

Terms & Conditions

1. GENERAL INFORMATION

Fiore tours that operates within the company Fiore d.o.o., travel agency, Mate Vlašića 6, 52440 Poreč, Croatia, corporate ID number: 040009121, VAT number: HR58088454926.

Website / webshop: www.fiore-tours.com / www.fiore.hr

Phone: +385 52 431397

E-mail: adventure@fiore.hr

The general conditions of business are part of the contract between a travel agency Fiore tours that operate within Fiore d.o.o., and the traveler who accepts the offered arrangement. By agreeing to the service (i.e., concluding a contract), the guest confirms that he is fully familiarized with these general terms and that he will adhere to them in their entirety.

2. BOOKING PROCEDURE

A booking for a trip with Fiore Tours can be made by first checking price and availability and then sending booking form and a deposit. A deposit is 30% of the price of the total price. A booking is not confirmed before we receive the booking form and deposit at which point a receipt and invoice for the final balance will be issued. The balance is due four weeks before departure. Full payment is required for a booking made less than four weeks before departure. Payment can be accepted with bank transfer or online by credit card. If the balance is not paid at the specified time, unless previously arranged with us in writing, we reserve the right to cancel the booking.

3. PRICE

Stated prices are in EURO and include all services specified in the itinerary. Unless specifically included, it does not include International flights, Visa and passport charges, Airport taxes, Insurance, Meals and services not included in the itinerary, Expenses of a personal nature, Insurance, Emergency costs, Excess baggage charges.

4. ITINERARY

The itinerary is provided in good faith but should be seen as a general aim rather than a contractual statement of detail. In particular standards of comfort and service may vary and transport timings may change. Factors beyond our control may necessitate changes. Clients will be consulted whenever possible when there are choices available. Route and hotel changes may be necessary and will always be at the discretion of the tour leaders and Fiore tours. They do not constitute an alteration of your holiday and will not be compensated. Under no circumstances can Fiore tours, any ground operators or representatives be held responsible for any wildlife mentioned in our brochures or itineraries, but not actually seen during the holiday.

5. PRE-TRIP DOCUMENTS

Educating and preparing our travellers is a priority for us. Approximately one month prior to departure, you will receive a comprehensive Pre-Departure Briefing detailing your trip, the history and wildlife of the region, what to pack and how best to prepare. Depending on the specific trip, you may receive other documents at this time or at a later date.

6. ALTERATIONS BY US

We reserve the right to alter arrangements and itineraries because of operational factors, or when we consider it in the best interests of our clients. Changes will be made known to clients as soon as possible. If these changes are substantial and unacceptable a refund may be given. In regard to financial alterations, we reserve the right to alter quoted prices. Should any price increase exceed 10% of the total cost you the client has the right to cancel the booking and a refund may be given. Less than 30 clear days before the date of commencement of your tour, no additional charges will be made except when the booking has been made within this period in which case additional charges may be made up to and including the date on which the invoice is issued.

7. ALTERATIONS BY YOU

Any special requirements should be notified at the time of booking. Alterations after booking are sometimes possible but note that there is an administration charge for this service. If, after our confirmation invoice has been issued, client wish to change their travel arrangements in any way, for example, their chosen departure date or accommodation, we will do our utmost to make these changes, but it may not always be possible. Any request for changes to be made must be in writing, and you will be asked to pay an administration charge of EUR 30 per person, and any further cost we incur in making this alteration.

8. CANCELLATION BY US

We reserve the right to cancel the trip for reasons beyond our control. A full refund will be made but we accept no responsibility for further compensation. If such cancellation is due to 'force majeure' (inclusive of war, civil or political unrest and natural disasters) reasonable expenses we have incurred will be deductible from any refund. Any compensation and refund are strictly limited to monies paid to us. We are not liable for any expense you have incurred as a result of your booking.

9. CANCELLATION BY YOU

Cancellations must be made in writing. The following charges will apply:

- from reservation – 60 day before departure 10% of total trip cost
- 59 – 29 days before departure 30% of total trip cost
- 28 – 15 days before departure 50% of the total trip cost
- less than 14 days before departure 100% of total trip cost

10. PASSPORTS AND VISAS

Clients must have valid personal travel documents. Invalid documents leading to the cancellation of the travel shall not result in any harmful consequences for Fiore, and, if Fiore should suffer additional damages due to such an omission by a client, the client must compensate the damages suffered. If a travel document should be lost or stolen during travel, the costs of issuing new documents shall be borne by the client. Here you can find basic information about the visa regime between the Republic of Croatia and all other countries/entities: <http://www.mvep.hr/en/consular-information/visas/visa-requirements-overview/>

11. BAGGAGE

The client must take care of their belongings brought on the vehicle and are obliged to bring them along whenever leaving the bus. Otherwise, the client shall be responsible for theft, loss or damage of objects left unattended in the vehicle

12. BEHAVIOUR

The trip leader, guide or local ground operator who represents Fiore tours has overriding authority on our holidays. It is essential that the instructions of the trip leader/guide are followed at all times for the safety and wellbeing of individuals and of the group. You agree to comply with such instruction on the signature of our booking form. We reserve the right to require any person to withdraw from the trip if their behaviour is deemed offensive, dangerous or incompatible with the conduct of others, and we shall be under no further liability to any such person.

13. HEALTH

We will give general advice on health matters before the trip, but you are advised to consult your doctor for specific advice. Depending on your trip, parts may be strenuous and it is your responsibility to be adequately fit. During the trip, a basic first aid kit will be carried but the leader/guide is not medically qualified and any treatment will be only with your consent. Be sure that you carry any specific personal medication.

14. RISK

Guest gives Fiore his personal information voluntarily. Personal data of service users are required in the process of booking and realization of the requested service and will be used for further mutual communication.

15. PROTECTION OF PERSONAL INFORMATION

Guest gives Fiore his personal information voluntarily. Personal data of service users are required in the process of booking and realization of the requested service and will be used for further mutual communication.

Fiore is committed not to disclose the personal data of the user out of the country or to provide it to a third party other than the partners participating in the realization of the contracted services.

The personal data of the user will be kept in the database, according to Fiore's decision on how to collect, process and store personal data.

Fiore has the right to use the personal information of service users for marketing purposes. The user is able at any time to sign out with the "Sign out" link at the end of each mail or by submitting an application to adventure@fiore.hr

An objection to the processing of personal data for marketing purposes will not affect the contracting and / or realization of the requested service.

16. INSURANCE

INSURANCE IN CASE OF CANCELLATION OF RESERVATION

If during the reservation, the traveler expects he could cancel the reservation for some reason, Fiore tours recommend Cancellation insurance. Cancellation insurance can't be paid afterwards, only during initial request for the travel.

TRAVEL INSURANCE

The cost of travel does not include the package of travel insurance. Fiore advises their guests to pay the travel insurance: insurance against risks of accidents and diseases, travel insurance from loss or damage of luggage as well as health insurance during travel and stay abroad, and insurance to cover the costs of assistance and return of passengers to the starting place in case of accidents and illnesses.

INSURANCE IN THE EVENT OF PAYMENT INCAPABILITY OR BANKRUPTCY OF THE TRAVEL ORGANIZER

Fiore has concluded with Triglav d.d. a Contract on Insurance in Case of Insolvency or Bankruptcy of the Fiore, where the travel service might not be performed, or for the refunding the cost of the Guest's way back to the place of departure. In case of occurrence of the insured event, the Guest should contact the Insurer as soon as possible:

Triglav Osiguranje d.d., Antuna Heinza 4, Zagreb, OIB: 29743547503, Phone +385 52 526402. Policy number: 990007051412

LIABILITY INSURANCE

Fiore has concluded with the insurance company Triglav osiguranje d.d. a Liability Insurance Contract for damages caused to a guest by failure to meet obligations or by partially or inconsistently meeting obligations. In the event of an insured case, the guest should as fast as possible contact the insurer:

Triglav Osiguranje d.d., Antuna Heinza 4, Zagreb, OIB: 29743547503, Phone +385 52 526402. Policy number: 990007051413

17. COMPLAINTS

In the unlikely event of you being dissatisfied with any aspect of the trip, the matter should be raised with the leader/guide as soon as possible. Matters can usually be put right on the spot. Failure to do this will adversely affect any claim at a later date. In the event of continuing dissatisfaction, the complaint should be made to us, in writing, within 14 days of your return. We will investigate fully and report back to you as soon as possible. We agree to independent arbitration should this become necessary.

NOTICE ON FILING CUSTOMERS' COMPLAINTS

Pursuant to Article 8 Paragraph 2 of the Law on Consumer Protection (Narodne Novine Official Gazette No. 97/07 and 125/07 – corr. 79/09 and 89/09 – corr., 133/09), we inform our clients that complaints regarding the quality of our services can be submitted in writing to: FIORE TOURS

MATE VLAŠIĆA 6, 52440 Poreč, Croatia

E-mail: adventure@fiore.hr

or impersonate our premises.

You will receive a response to your complaint in writing within 15 days of receipt of the complaint. Required information: name and surname of the person filing the complaint, the exact address for submission of responses.

18. JURISDICTION

On the signature of the booking form, you are accepting our terms and conditions as described in the booking conditions. The booking conditions may only be waived by a director of the company and in writing. On acceptance of your booking, we agree to carry out our obligations to you as defined in the documents you have received. These conditions are subject to and shall be construed according to Croatian law.

The Traveler and the Agency will aim to settle possible lawsuits in the application of this Agreement and if an agreement cannot be reached the issue will become subject to the decision of the Rijeka Court jurisdiction, under the authority of the laws of the Republic of Croatia.

19. TRAVEL PACKAGES

The combination of travel services offered to you is a package within the meaning of Directive (EU) 2015/2302.

Therefore, you will benefit from all EU rights applying to packages. Company FIORE d.o.o., travel agency will be fully responsible for the proper performance of the package as a whole.

Additionally, as required by law, company FIORE d.o.o., the travel agency has protection in place to refund your payments and, where transport is included in the package, to ensure your repatriation in the event that it becomes/they become insolvent.

More information on key rights under Directive (EU) 2015/2302 (to be provided in the form of a hyperlink).

Following the hyperlink the traveller will receive the following information:

Key rights under Directive (EU) 2015/2302

- Travellers will receive all essential information about the package before concluding the package travel contract.
- There is always at least one trader who is liable for the proper performance of all the travel services included in the contract. Travellers are given an emergency telephone number or details of a contact point where they can get in touch with the organiser or the travel agent.
- Travellers may transfer the package to another person, on reasonable notice and possibly subject to additional costs. The price of the package may only be increased if specific costs rise (for instance, fuel prices) and if expressly provided for in the contract, and in any event not later than 20 days before the start of the package. If the price increase exceeds 8 % of the price of the package, the traveller may terminate the contract. If the organiser reserves the right to a price increase, the traveller has a right to a price reduction if there is a decrease in the relevant costs.
- Travellers may terminate the contract without paying any termination fee and get a full refund of any payments if any of the essential elements of the package, other than the price, are changed significantly. If before the start of the package the trader responsible for the package cancels the package, travellers are entitled to a refund and compensation where appropriate.
- Travellers may terminate the contract without paying any termination fee before the start of the package in the event of exceptional circumstances, for instance, if there are serious security problems at the destination which are likely to affect the package.
- Additionally, travellers may at any time before the start of the package terminate the contract in return for an appropriate and justifiable termination fee.
- If, after the start of the package, significant elements of the package cannot be provided as agreed, suitable alternative arrangements will have to be offered to the traveller at no extra cost. Travellers may terminate the contract without paying any termination fee, where services are not performed in accordance with the contract and this substantially affects the performance of the package and the organiser fails to remedy the problem.
- Travellers are also entitled to a price reduction and/or compensation for damages where the travel services are not performed or are improperly performed.
- The organiser has to provide assistance if the traveller is in difficulty.
- If the organiser or, in some Member States, the retailer becomes insolvent, payments will be refunded. If the organiser or, where applicable, the retailer becomes insolvent after the start of the package and if the transport is included in the package, repatriation of the travelers is secured. Fiore .o.o. has taken out insolvency protection with Triglav osiguranje d.d. (the entity in charge of the insolvency protection, e.g. a guarantee fund or an insurance company). Travellers may contact this entity Triglav Osiguranje d.d., Antuna Heinza 4, Zagreb, OIB: 29743547503, Phone +385 52 526402. Policy number: 990007051412 if services are denied because of Fiore d.o.o. insolvency.

Directive (EU) 2015/2302 as transposed into national law: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32015L2302>

Reiseveranstalter: Fiore d.o.o. (Ltd) Copyright © 2013 | Fiore Adventure Croatia, 52440 Porec, Mate Vlašica 6 | Tel: +385 52 431397 | adventure@fiore.hr

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Reiseveranstalter für diese Reise ist Fiore d.o.o. (Ltd) Copyright © 2013 | Fiore Adventure Croatia, 52440 Porec, Mate Vlašica 6 | Tel: +385 52 431397 | adventure@fiore.hr.

Bei den Allgemeinen Geschäftsbedingungen handelt es sich um eine inoffizielle Übersetzung der englischen „Terms & Conditions“ des Veranstalters. Alle Angaben ohne Gewähr. Im Zweifel gilt die englische Fassung der „Terms & Conditions“.

1. ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Fiore Tours wird innerhalb der Firma Fiore d.o.o. betrieben, Reisebüro, Mate Vlašica 6, 52440 Poreč, Kroatien, Unternehmens-ID-Nummer: 040009121, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: HR58088454926.

Website/Webshop: www.fiore-tours.com/www.fiore.hr

Telefon: +385 52 431397

E-Mail: adventure@fiore.hr

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind Bestandteil des Vertrags zwischen dem Reisebüro Fiore Tours, das innerhalb der Firma Fiore d.o.o. betrieben wird, und dem Reisenden, der das angebotene Arrangement akzeptiert. Indem der Gast der Dienstleistung zustimmt (d. h. einen Vertrag abschließt), bestätigt er, dass er mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen vollständig vertraut ist und sie in vollem Umfang einhalten wird.

2. BUCHUNGSVORGANG

Eine Buchung für eine Reise mit Fiore Tours kann vorgenommen werden, indem zunächst Preis und Verfügbarkeit geprüft und dann das Buchungsformular und eine Anzahlung gesendet werden. Eine Anzahlung beträgt 30 % des Gesamtpreises. Eine Buchung gilt erst als bestätigt, wenn wir das Buchungsformular und die Anzahlung erhalten haben. Zu diesem Zeitpunkt wird eine Quittung und eine Rechnung für den Restbetrag ausgestellt. Der Restbetrag ist vier Wochen vor Abreise fällig. Bei Buchungen, die weniger als vier Wochen vor Abreise erfolgen, ist die vollständige Zahlung erforderlich. Die Zahlung kann per Banküberweisung oder online per Kreditkarte erfolgen. Wenn der Restbetrag nicht zum angegebenen Zeitpunkt bezahlt wird, behalten wir uns das Recht vor, die Buchung zu stornieren, sofern dies nicht zuvor schriftlich mit uns vereinbart wurde.

3. PREIS

Die angegebenen Preise verstehen sich in EURO und beinhalten alle im Reiseplan angegebenen Leistungen. Sofern nicht ausdrücklich inbegriffen, sind internationale Flüge, Visa- und Passgebühren, Flughafensteuern, Versicherungen, Mahlzeiten und Leistungen, die nicht im Reiseplan enthalten sind, persönliche Ausgaben, Versicherungen, Notfallkosten und Gebühren für Übergepäck nicht im Preis inbegriffen.

4. REISEPLAN

Der Reiseplan wird nach bestem Wissen erstellt, sollte jedoch eher als allgemeines Ziel denn als vertraglich festgelegte Angabe von Details betrachtet werden. Insbesondere können Komfort- und Servicestandards variieren und die Transportzeiten können sich ändern. Faktoren außerhalb unserer Kontrolle können Änderungen erforderlich machen. Kunden werden, wenn möglich, konsultiert, wenn Alternativen verfügbar sind. Routen- und Hoteländerungen können notwendig sein und liegen immer im Ermessen der Reiseleiter und von Fiore Tours. Sie stellen keine Änderung Ihres Urlaubs dar und werden nicht vergütet. Unter keinen Umständen können Fiore Tours, Veranstaltungspartner vor Ort oder Vertreter für Wildtiere verantwortlich gemacht werden, die in unseren Broschüren oder Reiseplänen erwähnt, aber während des Urlaubs nicht tatsächlich gesehen wurden.

5. UNTERLAGEN VOR DER REISE

Die Aufklärung und Vorbereitung unserer Reisenden hat für uns Priorität. Ungefähr einen Monat vor der Abreise erhalten Sie eine umfassende Vorab-Einweisung mit detaillierten Informationen zu Ihrer Reise, der Geschichte und Tierwelt der Region, sowie Tipps, was Sie einpacken sollten und wie Sie sich am besten vorbereiten. Abhängig von der jeweiligen Reise erhalten Sie möglicherweise zu diesem Zeitpunkt oder zu einem späteren Zeitpunkt weitere Unterlagen.

6. ÄNDERUNGEN DURCH UNS

Wir behalten uns das Recht vor, Arrangements und Reiserouten aus betrieblichen Gründen oder wenn wir dies im besten Interesse unserer Kunden erachten, zu ändern. Änderungen werden den Kunden so schnell wie möglich mitgeteilt. Wenn diese Änderungen wesentlich und inakzeptabel sind, kann eine Rückerstattung erfolgen. In Bezug auf finanzielle Änderungen behalten wir uns das Recht vor, die angegebenen Preise zu ändern. Sollte eine Preiserhöhung 10 % der Gesamtkosten übersteigen, hat der Kunde das Recht, die Buchung zu stornieren, und es kann eine Rückerstattung erfolgen. Weniger als 30 volle Tage vor dem Beginn Ihrer Tour werden keine zusätzlichen Gebühren erhoben, außer wenn die Buchung innerhalb dieses Zeitraums erfolgt ist. In diesem Fall können zusätzliche Gebühren bis einschließlich des Rechnungsdatums erhoben werden.

7. ÄNDERUNGEN DURCH SIE

Alle besonderen Anforderungen sollten zum Zeitpunkt der Buchung mitgeteilt werden. Änderungen nach der Buchung sind manchmal möglich, beachten Sie jedoch, dass für diesen Service eine Verwaltungsgebühr anfällt. Wenn der Kunde nach

Ausstellung unserer Bestätigungsrechnung seine Reisearrangements in irgendeiner Weise ändern möchte, beispielsweise das gewählte Abreisedatum oder die Unterkunft, werden wir unser Möglichstes tun, um diese Änderungen vorzunehmen, aber dies ist möglicherweise nicht immer möglich. Alle Änderungsanfragen müssen schriftlich erfolgen und Sie werden gebeten, eine Verwaltungsgebühr von 30 EUR pro Person sowie alle weiteren Kosten zu zahlen, die uns durch diese Änderung entstehen.

8. STORNIERUNG DURCH UNS

Wir behalten uns das Recht vor, die Reise aus Gründen, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, zu stornieren. Es erfolgt eine vollständige Rückerstattung, wir übernehmen jedoch keine Verantwortung für weitere Entschädigungen. Wenn eine solche Stornierung auf „höhere Gewalt“ (einschließlich Krieg, ziviler oder politischer Unruhen und Naturkatastrophen) zurückzuführen ist, werden angemessene Kosten, die uns entstanden sind, von einer Rückerstattung abgezogen. Jegliche Entschädigung und Rückerstattung ist streng auf die an uns gezahlten Beträge beschränkt. Wir haften nicht für Kosten, die Ihnen infolge Ihrer Buchung entstanden sind.

9. STORNIERUNG DURCH SIE

Stornierungen müssen schriftlich erfolgen. Es fallen folgende Gebühren an:

- ab Reservierung – 60 Tage vor Abreise 10 % der gesamten Reisekosten
- 59 – 29 Tage vor Abreise 30 % der gesamten Reisekosten
- 28 – 15 Tage vor Abreise 50 % der gesamten Reisekosten
- weniger als 14 Tage vor Abreise 100 % der gesamten Reisekosten

10. REISEPÄSSE UND VISA

Kunden müssen über gültige persönliche Reisedokumente verfügen. Ungültige Dokumente, die zur Stornierung der Reise führen, haben keine nachteiligen Folgen für Fiore, und sollte Fiore aufgrund eines solchen Versäumnisses eines Kunden zusätzlicher Schaden entstehen, muss der Kunde den erlittenen Schaden ersetzen. Sollte ein Reisedokument während der Reise verloren gehen oder gestohlen werden, trägt der Kunde die Kosten für die Ausstellung neuer Dokumente. Hier finden Sie grundlegende Informationen zum Visumregime zwischen der Republik Kroatien und allen anderen Ländern/Gebieten: <http://www.mvep.hr/en/consular-information/visas/visa-requirements-overview/>

11. GEPÄCK

Der Kunde muss auf seine im Fahrzeug mitgebrachten Sachen aufpassen und ist verpflichtet, diese bei jedem Verlassen des Busses mitzunehmen. Andernfalls ist der Kunde für Diebstahl, Verlust oder Beschädigung von unbeaufsichtigt im Fahrzeug zurückgelassenen Gegenständen verantwortlich.

12. VERHALTEN

Der Reiseleiter, Reiseführer oder örtliche Bodenbetreiber, der Fiore Tours vertritt, hat bei unseren Reisen die oberste Autorität. Es ist wichtig, dass die Anweisungen des Reiseleiters/Reiseführers zur Sicherheit und zum Wohle der einzelnen Personen und der Gruppe jederzeit befolgt werden. Mit der Unterschrift auf unserem Buchungsformular erklären Sie sich damit einverstanden, diese Anweisungen zu befolgen. Wir behalten uns das Recht vor, Personen zum Rücktritt von der Reise aufzufordern, wenn ihr Verhalten als anstößig, gefährlich oder mit dem Verhalten anderer unvereinbar erachtet wird, und wir übernehmen gegenüber solchen Personen keine weitere Haftung.

13. GESUNDHEIT

Wir geben Ihnen vor der Reise allgemeine Ratschläge zu Gesundheitsfragen, aber wir raten Ihnen, Ihren Arzt um spezifische Ratschläge zu bitten. Abhängig von Ihrer Reise können Teile anstrengend sein und es liegt in Ihrer Verantwortung, ausreichend fit zu sein. Während der Reise wird ein grundlegendes Erste-Hilfe-Set mitgeführt, aber der Reiseleiter/Reiseführer ist nicht medizinisch qualifiziert und jede Behandlung erfolgt nur mit Ihrer Zustimmung. Achten Sie darauf, dass Sie alle speziellen persönlichen Medikamente mitführen.

14. RISIKO

Der Gast gibt Fiore seine persönlichen Daten freiwillig. Persönliche Daten der Servicenutzer werden im Buchungsprozess und bei der Durchführung des angeforderten Services benötigt und für die weitere gegenseitige Kommunikation verwendet.

15. SCHUTZ PERSÖNLICHER DATEN

Der Gast gibt Fiore seine persönlichen Daten freiwillig. Persönliche Daten von Servicenutzern werden im Buchungsprozess und bei der Realisierung des angeforderten Services benötigt und für die weitere gegenseitige Kommunikation verwendet. Fiore verpflichtet sich, die persönlichen Daten des Benutzers nicht ins Ausland weiterzugeben oder sie an Dritte weiterzugeben, mit Ausnahme der Partner, die an der Realisierung der vertraglich vereinbarten Services beteiligt sind. Die persönlichen Daten des Benutzers werden in der Datenbank gespeichert, gemäß Fiorens Entscheidung, wie persönliche Daten erhoben, verarbeitet und gespeichert werden.

Fiore hat das Recht, die persönlichen Daten der Servicenutzer für Marketingzwecke zu verwenden. Der Benutzer kann sich jederzeit über den Link „Abmelden“ am Ende jeder E-Mail oder durch Einreichen eines Antrags an adventure@fiore.hr abmelden.

Ein Widerspruch gegen die Verarbeitung personenbezogener Daten für Marketingzwecke hat keinen Einfluss auf die Auftragsvergabe und/oder Realisierung des angeforderten Services.

16. VERSICHERUNG

VERSICHERUNG IM FALL EINER STORNIERUNG DER RESERVIERUNG

Wenn der Reisende während der Reservierung damit rechnet, dass er die Reservierung aus irgendeinem Grund stornieren muss, empfiehlt Fiore Tours eine Reiserücktrittsversicherung. Eine Reiserücktrittsversicherung kann nicht nachträglich abgeschlossen werden, sondern nur bei der ersten Anfrage für die Reise.

REISEVERSICHERUNG

Die Reisekosten beinhalten kein Reiseversicherungspaket. Fiore empfiehlt seinen Gästen, eine Reiseversicherung abzuschließen: Versicherung gegen Unfall- und Krankheitsrisiken, Reiseversicherung gegen Verlust oder Beschädigung des Gepäcks sowie Krankenversicherung während der Reise und des Auslandsaufenthalts und Versicherung zur Deckung der Kosten für Hilfe und die Rückführung der Passagiere zum Ausgangspunkt im Falle von Unfällen und Krankheiten.

VERSICHERUNG IM FALL DER ZAHLUNGSUNFÄHIGKEIT ODER DES KONKURSES DES REISEVERANSTALTERS

Fiore hat mit Triglav d.d. einen Vertrag abgeschlossen, ein Versicherungsvertrag für den Fall der Insolvenz oder des Konkurses von Fiore, bei dem die Reiseleistung nicht erbracht werden kann, oder für die Erstattung der Kosten für die Rückreise des Gastes zum Abreiseort. Im Falle des Eintritts des versicherten Ereignisses sollte der Gast so schnell wie möglich den Versicherer kontaktieren:

Triglav Osiguranje d.d., Antuna Heinza 4, Zagreb, OIB: 29743547503, Telefon +385 52 526402. Versicherungsnummer: 990007051412

HAFTPFLICHTVERSICHERUNG

Fiore hat mit der Versicherungsgesellschaft Triglav osiguranje d.d. einen Haftpflichtversicherungsvertrag für Schäden abgeschlossen, die einem Gast durch Nichterfüllung oder durch teilweise oder nicht konsequente Erfüllung seiner Verpflichtungen entstehen. Im Falle eines Versicherungsfalls sollte der Gast so schnell wie möglich Kontakt mit dem Versicherer aufnehmen:

Triglav Osiguranje d.d., Antuna Heinza 4, Zagreb, OIB: 29743547503, Telefon +385 52 526402. Versicherungsnummer: 990007051413

17. BESCHWERDEN

In dem unwahrscheinlichen Fall, dass Sie mit irgendeinem Aspekt der Reise unzufrieden sind, sollten Sie die Angelegenheit so schnell wie möglich mit dem Reiseleiter/-führer besprechen. Normalerweise können die Angelegenheiten sofort geklärt werden. Wenn Sie dies nicht tun, wirkt sich dies nachteilig auf spätere Ansprüche aus. Bei anhaltender Unzufriedenheit sollten Sie uns die Beschwerde innerhalb von 14 Tagen nach Ihrer Rückkehr schriftlich mitteilen. Wir werden den Fall umfassend untersuchen und Ihnen so schnell wie möglich Bericht erstatten. Wir stimmen einem unabhängigen Schiedsverfahren zu, sollte dies notwendig werden.

HINWEIS ZUR EINREICHUNG VON KUNDENBESCHWERDEN

Gemäß Artikel 8 Absatz 2 des Verbraucherschutzgesetzes (Narodne Novine Amtsblatt Nr. 97/07 und 125/07 – Korr. 79/09 und 89/09 – Korr. 133/09) informieren wir unsere Kunden, dass Beschwerden bezüglich der Qualität unserer Dienstleistungen schriftlich an folgende Adresse eingereicht werden können:

FIORE TOURS

MATE VLAŠIĆA 6, 52440 Poreč, Kroatien

E-Mail: adventure@fiore.hr

oder persönlich in unseren Räumlichkeiten vorgebracht werden können.

Sie erhalten innerhalb von 15 Tagen nach Eingang der Beschwerde eine schriftliche Antwort auf Ihre Beschwerde.

Erforderliche Informationen: Vor- und Nachname der Person, die die Beschwerde einreicht, die genaue Adresse für die Einreichung von Antworten.

18. GERICHTSSTAND

Mit der Unterschrift auf dem Buchungsformular akzeptieren Sie unsere Geschäftsbedingungen, wie in den Buchungsbedingungen beschrieben. Auf die Buchungsbedingungen kann nur von einem Geschäftsführer des Unternehmens und schriftlich verzichtet werden. Mit der Annahme Ihrer Buchung verpflichten wir uns, unsere Verpflichtungen Ihnen gegenüber zu erfüllen, wie in den von Ihnen erhaltenen Dokumenten definiert. Diese Bedingungen unterliegen dem kroatischen Recht und sind entsprechend auszulegen.

Der Reisende und die Agentur werden versuchen, mögliche Rechtsstreitigkeiten im Rahmen dieser Vereinbarung beizulegen. Wenn keine Einigung erzielt werden kann, unterliegt die Angelegenheit der Entscheidung des Gerichts in Rijeka, das den Gesetzen der Republik Kroatien unterliegt.

19. REISEPAKETE

Die Ihnen angebotene Kombination von Reiseleistungen ist ein Paket im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302.

Daher genießen Sie alle für Pauschalreisen geltenden EU-Rechte. Das Reisebüro FIORE d.o.o. ist voll verantwortlich für die ordnungsgemäße Durchführung des gesamten Pakets.

Darüber hinaus verfügt das Reisebüro FIORE d.o.o. gemäß den gesetzlichen Bestimmungen über einen Schutz zur Rückerstattung Ihrer Zahlungen und, sofern der Transport im Paket enthalten ist, zur Sicherstellung Ihrer Rückführung im Falle seiner Insolvenz.

Weitere Informationen zu den wichtigsten Rechten gemäß der Richtlinie (EU) 2015/2302 (in Form eines Hyperlinks).

Nach dem Hyperlink erhält der Reisende die folgenden Informationen:

Wichtige Rechte gemäß der Richtlinie (EU) 2015/2302

- Reisende erhalten alle wesentlichen Informationen über das Paket, bevor sie den Pauschalreisevertrag abschließen.
- Es gibt immer mindestens einen Unternehmer, der für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag enthaltenen Reiseleistungen haftet.
- Reisende erhalten eine Notrufnummer oder Angaben zu einer Kontaktstelle, über die sie den Veranstalter oder das Reisebüro erreichen können.
- Reisende können die Pauschalreise mit angemessener Frist und möglicherweise gegen zusätzliche Kosten auf eine andere Person übertragen.
- Der Preis der Pauschalreise darf nur erhöht werden, wenn bestimmte Kosten steigen (z. B. Treibstoffpreise) und wenn dies ausdrücklich im Vertrag vorgesehen ist, und in jedem Fall nicht später als 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise. Wenn die Preiserhöhung 8 % des Pauschalreisepreises übersteigt, kann der Reisende vom Vertrag zurücktreten. Behält sich der Veranstalter das Recht auf eine Preiserhöhung vor, hat der Reisende ein Recht auf eine Preisminderung, wenn die betreffenden Kosten sinken.
- Reisende können vom Vertrag zurücktreten, ohne eine Kündigungsgebühr zu zahlen, und erhalten eine vollständige Erstattung aller Zahlungen, wenn wesentliche Elemente der Pauschalreise, mit Ausnahme des Preises, erheblich geändert werden. Wenn der für die Pauschalreise verantwortliche Unternehmer die Pauschalreise vor Beginn der Pauschalreise storniert, haben die Reisenden Anspruch auf eine Rückerstattung und gegebenenfalls eine Entschädigung.
- Reisende können den Vertrag vor Beginn der Pauschalreise ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr kündigen, wenn außergewöhnliche Umstände vorliegen, beispielsweise wenn am Zielort schwerwiegende Sicherheitsprobleme bestehen, die die Pauschalreise voraussichtlich beeinträchtigen.
- Reisende können den Vertrag außerdem jederzeit vor Beginn der Pauschalreise gegen Zahlung einer angemessenen und gerechtfertigten Rücktrittsgebühr kündigen.
- Wenn nach Beginn der Pauschalreise wesentliche Bestandteile der Pauschalreise nicht wie vereinbart erbracht werden können, müssen dem Reisenden geeignete alternative Vorkehrungen ohne zusätzliche Kosten angeboten werden. Reisende können den Vertrag ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr kündigen, wenn Leistungen nicht vertragsgemäß erbracht werden und dies erhebliche Auswirkungen auf die Durchführung der Pauschalreise hat und der Veranstalter es versäumt, das Problem zu beheben.
- Reisende haben außerdem Anspruch auf eine Preisminderung und/oder Schadensersatz, wenn die Reiseleistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß erbracht werden.
- Der Veranstalter muss dem Reisenden Beistand leisten, wenn er in Schwierigkeiten ist.
- Bei Insolvenz des Veranstalters oder, in einigen Mitgliedstaaten, des Vermittlers werden Zahlungen zurückerstattet. Bei Insolvenz des Veranstalters oder, sofern zutreffend, des Vermittlers nach Beginn der Pauschalreise ist die Rückführung der Reisenden sichergestellt, sofern der Transport in der Pauschalreise enthalten ist. Fiore .o.o. hat bei Triglav osiguranje d.d. (der für die Insolvenzabsicherung zuständigen Stelle, z. B. einem Garantiefonds oder einer Versicherungsgesellschaft) Insolvenzschutz abgeschlossen. Reisende können sich an diese Stelle wenden: Triglav Osiguranje d.d., Antuna Heinza 4, Zagreb, OIB: 29743547503, Telefon +385 52 526402. Versicherungsnummer: 990007051412, falls Leistungen aufgrund der Insolvenz von Fiore d.o.o. verweigert werden.
- Richtlinie (EU) 2015/2302 in nationalem Recht umgesetzt: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32015L2302>

Reiseveranstalter: Fiore d.o.o. (Ltd) Copyright © 2013 | Fiore Adventure Croatia, 52440 Porec, Mate Vlašica 6 | Tel: +385 52 431397 | adventure@fiore.hr