

Resevillkor för resor bokade före 16 juni 2021

Allmänna resevillkor för paketresor

För resan gäller Svenska resebyrå- och arrangörsföreningens (SRF) allmänna villkor överenskomna inom branschen den 28 juni 2018 och arrangörens särskilda villkor, som är angivna nedan.

Researrangören har rätt att tillämpa särskilda villkor som avviker från de allmänna, om tillämpningen av särskilda villkor är motiverade av resans speciella karaktär, speciella bestämmelser om transportsättet (såsom boknings- och försäljningsvillkor för reguljära flyg), avvikande inkvarteringsvillkor på grund av resans speciella karaktär eller speciella omständigheter på resmålet. De särskilda villkoren får inte strida mot lagen om paketresor till nackdel för resenären.

De allmänna och särskilda villkoren är en del av avtalet. För resan gäller de allmänna och särskilda resevillkoren för paketresor som anges nedan och är en del av avtalet.

För gruppresor gäller våra Gruppresevillkor.

Ta även del av Bra att veta för att få ut det bästa möjliga av din semester.

Avtalet

Huvudresenär är den person i vars namn bokningen är gjord och som anges först i färdhandlingarna. Denne är även betalningsansvarig för bokningen. Alla ändringar samt eventuell avbeställning måste ske av huvudresenären. Huvudresenären ansvarar för att förse arrangören med korrekta kontaktuppgifter som gäller även under resan. Resenären har skyldighet att själv kontrollera färdhandlingarna så snart de erhållits. Eventuella felaktigheter måste påtalas omedelbart.

Arrangören förbehåller sig rätten att inom 24 timmar (vardagar) eller 72 timmar (helg, ej långhelg) att frånträda avtalet om önskad inkvartering ej kan erbjudas p.g.a. bristande tillgänglighet på boendet. Arrangören erbjuder likvärdigt alternativ. Om förslaget inte accepteras erhåller resenären full återbetalning om betalning har skett.

Avvikande från arrangemanget

Resenärer som inte utnyttjar bokad resa eller som av någon anledning infinner sig för sent på flygplatsen eller på avtalad upphämnings-/avreseplats förlorar rätten till paketresans alla delar. Någon återbetalning av resans pris sker ej. Resenär som efter det att resan påbörjats avviker från arrangemanget är skyldig att meddela detta till arrangören eller till dennes representant.

Anmälningavgift

För våra en veckors paketresor är anmälningavgift 1000 kr per person, för två veckors resor samt kryssningar och semesterhus 1500 kr per person. Erlagd anmälningavgift dras av från resans slutpris.

Pris och betalning

Bokningen skall bekräftas inom 7 dagar efter bokningstillfället genom att anmälningavgiften betalas in. För kryssningar är motsvarande tidsfrist 5 dagar. Slutbetalning skall vara arrangören tillhanda senast 21 dagar före avresan, för kryssningar och semesterhus 40 dagar före avresan. Fullgjord betalning skall kunna styrkas. Har inte full betalning för resan kommit arrangören tillhanda senast vid den tidpunkt som framgår av avtalet äger arrangören rätt att betrakta reseavtalet som annullerat och tillgodoräkna sig anmälningavgiften. Vid beställning av resa med mindre än 21 dagar före avresan skall det totala priset för resan betalas omedelbart via bankgiro eller med kort via hemsidan. Vid betalning via bankgiro när det är mindre än 7 dagar före avresan, måste kvittot e-postas samma dag till oss till e-postadressen info@kroatienspecialisten.se.

Bokningsbekräftelse/Biljett

Bokningsbekräftelse/bokningsnummer gäller som resebevis/biljett på våra charterflyg och gäller endast på de datum och flygning som finns specificerat. På resor med reguljärflyg krävs separata flygbiljetter eller bokningsnummer hos flygbolaget. Läs mer under reguljärflyg. Efter slutbetalning får resenären en ny kopia

på bokningsbekräftelsen tillsammans med en hotellvouchert (vid bokning av boende) via post eller e-post cirka två veckor innan avresa. För den som väljer utskick via e-post får den dessa dokument som bilaga som resenären skriver ut själv och tar med till resmålet. Det åligger resenären att uppmärksamma om namnet är korrekt stavat på bokningsbekräftelsen/biljetten.

Av- och ombokningsskydd

Vårt av- och ombokningsskydd är en försäkring som ger ett totalt skydd mot höga avbokningskostnader om du till exempel skulle bli sjuk.

Önskar resenären av- och ombokningsskydd skall detta anmälas vid beställning av resan, pris per person 249:-. Alla resenärer på samma bokning måste teckna skyddet för att villkoren skall gälla.

- Fri avbokning och pengarna tillbaka* för den som drabbas av sjukdom eller annan oförutsedd händelse. Gäller vid sjukdom, sjukhusinläggning, olycksfall eller dödsfall som drabbar resenär eller resenärs make/maka (även samboende under äktenskapliga former) barn, syskon eller föräldrar. Resenären skall inte ha kunnat råda över händelsen och vare sig känt till eller borde känt till denna då resan beställdes. Sådan ingripande händelse är t.ex. akut sjukdom, oförutsedda händelser i bostaden exempelvis vattenläckage, brand, översvämning, inbrott, stormskada m.m.

Grunden för avbeställningen skall på tillförlitligt sätt styrkas med t.ex. läkarintyg. Senast 7 dagar efter avbeställningen skall intyg beträffande akutsjukdom, olycksfall eller dödsfall och i förkommande fall släktskapsintyg, vara oss tillhanda. Intyget skall innehålla relevanta uppgifter såsom:

- a) läkarens uttryckliga avrådan att delta i avtalat researrangemang
 - b) diagnos
 - c) dag för första behandling/undersökning,
 - d) datum för eventuell behandling/undersökning som ligger till grund för läkarens avrådan att resa.
- Intyg som inkommer senare än 7 dagar efter det att avbeställning gjordes beaktas ej. Resenären äger ej rätt att avbeställa resa med läkarintyg om hans/hennes tillstånd vid bokningstillfälle var känt.

- Öppet köp

Du som tecknat Kroatienspecialistens Av- och ombokningsskydd får avboka resan senast tre månader från bokningsdagen, förutsatt att resan bokas 180 dagar innan avresan.

- Fri ombokning

Du har rätt till en fri ombokning senast 45 dagar innan avresa på våra charterresor. Eventuell mellanskillnad i pris betalas av resenären. Ombokning kan göras oavsett anledning, gäller ej enskilda personer på bokningen. Fri ombokning gäller inte vid bokning av produkterna Skärgårdskryssning, Semesterhus eller resor med reguljärflyg, och du kan inte boka om till en rabatterad/prissänkt resa. I bokningsbekräftelsen finns information om vilka resor är med reguljärflyg. Den avgiftsfria ombokningen är dock begränsad till att det nya avresedatumet ska vara max 6 månader från det första avresedatumet.

- Prisgaranti Plus

Skulle totalpriset på din resa sänkas efter att du bokat behöver du bara kontakta oss, så ger vi dig det lägre priset och betalar tillbaka mellanskillnaden. Detta under förutsättning att du bokat en charterresa med specificerat boende och att det är minst 60 dagar kvar till avresa.

Prisgaranti Plus gäller ej på paketresor med reguljärflyg eller endast flyg.

- Bo kvar garanti

Resenärer som bokat gemensam inkvartering med annan resenär/andra resenärer och samtliga resenärer tecknat Av- och ombokningsskydd har kostnadsfri bo kvar garanti. Detta innebär att om någon i sällskapet skulle avboka sin resa så tillkommer ingen kostnad för övriga resenärer. Har du inte köpt av- och ombokningsskydd och den eller de som du bokat gemensam inkvartering med avbokar sin resa måste du räkna med att betala ett enkelrumstillägg/tombäddstillägg. Tillägget varierar från hotell till hotell.

- Fri avbokning och pengarna tillbaka* för den som drabbas av uppsägning

Gäller om du är tillsvidareanställd och blir uppsagd på grund av arbetsbrist, gäller ej vid varsel. För att avboka resan behövs ett intyg från arbetsgivaren som behöver vara oss tillhanda inom 7 dagar från avbokningen.

Av- och ombokningsskydd går inte att köpa på resor med reguljärflyg, skärgårdskryssningar, temaresor samt gruppresor.

*Expeditionsavgift om 200:- per person återbetalas ej vid avbokning. Ej heller kostnad för Av- och ombokningsskydd.

Resenärens rätt till avbeställning av resan

Resenären har rätt att avbeställa resan enligt följande:

Vid avbeställning tidigare än 21 dagar före avresan skall resenären erlägga anmälningsavgiften i avbokningskostnad.

Vid avbeställning senare än 21 dagar men tidigare än 14 dagar före avresan skall resenären erlägga 25 % av resans pris.

Vid avbeställning senare än 14 dagar men tidigare än 8 dagar före avresan skall resenären erlägga 50 % av resans pris.

Sker avbeställning senare än 8 dagar före avresan skall resenären erlägga hela resans pris i avbokningskostnad.

För kryssningar och semesterhus gäller följande:

Vid avbeställning tidigare än 40 dagar före avresan skall resenären erlägga anmälningsavgiften i avbokningskostnad.

Sker avbeställning senare än 40 dagar före avresan skall resenären erlägga hela resans pris i avbokningskostnad.

Det åligger resenären att se till att avbeställning kommer till arrangörens kännedom utan dröjsmål. Av resenären gjord avbeställning ska anses ha ägt rum, vid den tidpunkt då meddelandet om avbeställningen kommit Kroatienspecialisten tillhanda. Därefter skall skriftlig avbeställning utan dröjsmål insändas till Kroatienspecialisten via e-post. För avbeställning av resor med reguljärflyg gäller flygbolagens egna villkor. Se rubriken reguljärflyg.

Bagage

Handbagage ingår alltid. För att få checka in en resväska på flygplatsen måste du köpa till bagage.

För s.k. övervikt debiteras taxa enligt det aktuella flygbolagets särskilda bestämmelser. Observera att ett enskilt kolli aldrig får väga mer än 32 kg. Detta gäller även om du köpt till extra bagagevikt eller delar bagage med ditt resesällskap.

Bagageregler för aktuellt flygbolag:

Croatia Airlines

Handbagage: Max 8 kg. Måtten får inte överstiga 55 x 40 x 20 cm. Förutom ett handbagage så får du också ta med dig en liten handväska eller en liten väska för din laptop.

Incheckat bagage: 1x15 kg.

Spädbarn (under 2 år)

Inget handbagage ingår för spädbarn. Du kan ta med dig en hopfällbar barnvagn och bilbarnstol som incheckat bagage, utan avgift och i tillägg till det bagage som ingår med din biljett. En barnvagn får inte väga mer än 15 kg.

Barn (2-4 år)

Samma bagageregler som vuxna. Du kan ta med dig en hopfällbar barnvagn och bilbarnstol som incheckat bagage, utan avgift. En barnvagn får inte väga mer än 15 kg.

SAS

Handbagage: Max 8kg. Måtten får inte överstiga 55 x 40 x 23 cm (L x H x B). Förutom ett handbagage så får du också ta med dig en liten handväska eller en liten väska för din laptop.

Incheckat bagage: 1x23 kg.

Spädbarn (under 2 år)

Inget handbagage ingår för spädbarn. Du kan ta med dig en barnvagn och bilbarnstol som incheckat bagage, utan avgift och i tillägg till det bagage som ingår med din biljett. En barnvagn får inte väga mer än 23 kg.

Barn (2-11 år)

Samma bagageregler som vuxna. Du kan ta med dig en barnvagn och bilbarnstol som incheckat bagage, utan avgift. En barnvagn får inte väga mer än 23 kg.

Norwegian

Handbagage ingår: En liten väska under sätet, mått 30 x 20 x 38cm. Max vikt 10 kg.

Kan köpas till mot tillägg:

En liten väska under sätet, mått 30 x 20 x 38cm och en väska i bagagehyllan, mått 55 x 40 x 23cm. Max vikt 10 kg.

Incheckat bagage: 1x23 kg.

Spädbarn (under 2 år)

Handbagage ingår inte i biljetten för spädbarn, men du får ha med dig en rimlig mängd barnmat och välling/dryck under resan.

5 kg incheckat bagage ingår (packat i din väska eller i en separat väska). En bilbarnstol och en barnvagn ingår.

Barn (2–11 år)

Samma bagageregler som vuxna. En bilbarnstol och en barnvagn ingår.

Rullstolar (ej elektriska) får fritt medtagas och ingår ej i bagagevikten och checkas in som specialbagage.

Specialbagage checkas vanligtvis in på specialdisk och hämtas ut på bagagebandet med övrigt bagage.

Mediciner, värdesaker och stöldbegärligt gods som till exempel elektronisk utrustning, kameror, datorer, smycken, kontanter och föremål som du inte kan undvara bör packas i handbagaget. Enligt regler får i handbagaget medtagas vätskor, krämer, geléer och sprayer i behållare som rymmer max 100 ml (1 dl). Dessa skall placeras i en genomskinlig en-liters plastpåse som skall vara återanslutningsbar. Mediciner, barnmat och vätska som ingår i särskild diet får medtagas i handbagaget. Vassa föremål, t ex saxar, ska packas i resväskan som checkas in. Av säkerhetsskäl är farligt gods förbjudet att medföra ombord eller i incheckat bagage. Det som klassas som farligt gods är tex vapen av olika slag, komprimerade gaser, frätande och brännbara ämnen, målarfärg, fyrverkerier samt gifter och substanser som innehåller bakterier eller virus. Läs mer om farligt gods, förbjudna föremål och övriga bagageregler under flyginformation på respektive flygbolags hemsida.

För information om vad som du får ta med dig ombord på flygplanet, se Transportstyrelsens hemsida.

Bagage kan komma på avvägar eller skadas. Skadat eller förlorat bagage ska anmälas direkt på flygplatsen på ett särskilt formulär (PIR rapport). Kopia av anmälan bör ses som värdehandling ifall skadan skulle leda till ett försäkringsärende. Ifall något skulle hända ditt bagage utgår ersättning i enlighet med flygbolagets gällande bestämmelser. Observera att flygbolagens ersättning för förlorat eller skadat bagage är begränsat.

För att gå vidare med ärendet måste ni följa de instruktioner som finns på respektive flygbolags hemsida:

<https://www.sas.se/allt-om-resan/vid-ankomsten/skadat-bagage/>

<https://www.norwegian.com/se/reseinformation/bagage/skadat-bagage/>

<https://www.croatiaairlines.com/Claim>

För att anmäla skadad eller förlorat bagage efter flygningar med Croatia Airlines ber vi er att via länken bifoga en kopia på PIR-rapporten, bild på skadad bagage, kopia på ditt pass samt bagagetag (totalt 4 bilder).

Anmälan måste skickas senast 7 dagar efter skadetillfället.

Förbehåll om ändringar

Researrangören förbehåller sig rätten att innan avtal träffas med resenären vidta ändringar av uppgifter i katalog, broschyr och på Kroatienspecialisten.se. Researrangören förbehåller sig också rätt att företa ändringar av de avtalsvillkor som gäller för den beställda resan. Vid sådana ändringar gäller bestämmelser i Lag om paketresor 12 §.

1. Att färre personer än ett i avtalet angivet minimiantal anmält sig till resan och resenären senast 14 dagar före avresan skriftligen underrättas om att resan ställts in, eller

2. Att resan inte kunnat genomföras på grund av ett hinder utanför arrangörens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när avtalet ingicks och vars följderna denne inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

Beror det på någon som arrangören har anlitat att resan har ställts in, är arrangören fri från skadeståndskrav enligt första stycket endast om också den som han har anlitat skulle vara fri enligt den bestämmelsen.

Detsamma gäller om orsaken är hänförlig till någon annan i ett tidigare led.

Arrangörens och resenärens rätt att frånträda avtalet vid ingripande händelser m.m.

Enligt 6.7 § i paketreselagen har såväl arrangören som resenären rätt att frånträda avtalet, om det efter det att avtalet blivit bindande för parterna på eller i närheten av resmålet eller utefter den planerade färdvägen inträffar katastrof, krigshandling, generalstrejk eller annan ingripande händelse, som väsentligt påverkar resans genomförande eller förhållandena på resmålet vid den tidpunkt då resan ska genomföras.

För att utreda om händelsen är av sådan allvarlig karaktär som ovan angivits ska sakkunniga svenska eller internationella myndigheter rådfrågas.

Resegaranti

Kroatienspecialisten har till Kammarkollegiet ställt resegaranti enligt resegarantilagen. Resegaranti är till för att skydda resenärer om en resa ställs in eller avbryts, och resenären inte får tillbaka sina pengar från researrangören. Ersättningen ska täcka det som resenären har betalat för resan och kostnader för eventuell hemresa. Kammarkollegiets telefonnummer 08-700 08 00. Statlig resegaranti hos Kammarkollegiet.

Minimiantal

Researrangör äger rätt att utan utgivande av skadestånd ställa in resan om färre personer än i avtalet angivet minimiantal anmält sig till resan och resenären senast 15 dagar före avresan skriftligen underrättas om att resan ställts in. Researrangör äger rätt att ställa in resan om inte samtliga i a - b minimiantal är uppfyllda senast 15 dagar före avresa.

a) Flygplanstyp med minimiantal: B737-300: 133, B737-500: 117, B737-700: 133, B737-800: 173, B757: 210, B767-300: 170, B787-8: 150, B787-9: 170, A320: 159, A321: 189

Vid resa med andra flygplanstyper än ovan nämnda, används flygplanstyp av liknande storlek för beräkning av minimiantal.

b) 50 resenärer till det resmål som finns angivet på resenärens bokningsbekräftelse.

Om en resa som arrangören har rätt att ställa in enligt ovan ingår i en serie av resor, har arrangören rätt att häva även andra resor som ingår i samma serie under förutsättning att meddelande därom sker så snart som möjligt, dock senast 15 dagar före avresan. Belopp som resenären har tillgodo enligt ovan återbetalas utan dröjsmål, dock senast 14 dagar efter avbeställningen.

Ändring av priset

Inträffar kostnadsökningar för arrangören efter det att avtalet blivit bindande för parterna, får arrangören höja priset för resan med ett belopp som motsvarar kostnadsökningarna om dessa beror på:

1. ändringar i transportkostnader (t.ex. bränslepriset m.m.)

2. ändringar i skatter, tullar eller avgifter avseende tjänster som ingår i resan eller

3. ändringar i växelkurser som påverkar arrangörens kostnader för resan.

Priset får inte höjas under de sista 20 dagarna före den avtalade avresedagen. Arrangören skall så snart

som möjligt underrätta resenären om prisförändring. Om resenären så begär är researrangören skyldig att redovisa hur prishöjningen beräknats.

Reklamationer

Om något inte skulle fungera till resenärens belåtenhet, måste resenären alltid försöka få rättelse till stånd under resan. Väntar resenären med att anmäla klagomålet tills den kommer hem, har researrangören ingen möjlighet att åtgärda problemet. Säg genast till hotellreceptionisten eller annan berörd personal så att saken kan redas ut på plats. Om inte det räcker, kontakta Kroatienspecialistens personal. Är resenären inte nöjd med behandlingen av sitt klagomål på resmålet, kan resenären skriva en reklamation när den kommer hem. Skicka e-post till kundtjanst@kroatienspecialisten.se. Texten behöver innehålla uppgifter om resmålet, bokningsnummer och en kort redogörelse för klagomålet. Vi ber resenären skicka reklamationen senast tre veckor efter hemkomst. Reklamationer som är Kroatienspecialisten tillhanda senare än tre veckor efter hemkomsten beaktas ej.

Reguljärflyg

Kompletterande särskilda resevillkor gällande reguljärflyg. Reguljärflygbiljetter kan enligt gällande regel inte ändras sedan de har blivit utställda, utan varje ändring betraktas som avbeställning och nybokning. Flygbiljetterna för reguljärflyg är varken omboknings- eller återbetalningsbara. Observera att en avgift tas ut vid rättning av uppgifter på redan utställd biljett vid resa med reguljärflyg. Det är därför mycket viktigt att resenärens namn på flygbiljetten är korrekt stavat och överensstämmer med uppgifterna i passet.

Tidtabell

Samtliga tider som anges på bokningsbekräftelse är att betrakta som preliminär information. Aktuella tider framgår på senaste bokningsbekräftelsen/resebevis som erhålles ca två veckor innan avresa, men även den kan bli föremål för ändringar av skäl som inte kan förutses. Kroatienspecialisten reserverar sig för tidtabellsändring och ändring beträffande mellanlandning som beslutas utanför dess kontroll. Avgångstider som rör hemresan kan också ändras. Om flygtiderna ändras meddelar Kroatienspecialisten berörda resenärer direkt via e-post, vanlig post eller telefonsamtal. Därför är det viktigt att resenären lämnar fullständiga kontaktuppgifter vid bokningstillfället.

Ombokning

Ombokning av datum, destination och/eller boende på våra charterresor är endast tillåtet i mån av plats och mot en avgift på 500 kr per person plus eventuell mellanskillnad i pris, dock senast 30 dagar innan avresa. Ombokningen är dock begränsad till att det nya avresedatumet ska vara max 6 månader från det första avresedatumet. Ombokning gäller inte vid bokning av produkterna Skärgårdskryssning, Semesterhus eller resor med reguljärflyg.

Överlåtelse av resan

Resan kan överlåtas mot en avgift på 500 kr (senast en vecka innan avresa), dock ej på resor med reguljärflyg. Vid tillåten överlåtelse av reguljärflygbiljett kan dock kostnaden komma att överstiga 500 kr/person. För dessa resor förbehåller vi oss rätten att debitera den faktiska kostnaden för överlåtelsen enligt respektive reguljärflygbolags villkor. Flygbolaget och researrangören ansvarar inte för någon handling, försummelse eller händelse som inträffar om resenären inte befinner sig ombord på planet. Missade ombordstigning betraktas som en avbokning och ger resenären ingen rätt till ersättning eller ombokning.

Resor med ospecificerat boende

I mån av tillgång säljs så kallade ospecificerade resor, vår billigaste form av inkvartering. Denna typ av resor baseras på ev. osålda platser på ordinarie charterflygningar. Detta innebär att flyget, men inte inkvarteringen är densamma som presenteras i Kroatienspecialistens program. Inkvartering anvisas vid ankomst till flygdestinationen och kan vara belägen var som helst på det utannonserade resmålet.

Kroatienspecialisten garanterar att bad/dusch samt wc alltid finns i inkvarteringen samt att avstånd till stranden, affärer och restauranger inte är längre än 600 m. I regel är inkvarteringen enkel, där tex. AC (luftkonditionering) eller pool inte kan garanteras.

Byte av inkvartering kan förekomma under din vistelse. Lakan och handdukar samt avresestädning ingår. Måltider ingår ej. Inkvartering i rum eller lägenhet. Det går inte att ställa samma krav på en ospecificerad resa som på en resa till ordinarie pris. Resenärer med kvalitetskrav rekommenderas att alltid köpa specificerad resa. Möjlighet till uppgradering kan ibland ordnas på plats mot en kostnad. Om du önskar att byta inkvartering till en med bättre standard, kontakta din reseledare. Om ett byte går att ordna, betalar du hela kostnaden för det nya boendet. Om resenären efter det att resan påbörjats avviker från arrangemanget är den skyldig att meddela detta till Kroatienspecialisten.

Det är obligatoriskt att boka till transfer vid bokning av resa med ospecificerad inkvartering.

Resenärens kontaktuppgifter

Resenären ansvarar för att den alltid ska kunna nås av viktiga meddelanden, exempelvis flygtidsändringar, både före och under resan. Vi använder endast de kontaktuppgifter som angivits vid bokningen, därför är det viktigt att exempelvis ange rätt mobiltelefonnummer och e-postadress.

Personuppgiftshantering

Personuppgiftsansvarig är Kroatien Specialisten AB. Skyddet av dina personuppgifter är viktigt för oss. Skyddet är även lagreglerat i Personuppgiftslagen som ersätts av Dataskyddsförordningen (GDPR, General Data Protection Regulation) den 25 maj 2018. Nedan kan du läsa om hur vi hanterar dina personuppgifter

och vilka rättigheter du har. Om du vill kontakta oss gör du det på Kroatienspecialisten AB, Kungsgatan 35, 111 56 STOCKHOLM, telefon 0771800300, eller e-post info@kroatienspecialisten.se.

Vilka personuppgifter som samlas in

Personuppgifter som kommer att behandlas inkluderar, men är inte begränsat till, namn, födelsedatum, kön, adress, e-postadress och telefonnummer.

Vi kan även komma att behandla önskemål om specialkost eller särskild information från dig om ditt hälsotillstånd inför resan relevant för att kunna fullgöra resan.

Personuppgifterna lämnar du själv i samband med beställning av resa, beställning av broschyr eller nyhetsbrev, via telefon via beställning hos våra återförsäljare eller vid besök hos oss.

Ändamål med personuppgiftsbehandlingen

Dina personuppgifter kommer att behandlas för att vi skall kunna fullgöra våra åtaganden i beställda resor och tillägsprodukter samt hålla dig informerad om aktuella resor och liknande.

Behandling av dina personuppgifter kan även komma att ske för att vi skall kunna uppfylla förpliktelser enligt lagar, förordningar och för att hantera frågor och klagomål.

Utöver ovan angivna ändamål samtycker du till att dina personuppgifter kan komma att användas för ändamålen nedan samt utgöra underlag för våra marknads- och kundanalyser, riskhantering och statistik för att kunna ge dig ett bättre reseerbjudande och bättre service.

Vi kan, om du inte skriftligen har motsatt dig direkt marknadsföring, även komma att använda dina personuppgifter för att tillhandahålla olika erbjudanden om tjänster och/eller produkter från oss. Du kan när som helst avregistrera dig från marknadsföring t ex genom länk i nyhetsbrev.

Genom att lämna uppgifter om ditt hälsotillstånd samtycker du till att vi behandlar denna personuppgift i syfte att tillhandahålla den resa, annan tjänst och/eller produkt som du beställt. Uppgifter om hälsotillstånd används aldrig för statistik, marknadsanalyser eller marknadsföring.

Lagring av personuppgifter

Vi lagrar personuppgifter så länge det är nödvändigt för att uppfylla ändamålen ovan. Normalt lagrar vi dina personuppgifter i 2 år från det att din senaste resa genomförts eller från det att du haft kontakt med oss i övrigt. När du anmält dig till att få nyhetsbrev och erbjudanden från oss sparar vi dina uppgifter tills

vidare. Du kan när som helst enkelt via länk i nyhetsbrev eller genom att kontakta oss på adress enligt ovan avanmäla dig och få alla dina uppgifter borttagna.

I vissa fall kan vi behöva lagra uppgifter under längre tid när det krävs av lag (t ex bokföringslag) eller vid t ex reklamation.

Vilka som kan komma att behandla personuppgifterna

Dina personuppgifter behandlas av vår personal samt av våra samarbetspartners för systemtjänster och administrativa tjänster med vilka vi har avtal om skydd av personuppgifter, personuppgiftsbiträdesavtal.

Dina personuppgifter kan även komma att behandlas inom resebranschen, t ex av flygbolag, bussbolag, hotell och lokala samarbetspartners på resmålet. Endast nödvändig information lämnas vid varje sådant tillfälle.

Behandling av personuppgifter i länder utanför EU och EES

Beroende på var ditt resmål är beläget och vilka samarbetspartners som används kan dina personuppgifter komma att behandlas utanför EU och EES. Även om slutmålet för en resa är inom EU / EES kan t ex transportbolag och hotell vara baserade utanför EU / EES. Endast den information som behövs för genomförande av resan och andra tjänster lämnas till samarbetspartners.

Genom att lämna dina personuppgifter till oss samtycker du till att vi behandlar personuppgifter utanför EU och EES och är medveten om att lagstiftning för skydd av personuppgifter kan vara lägre än inom EU och EES.

Dina rättigheter till uppgifter om dig.

Du har rätten att, när som helst, återkalla ditt samtycke till att vi behandlar de uppgifter som du har lämnat till oss.

Detta innebär att du också kan begära rättning eller radering av dina personuppgifter. En sådan begäran görs skriftligen till oss. Dina uppgifter kommer då att vara korrigerade eller raderade inom en månads tid. Om du har en aktuell resa som inte är genomförd eller avslutad, eller har en pågående reklamation eller liknande kommer uppgifterna raderas inom en månad efter detta slutförts.

Du kan med ditt lösenord och e-post logga in på Min Sida och se personuppgifter vi lagrar om dig och dina resor. Du kan där även rätta och uppdatera uppgifter. Du kan även kontakta oss med begäran om att få tillgång till den registrerade information som vi har om dig, vilket vi kommer att lämna inom en månad.

Tryck- och korrekturfel

Kroatienspecialisten reserverar sig för ev. tryck- och korrekturfel i katalogen och på hemsidan.

Teknisk arrangör

Kroatienspecialisten AB
Rosengatan 8,
172 70 Sundbyberg
Tel: 0771-800 300

Innan avresa

Bokning och biljett

Bokningsbekräftelse får du via e-post eller med posten enligt önskemål. Här framgår namn på samtliga resenärer, resdatum, aktuella restider, reslängd, resmål, hotellnamn eller annan boendeform, rumstyp, priser per person, eventuella rabatter och om du tecknat försäkring respektive avbeställningsskydd. Bokningsbekräftelsen gäller som resebevis/biljett efter erlagd slutbetalning. Efter slutbetalning får du en ny kopia på bokningsbekräftelsen tillsammans med en hotellvoucher (vid bokning av boende) via post eller e-post cirka två veckor innan avresa. För dig som väljer utskick via e-post får du dessa dokument som bilaga som du skriver ut själv och tar med till resmålet. Det är alltid kundens skyldighet att kontrollera att alla uppgifter är korrekta. Vid köp av resa nära avresedatum skickar vi inte ut bokningsbekräftelse p.g.a. postgången. Resebevis/biljetten fås via e-post. Viktigt att du skriver din e-post adress korrekt.

Barn under 2 år

Barn som på avresedagen ej fyllt 2 år (infant) betalar endast 400 kr för sin resa. Detta under förutsättningen att de inte har eget säte på flygplanet samt sover i förälders bädd eller i spjålsäng. Spjålsäng kan beställas vid bokningstillfället, på vissa boenden kostar detta extra och betalas på plats. En barnvagn får medtagas kostnadsfritt på flyget, dock ej bagage.

Minderåriga som reser själva och barn eller med andra än vårdnadshavare

För dem som ännu inte fyllt 18 år krävs ett intyg från vårdnadshavare för att få resa på egen hand till Kroatien. Intyget bör vara på engelska (eller kroatiska). Intyget kan man ladda ner från vår hemsida. Fyll i alla uppgifter, bifoga kopior på vårdnadshavares legitimation och underskrifter. Intyget skickas till oss via post eller mail:

Kroatienspecialisten AB

Rosengatan 8,
172 70 Sundbyberg
info@kroatienspecialisten.se

För vårdnadshavare och minderårig med olika efternamn rekommenderar Sveriges ambassad att ett personbevis på engelska medförs där familjeförhållandet framgår. Kom ihåg att upplysa Skatteverket att intyget ska vara på engelska. För minderåriga som reser med annan person än vårdnadshavare krävs ett intyg där det framgår att vårdnadshavare gett sitt samtycke till resan med denna/dessa person/er, ett sådant kan man ladda ner från vår hemsida.

Ifall felaktiga uppgifter lämnats som medför att resan inte kan genomföras kommer en avgift motsvarande gällande resevillkor för avbokningar att tas ut.

För mer information, besök swedenabroad.com

Flygresan

Kroatienspecialistens paketresa börjar och slutar på den flygplats som angivits på resebekräftelsen.

Flygförseningar

Tyvärr så är förseningar oundvikliga för alla flygbolag. Tekniska problem, trängsel i luftrummet, dåligt väder och liknande är alla vanliga orsaker till att förseningar uppstår. Med tanke på detta är det en bra idé att ha minst 2,5 timme till godo mellan anslutande transporter.

För att få ersättning för missad utresa eller andra anslutningar krävs en reseförsäkring med rätt skydd, eftersom Kroatienspecialisten och flygbolagen inte ansvarar för detta eller andra eventuella konsekvenser som kan medfölja. Det är resenärens ansvar att kontrollera vilka villkor som gäller i reseförsäkringen.

Gravid

Bestämmelserna om flygning för gravida kvinnor kan skilja sig från bolag till bolag. För Kroatienspecialistens resor gäller följande: Gravida kvinnor tillåts flyga fram till fyra veckor innan beräknad nedkomst. Resan måste då vara avslutad innan man påbörjar den fjärde veckan innan beräknad nedkomst.

Vid mindre än fyra veckor, men mer än två veckor till beräknad nedkomst, tillåts flygning endast mot ett läkarutlåtande och läkarintyg. Flygningen får inte vara längre än 4 timmar. Om det är mindre än två veckor till beräknad nedkomst, tillåter vi inte att den gravida flyger med oss.

Resande med funktionshinder

Hur tillgängligt ett resmål är för personer med funktionshinder varierar kraftigt. Den standard och anpassning, speciellt för rörelsehindrade, som vi är vana vid hemifrån finns tyvärr sällan på resmålen.

Det är vårt mål att alla som reser med oss skall få en så lyckad semester som möjligt. För att kunna uppnå detta är det mycket viktigt att du informerar oss vid bokningstillfället vilka specifika krav som ditt funktionshinder ställer på en väl fungerande semester. Några av våra hotell har handikappanpassade rum men hotellet i sig kan fortfarande ha trappor till reception och pool m.m. Ibland är omgivningarna svårframkomliga utan gångvägar och med höga trottoarkanter. Kontakta oss för mer information och prisuppgift. Du som är beroende av rullstol måste kontakta oss vid bokningstillfället för att du skall kunna få hjälp med att komma på och av flygplanet. Flygbolaget behöver alltid godkänna olika sorts hjälpmedel som behövs tas med som incheckade bagage eller ombord som tex. elektriska rullstolar och syrgas. Viktigt att du meddelar oss detta innan du bokar.

Observera att det oftast är omöjligt att ta med rullstolar på transferbussar. Vi hjälper gärna till att ordna annan anpassad transport, men denna extrakostnad får du själv betala. Beställer du ändå vår ordinarie transfer, gör vi inga återbetalningar om ordinarie transport inte kan utnyttjas. Våra guider har tyvärr inte någon möjlighet att lyfta eller bära personer med rörelsehinder eller deras bagage. Ospecificerade resor rekommenderas inte för rörelsehindrade.

Sjukvård och Europeiska sjukförsäkringskortet

Kroatien blev medlem i EU 2013 och omfattas därmed av det europeiska sjukförsäkringskortet. Detta ger innehavaren rätt till nödvändig sjukvård i den offentliga sjukvården på samma villkor som Kroatiens egna invånare. Kortet kan beställas via Försäkringskassans hemsida

Det europeiska sjukförsäkringskortet ersätter inte exempelvis hemresor med ambulansflyg och ger inte samma skydd som en privat reseförsäkring. Beställ kortet i god tid då det kan ta upp till 10 arbetsdagar att utfärda.

Hög- och lågsäsong

Mycket av informationen som ges i hotell- och resmålsbeskrivningarna gäller först och främst högsäsong (juli till augusti). Resmålens karaktär kan variera beroende på tidpunkten för din resa. Det kan förekomma avvikelser gällande aktiviteter och utbud på hotell och stränder, exempelvis kan hotell och stränder ha ett färre antal restauranger öppna under lågsäsong och strand- och sportaktiviteterna är begränsade.

Incheckning

Du bör vara på flygplatsen två timmar före flygets avgång både från Sverige/Norge och också Kroatien. Incheckningen stänger ca en timme före avgång. På vissa flygningar är platserna redan förutbestämda och går inte att ändra vid incheckningen. Ibland kan det även hända att sällskapet inte får sitta tillsammans ombord. Önskemål om sittplats kan framföras vid incheckning på flygplatsen men kan ej garanteras. På flygningar med flygbolaget SAS kan du själv boka sittplats online på www.sas.se (endast för utresa) tidigast 22 timmar innan avresa. Efter incheckning är du själv ansvarig för att komma i tid till gaten för ombordstigning.

Taxfree och försäljning ombord

På våra flyg ingår inte förbeställd taxfreeförsäljning ombord, därför skickas inte heller någon taxfreekatalog.

Dock finns det ett begränsat utbud av taxfreevaror till försäljning ombord. Vi rekommenderar därför att man handlar på taxfreebutikerna på flygplatserna innan du går ombord eller i Kroatien innan hemresan.

Transfer

Transfer ingår ej utan kan köpas till vid bokningstillfället, dock ej om man köpt ”Endast flygstolstol”. Transfer till och från hotellet sker med buss och ibland minibuss. Bilbarnstolar måste bokas innan avresa, och då tillkommer en avgift på 150:-. Vid ankomst på flygplatsen möter reseledare upp dig och hänvisar dig till rätt transferbuss. Ibland sker transfern gemensamt för flera ankommande/avgående flyg. Detta kan innebära att du får vänta på flygplatsen före avfärd. Reseledare medföljer inte alltid transferbussen och i de fall de gör det är transfern inte tänkt som en guidad tur. Du måste själv undersöka avgångstiden från resmålet på anslagstavlan/pärmen i boendets reception eller ta kontakt med våra reseledare på plats eller via journumret.

Skatteåterbäring för utländska medborgare

Skatteåterbäring kan begäras av turister vars inköp överstiger 500 HRK, och som har en godkänd ”Tax Cheque”. Skatteåterbäringen kommer att erhållas inom ett år. För mer information om hur du går till väga kontakta kroatiska tullverket (Telefonnummer: + 385 1 61 02 333)

Pass och visum

Kontrollera i god tid före avresa att ditt pass är giltigt för hela utlandsvistelsen och att det inte är trasigt. Kontrollera med passmyndigheterna eller Kroatiens ambassad ifall du är osäker. Utländska medborgare uppmanas att kontakta sitt lands ambassad för besked om passregler och visumkrav. Kroatienspecialisten ansvarar inte för följderna om resenär har trasigt pass eller ej har giltigt pass eller visum. Svenska medborgare behöver inte visum.

Reseförsäkring

Reseförsäkring är inte inkluderad i priset. Det är viktigt att ha ett fullgott skydd när man befinner sig utomlands. Det är ditt eget ansvar att se över ditt reseskydd före avresa. Många hemförsäkringar och kreditkorts-reseförsäkringar är inte heltäckande. Kroatienspecialisten samarbetar med SOLID Reseförsäkringar och vi hjälper gärna till med att teckna reseförsäkring, som ett tillägg till din hemförsäkring. Kroatienspecialisten ansvarar inte för kostnader som uppstår om reseförsäkring saknas. För en veckas resa inom Europa kostar det 290 kr per person.

Önskemål och kommentarer

Vid bokningstillfället har du möjlighet att lämna olika önskemål. Vi vidarebefordrar alla önskemål till hotellet men vi kan inte garantera att önskemålen blir uppfyllda. Observera att Kroatienspecialisten inte behandlar eventuella önskemål eller kommentarer som skrivs på betalningsavin.

Övrigt

Det är viktigt att de uppgifter som exempel adress och telefonnummer som lämnas vid bokningen av resan är aktuella så att du kan kontaktas fram till avresan om det skulle ske några förändringar. Ring alltid och meddela om du har bytt adress eller telefonnummer! Kroatienspecialisten tar endast ansvar för information i egen katalog, prislista och hemsida. För information på andra aktörers hemsidor ansvaras ej.

Avstånd

Angivna avstånd i hotelfakta är till närmsta badbara strand och till närmsta lokala centrum, inte nödvändigtvis till största eller bästa på resmålet. Samtliga avstånd mäts från hotellets tomtgräns.

Buller och störningar

En del av våra hotell ligger i turistområden med folkliv och kvällsaktiviteter. Ljudnivån från t.ex. barernas och restaurangernas musikanläggningar utanför hotellet kontrolleras av de lokala myndigheterna och är något som vi som researrangör har svårt att påverka. Likaså kan i vissa fall störande ljud från byggnationsarbeten i hotellets närområde förekomma.

Enkelrum och rum för eget bruk

Alla som reser ensamma och önskar inkvartering får betala ett tillägg. Det kan antingen bli ett enkelrum eller ett dubbelrum för eget bruk. De flesta hotell har ett begränsat antal enkelrum och de är därför dyrare.

Extrasäng

Om ett hotellrum eller lägenhet har möjlighet till extrasäng får du räkna med att det blir trångt.

Extrasängarna håller vanligtvis inte samma komfort som de ordinarie sängarna och kan vara bäddsoffa eller bäddfatölj. Det är också vanligt att extrasängarna är kortare och smalare än ordinarie bäddar.

Förseningar

Förseningar kan ibland uppstå och de orsakas vanligtvis av trängsel i luftrummet, väderförhållanden, tekniska problem och så vidare. Tänk på att ha minst 2,5 timmar mellan flyg och vidareförbindelse (som bör vara ombokningsbar). Vid försening ges inte ersättning för kostnader som t ex förlorad semesterdag, förlorad inkomst, missade anslutningar, utgifter för taxi eller telefonsamtal till anhöriga. En reseförsäkring kan i vissa fall täcka dessa utgifter.

Hotellrum

Ett dubbelrum är vanligtvis tänkt för två personer. Halkskydd och duschdraperi finns oftast inte i badrum. I de fallen att det finns minibar på hotellrummet bekostar du själv drickan. Den fylls på vid begäran.

Balkonger och utsikt

På de boenden som har balkong kan utsikten klassificeras i olika nivåer som utgår från hotellets officiella information. Vi försöker dock alltid visa och beskriva balkongerna så rättvist och utförligt vi kan.

Balkong/Balkong mot omgivning: I de fall där det endast är angivet att lägenheten eller rummet har balkong så har man utsikt mot omgivande bebyggelse eller grönområde, exempelvis omgivande berg eller en park.

Balkong mot havssida: Balkonger med den här beskrivningen ligger på den sida av huset som är vänd mot havet. Det betyder inte att man har havsutsikt, men däremot oftast att solen ligger på under större delen av dagen eller att den har kvällssol.

Begreppet ”havssida” används bara som en lägesbeskrivning och kostar inget extra.

Balkong med delvis havsutsikt: Med delvis havsutsikt menas att havet till en inte oväsentlig del är skymt av exempelvis flera träd, andra hus eller kan ses från en begränsad vinkel från balkongen.

Balkong med havsutsikt: Om utsikten antingen är helt fri eller marginellt skynd av till exempel ett enstaka träd eller hus anses detta vara havsutsikt.

In-/utcheckning

Vid ankomst på förmiddagen eller tidigt på eftermiddagen händer det att rum/lägenheter ännu inte är iordningställda. Det är vanligt att rum/lägenheter inte kan disponeras innan 15.00. Enligt internationella hotellbestämmelser skall rum/lägenheter lämnas före 11.00 på avresedagen (i undantagsfall tidigare). Detta gäller även om hemresan sker sent på kvällen. Ofta kan hotellet erbjuda utrymme för bagageförvaring samt något eller några rum som disponeras gemensamt av hemresande för t.ex. ombyte och dusch. Kroatianspecialisten ansvarar inte för gästernas bagage.

Insekter och djur

Myggor, myror, flugor och kackerlackor m fl kan förekomma på hotellrummet/lägenheten oavsett standard, men det är väldigt sällsynt. Kontakta boendets städpersonal eller Kroatianspecialistens personal så hjälper de till med insektsmedel mot dessa. Om du inte lämnar framme öppnade förpackningar och förbrukade varor så minskas risken.

Luftkonditionering och fläktar

Många av våra hotell har luftkonditionering. Vissa hotellen/lägenheter tar en extra kostnad för detta som betalas direkt till boendet. På lägenhetshotellen är aggregatet placerat i ett av rummen i lägenheterna, oftast i sovrummet. Beroende på väder och säsong kan luftkonditioneringen tidvis vara avstängd. Tänk på att luftkonditionering inte ska vara påslagen då man inte vistas på rummet eller i lägenhet. Luftkonditioneringen är vanligtvis igång under högsäsong och ställs på många hotell om under vintersäsongen och fungerar då för uppvärmning.

Lägenhet

När du bor i lägenhet/villa ansvarar du själv för städning under din vistelse. Lakan och handdukar finns att tillgå. Enrumslägenheter är ofta små och består av kombinerat sovrum/vardagsrum/pentry. Enrumslägenheterna är lämpliga för 2-3 personer. Tvårumslägenheter består vanligtvis av ett sovrum och ett kombinerat vardagsrum/pentry där det oftast finns extrabäddar i bäddsoffa. Tvårumslägenheterna är lämpliga för 2-4 personer. Trerumslägenheter har oftast två separata sovrum och kombinerat vardagsrum/pentry där det ibland finns extrasängar i bäddsoffa. Trerumslägenheter är lämpliga för 4-6 personer. Den första siffran anger i regel ordinarie antal bäddar och den andra siffran anger i regel antal extrabäddar. Både totalyta och planlösning kan variera mellan lägenheter på ett och samma lägenhetshotell. Köken är enkelt utrustade, saknar oftast ugn och har endast två kokplattor. Även möblemanget är baserat på antal ordinarie bäddar i rummet. Mer information om vad som ingår i ditt boende hittar du på vår hemsida under lägenhetens beskrivning.

Städning och självhushåll i lägenhet

När vi i objektets beskrivning skriver att det är självhushåll och avresestädning betyder det:

Du kommer till en nystädad lägenhet med rena lakan och handdukar.

Ingen mer städning sker under din vistelse, lägenheten städas efter din avresa till nästa gäst.

De flesta boenden byter handdukar mitt i veckan, ej lakan. Om du har behov av nya lakan och handdukar, fråga din värd om du kan få nya.

Om du har bokat två veckors resa, sker städning med byte av lakan efter den första veckan.

På de flesta boenden ingår förbrukningsvaror som t ex rengöringsmedel, diskborste, toalettpapper och disktrasa. Om det inte skulle finnas, fråga din värd vad som gäller på ditt boende.

På alla boenden finns kastruller och stekpanna, en uppsättning bestick, tallrikar och glas per person. På de flesta boenden finns vattenkokare och kaffebruggare. Om det inte skulle finnas, fråga din värd om du kan få låna.

Måltider

På alla hotell, men inte lägenhetshotell ingår frukost. När halvpension ingår i priset är det vanligtvis frukost- och middagsbufféer om inte annat angivits på bokningsbekräftelsen.

Pengar och värdesaker

Lämna aldrig pengar eller värdesaker liggande framme i hotellrummet/lägenheten. Förvara i stället dina värdesaker inlåsta i kassafack, som oftast finns att tillgå i receptionen eller på ditt rum (i vissa fall mot avgift). Kroatianspecialisten tar inget ansvar för stöld av t.ex. värdesaker eller pengar.

Reseledning

På de flesta större destinationer träffas våra reseledare. Reseledare möter upp dig vid ankomst och de är även anträffbara på hotellen under vissa tider, eller på deras kontor. Om du inte har möjlighet att träffa reseledarna har du möjlighet att få hjälp via vår telefonservice. Tveka inte att kontakta dem för råd eller information. Våra reseledare är skandinavisktalande men ibland kan även engelskspråkig personal förekomma.

Service på resmålet

Vår servicenivå är indelad i tre kategorier: full service, telefonservice och lokal service och kan skilja sig

mellan låg och högsäsong. Information för vad som gäller för din destination hittar du på vår hemsida under fliken fakta på varje resmål. Under din vistelse kan du få hjälp och svar på frågor från våra reseledare som finns på plats på de större destinationerna. Om reseledare inte finns på destinationen har du alltid möjlighet att få hjälp via telefonservice på vårt jourtelefonnummer. Telefonnummer till reseledarna hittar du i ditt välkomstbrev som du får vid ankomsten på flygplatsen.

Spjalsäng

Spjalsäng håller generellt inte samma standard och uppfyller ej samma säkerhetskrav som i Sverige.

Swimmingpool

Av utrymmesskäl finns det sällan solstolar till alla boende på hotellet. Därför är det ej tillåtet att blockera solstolar som ej utnyttjas. Vissa hotell har förbud mot att använda poolen under vissa tider på dygnet. Det är vanligt att barnpoolen är en avgränsad del av huvudpoolen.

Utflykter

På de flesta resmål erbjuds ett varierat utflyktsprogram. Detta program arrangeras av vår lokala samarbetspartner. Anmälan och betalning sker direkt till våra representanter på resmålet. Lokala restriktioner, väderförhållanden och andra skäl kan göra att avresedagar läggs om.

Uppvärmning, vatten och ström.

Ibland kan vissa varmvattenaggregat ge ett störandet ljud. Varmvattenberedare är vanligt i framförallt i lägenheter. Tänk på att slå på varmvattenberedaren så fort du kommer till lägenheten. Det kan ta upp till ett par timmar för vattnet att värmas upp. El i Kroatien är 220 V, med samma eluttag som i Sverige. Kranvattnet i Kroatien är rent och kan drickas i hela landet.

Om du har några ytterligare frågor tveka inte om att kontakta oss.

Vi önskar dig en trevlig resa!