

Povrati i reklamacije

OTKAZANO PUTOVANJE

Naše ture brodom nužno su prepuštene na milost i nemilost vremenu. Iako svakodnevno provjeravamo vremensku prognozu, ona još uvijek nije 100% pouzdana.

Također, za svaku turu traži se minimalan broj ljudi. Zbog toga, u slučaju lošeg vremena, ili ako ne rezerviramo dovoljno ljudi za taj dan, izlet se može odgoditi ili otkazati. Ponekad, ako su vremenske prilike upitne, također možemo promijeniti rutu naše ture ili odgoditi vrijeme polaska. Ako je putovanje otkazano, a niste u mogućnosti otići neki drugi dan, vratit ćemo vam puni iznos. Ako klijent želi otkazati putovanje, potrebno ga je otkazati najmanje 24 sata prije putovanja kako bi dobio puni povrat novca. Sve troškove bankovne transakcije za izvršenje povrata snosi Klijent.

PROMJENE REZERVACIJA

Sve promjene Kupac mora izvršiti telefonom u ured Agencije na broj +385 91 523 0860, e-mailom na providenca.trogir@gmail.com ili izravno u Uredu Agencije. Promjene u rezervacijama koje su dovele do promjene broja osoba ili datuma usluge moraju se izvršiti najkasnije 2 dana prije datuma polaska. Providenca Travel & Charter agencija zadržava pravo korekcije cijene sukladno promjenama rezervacije. Izleti brodom ovise o vremenskoj prognozi te agencija zadržava pravo promjene datuma polaska u slučaju nepovoljnih vremenskih uvjeta. U slučaju nepovoljnih vremenskih uvjeta agencija će organizirati izlet sljedeći pogodan dan ili će gostima vratiti novac.

POLITIKA OTKAZA

Svako otkazivanje od strane Kupca mora biti učinjeno u pisanom obliku, e-poštom na providenca.trogir@gmail.com ili izravno u uredima Agencije.

– Za rezervaciju otkazanu više od 24 sata prije polaska Agencija će izvršiti povrat cjelokupnog iznosa (Sve troškove bankovne transakcije za izvršenje povrata snosi Klijent.)

– Za rezervaciju otkazanu manje od 24 sata prije polaska, naplaćuje se ukupna cijena rezervacije.

– U slučaju nedolaska naplaćuje se ukupna cijena rezervacije.

- U slučaju lošeg vremena ili nedovoljnog broja ljudi za taj dan, izlet se može odgoditi ili otkazati. Ponekad, ako su vremenske prilike upitne, također možemo promijeniti rutu naše ture ili odgoditi vrijeme polaska. U slučaju otkazivanja cjelokupni iznos će biti vraćen. Sve troškove bankovne transakcije za izvršenje povrata snosi Klijent.

- U slučaju da Putnik zbog više sile ne može krenuti na izlet koji je rezervirao, Agencija će vratiti cjelokupni iznos. Agencija može zahtijevati od Putnika potvrdu o nemogućnosti sudjelovanja u izletu. Sve troškove bankovne transakcije za izvršenje povrata snosi Klijent.

OTKAZ NAJMA

Ukoliko Klijent i njegova posada otkazu najam iz bilo kojeg razloga nakon sklapanja ugovora s Providenca Travel & Charter, Providenca Travel & Charter će zadržati cjelokupni iznos plaćen za najam.

Ako Klijent otkáže najam 4 tjedna ili više prije razdoblja najma plovila, Providenca Travel & Charter će zadržati 30% cijene najma. Sve troškove bankovne transakcije za izvršenje povrata ostatka iznosa snosi Klijent. Ako Klijent otkáže najam manje od 4 tjedna prije najma plovila, Providenca Travel & Charter će zadržati cijeli iznos. Ako se Klijent osigurao za najam plovila, ali je naknadno otkazao najam plovila iz opravdanih razloga, osiguravajuće društvo može ponuditi Klijentu naknadu štete. Providenca Travel & Charter zadržava pravo zamjene plovila kada je rezervirano plovilo oštećeno zbog nepredviđenih okolnosti, npr. prirodne katastrofe koje uzrokuju štetu od vode, itd. U ovom slučaju, Charter će osigurati brod s jednakim ili boljim specifikacijama od rezerviranog broda. Ova klauzula prestaje vrijediti u slučaju rata, terorističkih aktivnosti, prirodnih i nuklearnih katastrofa ili drugih nepredviđenih okolnosti koje bi se mogle definirati kao Božja sila. U tom slučaju Charter nije dužan platiti naknadu Klijentu.