi que posséder la confirmation et les documents qui le prouvent. Nous vous recommandons d'obtenir une police d'assurance santé.

13. Bagages

Le transport de bagages d'un poids spécifique est gratuit. Pour le transport aérien, le Voyageur paie l'excédent de bagages conformément aux règlements actuels et aux prix du transporteur. Les enfants de moins de 2 ans n'ont pas droit au transport gratuit de bagages. BUBA-PUTOVANJA n'assume aucune responsabilité pour les bagages perdus ou endommagés. Le Voyageur peut porter 2 bagages personnels (sauf indication contraire). Les Voyageurs sont tenus de prendre soin de leurs biens et de les prendre avec eux chaque fois qu'ils quittent le moyen de transport. Les réclamations pour perte de bagages sont adressées au fournisseur de service de transport ou à l'hôtel. Pour le transport aérien, la compagnie aérienne est exclusivement responsable des bagages, sur la base de réglementations valables pour le trafic aérien. En cas de perte de bagages, le Voyageur remplit un formulaire PIR de la compagnie aérienne qui a exécuté le transport et remet le formulaire au représentant de la compagnie aérienne, en conservant une copie. Sur la base du formulaire rempli, la compagnie aérienne verse les indemnités conformément à la réglementation actuelle pour le trafic aérien intérieur et international.

En cas de perte de bagages à l'intérieur de l'hôtel, le Voyageur envoie une réclamation à l'hôtel où les bagages ont été perdus. Nous vous recommandons d'obtenir une police d'assurance bagages.

14. Assurance en cas d'insolvabilité ou de faillite de l'Organisateur de voyages

Conformément à la loi sur la prestation de services touristiques, BUBA-PUTOVANJA a conclu avec l'assureur un contrat d'assurance en cas d'insolvabilité ou de faillite de l'Organisateur de voyages, dans le cas où le service de voyage n'a pas été effectué, pour assurer le retour du Voyageur au lieu de départ. En cas de survenance de l'événement assuré, le Voyageur doit contacter l'Assureur dès que possible: Euroherc osiguranje d.d. Zagreb, Succursale Bjelovar, Zagrebačka 51, 43000 Bjelovar, téléphone: +38543433001 (numéro d'assurance de garantie: 804123634). Ce document est valide en tant que confirmation d'assurance en cas de faillite ou d'insolvabilité de l'Organisateur de voyages.

15. Assurance responsabilité civile

Conformément à la loi sur la prestation de services touristiques, BUBA-PUTOVANJA a conclu avec la compagnie d'assurance Euroherc osiguranje d.d. Zagreb, Succursale Bjelovar, Zagrebačka 51, un contrat d'assurance responsabilité pour les dommages causés à un passager par le non-respect des obligations ou par une réalisation partielle ou insouciance de ces obligations (numéro 804123887). Les employés de l'agence doivent informer le passager sur le contenu du Contrat d'assurance de la responsabilité valide pour les dommages causés par BUBA-PUTOVANJA au PASSAGER en cas de non-respect des obligations ou en cas d'une réalisation partielle ou insouciance des obligations relatives au voyage. En signant le contrat de voyage, le Passager doit confirmer avoir été informé du contenu du Contrat d'assurance déclaré.

16. Protection des données personnelles

Le Voyageur rend volontairement des données personnelles. Les données personnelles du Voyageur sont nécessaires pour la réalisation des arrangements de voyage contractuels et doivent être utilisées pour la communication ultérieure. BUBA-PUTOVANJA est obligé de ne pas envoyer les données personnelles du Voyageur hors de pays, sauf dans le but de réaliser des arrangements du voyage contracté. Une exception s'applique à la conclusion d'une police d'assurance voyage, c'est-à-dire si le Voyageur conclut une police d'assurance, ses données seront ensuite transmises à un fournisseur d'assurance. Les données personnelles du Voyageur seront stockées dans une base de données, conformément à la décision du Conseil d'administration concernant les méthodes de collecte des données personnelles, de leur traitement et de leur protection.

17. Information

La notification reçue par le Voyageur sur le lieu d'inscription n'oblige pas l'Organisateur dans une plus grande mesure que les notifications et les informations contenues dans le programme de voyage lui-même.

18. Dispositions finales

Les conditions et les directives générales relatives au voyage font partie intégrante du contrat conclu entre le Voyageur et BUBA-PUTOVANJA ou une agence de voyage agréée où le Voyageur a réservé un voyage organisé par BUBA-PUTOVANJA. Les parties conviennent que toutes les situations litigieuses éventuelles seront réglées par voie d'accord. Au contraire, en cas de différend, la législation croate doit être utilisée à la Cour de Zagreb. Avec le paiement anticipé, le Voyageur accepte entièrement le programme, les modalités et conditions du voyage et le contrat est valide même sans signature. Ces Termes et Conditions de Voyage entreront en vigueur le 01.01.2019.

BUBA-PUTOVANJA sarl. agence de transport et de tourisme, Sesvete, Glavna ulica 5 Sesvete, 01.01.2019.