

## Odredbe i uvjeti

VAS HOLIDAYS upravlja i predstavlja sljedeće kanale:

<https://vasdubai.com/>  
<https://www.vas.al/>  
<https://www.vas-rks.com/>  
<https://zoomtrip.com/en/>  
<https://bazaartravel.net/en/>  
<https://www.vas.ba/>  
<https://vas.mk/>  
<https://vastour.at/en/>

### 1. Uloga VAS HOLIDAYS-a

VAS HOLIDAYS prvenstveno djeluje kao posrednik između klijenata i trećih pružatelja usluga (npr. avio kompanija, hotela, rent-a-car kompanija itd.), osim u slučajevima kada direktno organizira čarterske letove ili grupna putovanja.

Za rezervacije koje uključuju pojedinačne elemente putovanja (npr. letove, hotele, najam automobila) ili pakete kreirane i isporučene od strane trećih pružatelja usluga, VAS HOLIDAYS djeluje isključivo kao posrednik. U tim slučajevima VAS HOLIDAYS nije ugovorna strana u sporazumu o usluzi između klijenta i pružatelja usluga. Shodno tome, VAS HOLIDAYS ne snosi odgovornost za izvršenje, isporuku ili kvalitet usluga pruženih od strane trećih dobavljača.

Klijentima se savjetuje da pažljivo pregledaju uvjete i odredbe svakog pružatelja usluga koji su primjenjivi na njihove specifične rezervacije, uključujući politike otkazivanja, povrata i izmjena.

### 2. Potvrda i putni dokumenti

#### 2.1 Nemoguće rezervacije

Sistem VAS HOLIDAYS-a ne sprječava automatski rezervacije koje mogu biti u sukobu, kao što su dva leta za istu destinaciju u preklapajućim terminima ili let i ulaznice za aktivnosti na različitim lokacijama u istom vremenskom okviru. Ako se takve rezervacije naprave, povrat sredstava neće biti omogućen, a rezervacija će ostati podložna uvjetima i odredbama relevantnih dobavljača.

#### 2.2 Odgovornost klijenta za zakonske i putne zahtjeve

Klijent je isključivo odgovoran za:

- Osiguranje usklađenosti sa svim važećim lokalnim zakonima i propisima, uključujući vizne, pasoške i zdravstvene zahtjeve (npr. vakcinacije, medicinske dokumente).
- Provjeru dodatnih zahtjeva za putovanje, poput sjedišta za bebe/djecu ili posebnih dozvola.

VAS HOLIDAYS i njegovi dobavljači nisu odgovorni za pružanje smjernica o ovim zahtjevima niti za garantiranje klijentove sposobnosti da ih ispuni. Nepoštivanje može rezultirati odbijanjem usluge bez prava na povrat sredstava.

### **2.3 Elektronska potvrda**

Potvrda rezervacija se dostavlja elektronski. U slučajevima kada vaučeri ili drugi putni dokumenti ne mogu odmah biti izdani zbog tehničkih izmjena ili zahtjeva dobavljača, oni će biti poslani klijentu putem e-maila ili drugog odgovarajućeg sredstva.

Obaveza klijenta: Ako klijent ne primi putne dokumente nakon završetka rezervacije, mora odmah obavijestiti VAS HOLIDAYS. Nepoštivanje ove obaveze može rezultirati penalima, nemogućnošću korištenja rezervirane usluge ili otkazivanjem, za što VAS HOLIDAYS ne snosi odgovornost.

### **2.4 Vize i ulazni zahtjevi**

Klijenti su odgovorni za kontaktiranje relevantnih ambasada ili vlasti kako bi dobili tačne i aktuelne informacije o viznim, pasoškim i ulaznim zahtjevima za svoje destinacije. Nepoštivanje pribavljanja potrebne dokumentacije nije odgovornost VAS HOLIDAYS-a, te u takvim slučajevima neće biti osigurana kompenzacija.

## **3. Zaštita podataka prema albanskom zakonu**

VAS HOLIDAYS osigurava zaštitu ličnih podataka u potpunosti u skladu s odredbama Zakona br. 9887 od 10. marta 2008. godine „O zaštiti ličnih podataka“, s izmjenama. U skladu s članom 27. zakona, VAS HOLIDAYS implementira odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere kako bi zaštitio lične podatke od slučajnog ili nezakonitog uništenja, neovlaštenog pristupa ili drugih oblika nezakonite obrade.

Korisnici su odgovorni za održavanje povjerljivosti svojih pristupnih podataka, uključujući e-mail adrese i lozinke. Svako neosiguravanje tih podataka koje rezultira neovlaštenim pristupom nije odgovornost VAS HOLIDAYS-a.

VAS HOLIDAYS ne garantira da je web stranica oslobođena od virusa ili drugih štetnih komponenti. Korisnicima se snažno preporučuje poduzimanje ličnih mjera predostrožnosti, poput instaliranja antivirusnog softvera i osiguravanja svojih internet veza.

Lični podaci prikupljeni putem naših usluga obrađuju se samo za legitimne, specifične i eksplicitno navedene svrhe, kako zahtijeva član 6. zakona, i to samo uz prethodnu saglasnost korisnika. VAS HOLIDAYS garantira da će lični podaci biti obrađivani povjerljivo i korišteni isključivo za svrhe za koje su prikupljeni, kako nalaže član 28.

Korištenjem naših usluga, korisnici potvrđuju da razumiju i prihvataju ove uslove, uključujući svoju obavezu da osiguraju usklađenost sa svim važećim zahtjevima zaštite podataka. Za dodatne informacije korisnici se mogu obratiti Uredu povjerenika za pravo na informaciju i zaštitu podataka u Albaniji.

## **4. Plaćanje**

### **4.1 Naknade za usluge**

Kompanije koje izdaju kreditne i debitne kartice nameću naknade za obradu transakcija. Kao rezultat toga, na određene rezervacije putovanja, uključujući ali ne ograničeno na letove, pakete letova i hotela, hotelske rezervacije, dinamičke pakete, transfere, najam automobila, aktivnosti i grupne rezervacije, primjenjuje se nepovratna naknada za uslugu u rasponu od 4% do 10%. Ova naknada je uključena u konačnu cijenu prikazanu klijentu.

### **4.2 Načini plaćanja**

Opće opcije plaćanja: Plaćanja se mogu izvršiti putem Visa, MasterCard ili American Express kreditnih ili debitnih kartica za većinu usluga.

Plaćanja za čartere: Za čarterske rezervacije nisu prihvaćena plaćanja kreditnim karticama. Jedini dozvoljeni način plaćanja je putem bankovnog transfera.

Sigurnosni depoziti: Za neke usluge može biti potrebna kreditna kartica kao sigurnosni depozit. Klijenti će biti obaviješteni o ovom zahtjevu tokom procesa rezervacije.

### **4.3 Rokovi plaćanja i posljedice neplaćanja**

Ukupna cijena putovanja mora biti plaćena u trenutku rezervacije ili prema specifičnom rasporedu plaćanja navedenom u uputama VAS HOLIDAYS-a.

Ako plaćanje ne bude u potpunosti izvršeno do navedenog roka, VAS HOLIDAYS zadržava pravo da uskrati usluge ili odustane od ugovora bez prethodne obavijesti.

Djelomična plaćanja izvršena prije otkazivanja ili povlačenja mogu biti podložna nepovratnim naknadama, kako je navedeno u ovim Uvjetima i odredbama.

### **4.4 Odgovornost klijenta**

Klijenti su odgovorni za osiguravanje da su plaćanja izvršena u skladu s uputama koje pruža VAS HOLIDAYS. Nepoštivanje ovih uputa može rezultirati kašnjenjima, otkazivanjem rezervacija ili dodatnim penalima, za što VAS HOLIDAYS ne snosi odgovornost.

## **5. Politika povrata sredstava**

### **5.1 Opći uslovi povrata**

Ako povrat sredstava treba biti obrađen od strane VAS HOLIDAYS-a prema primjenjivim uvjetima i odredbama, naknada za uslugu (4%-10%) naplaćena na originalnu rezervaciju ostaje nepovratna u svim slučajevima. Ova naknada pokriva administrativne i troškove obrade plaćanja koji nastaju bez obzira na ishod rezervacije.

### **5.2 Proces povrata za B2B korisnike**

Za korisnike s poslovnim (B2B) računima, svi odobreni povrati bit će odobreni isključivo kao depozit na korisničkom računu. Ovaj depozit se može koristiti samo za buduće rezervacije na platformi VAS HOLIDAYS i nije prenosiv.

### **5.3 Proces povrata za B2C korisnike**

Za korisnike s poslovnim (B2C) računima, povrati će se obrađivati na sljedeći način:

- Originalna metoda plaćanja: Povrati mogu biti odobreni na isti način plaćanja koji je korišten prilikom rezervacije (npr. kreditna kartica, debitna kartica ili bankovni transfer).
- Opcija depozita: Korisnici mogu izabrati opciju povrata kao depozit na svom VAS HOLIDAYS računu koji se može koristiti za buduće rezervacije.

### **5.4 Varijacije kursnih razlika**

Za rezervacije napravljene u stranim valutama, iznos povrata može varirati zbog fluktuacija kursnih razlika između trenutka rezervacije i trenutka obrade povrata. VAS HOLIDAYS ne snosi odgovornost za razlike nastale zbog takvih fluktuacija.

### **5.5 Kriteriji i ograničenja povrata**

Povrati su podložni specifičnim uvjetima pružatelja usluga (npr. avio kompanija, hotela ili rent-a-car kompanija). Zahtjevi za povrat će biti obrađeni tek nakon što VAS HOLIDAYS dobije potvrdu od pružatelja usluga o prihvatljivosti i iznosu povrata.

## **6. Odgođene rezervacije**

### **6.1 Rok plaćanja**

Ako klijent izabere opciju odgođenog plaćanja prilikom rezervacije, sistem će automatski generisati specifičan vremenski rok za plaćanje. Ovaj rok će biti prikazan prilikom potvrde rezervacije.

## **6.2 Potvrda rezervacije i status plaćanja**

Kada je rezervacija potvrđena, status rezervacije će prikazati kao "Potvrđena rezervacija", čak i ako je status plaćanja na čekanju. Međutim, rezervacija ostaje uslovno potvrđena i podložna automatskom otkazivanju ako puna uplata ne bude primljena do naznačenog roka za plaćanje.

## **6.3 Odgovornost klijenta**

Klijent je odgovoran za osiguravanje da plaćanje bude izvršeno unutar vremenskog roka za plaćanje. Nepoštivanje ovog zahtjeva može rezultirati automatskim otkazivanjem rezervacije, bez dodatne obavijesti, za što VAS HOLIDAYS ne snosi odgovornost.

# **7. Status rezervacije**

## **7.1 Provjera statusa rezervacije**

Klijenti mogu provjeriti status svojih rezervacija direktno u odjeljku "Rezervacije" na svom korisničkom računu ili pregledom detalja prikazanih na vaučeru za rezervaciju.

## **7.2 Potvrđene rezervacije**

Rezervacija se smatra potpuno potvrđenom samo ako sistem prikazuje status "Završena rezervacija" za sve usluge uključene u rezervaciju.

## **7.3 Drugi statusi i potrebne radnje**

Ako sistem prikazuje bilo koji drugi status, poput "Na čekanju", "Na zahtjev", "Nije rezervirano" ili slično, klijent je dužan odmah kontaktirati korisničku podršku VAS HOLIDAYS-a. Tim podrške će pregledati status i pružiti potrebne ažurirane informacije ili pojašnjenja.

## **7.4 Odgovornost klijenta**

Nepostojanje provjere ili razjašnjenja statusa rezervacije u slučajevima kada nije potpuno potvrđena može rezultirati otkazivanjem ili neispunjavanjem rezervacije. VAS HOLIDAYS ne snosi odgovornost za gubitke nastale zbog kašnjenja u kontaktiranju podrške ili neadresiranja neriješenih statusa rezervacije.

# **8. IZUZETNE OKOLNOSTI**

## **8.1 Opća politika**

VAS HOLIDAYS posluje strogo u okviru svojih standardnih Uvjeta i odredbi. U slučajevima izuzetnih okolnosti, kao što su zdravstveni problemi, smrtni slučajevi ili drugi nepredvidivi događaji, VAS HOLIDAYS ne garantira povrate, kompenzacije ili izmjene rezervacija izvan onoga što pružatelj usluga propisuje.

Događaji više sile uključuju, ali nisu ograničeni na, prirodne katastrofe (npr. zemljotrese, poplave, uragane), terorističke napade, rat, građanske nemire, štrajkove, epidemije ili pandemije, vladine restrikcije ili druge vanredne okolnosti koje su nepredvidive, neizbježne i izvan razumne kontrole VAS HOLIDAYS-a ili pružatelja usluga.

U slučaju više sile, VAS HOLIDAYS neće biti odgovoran za neizvršenje ili kašnjenje u izvršenju ugovornih obaveza. To uključuje, ali nije ograničeno na, nemogućnost pružanja putnih usluga, povrata sredstava ili izmjena rezervacija.

Klijent je dužan odmah obavijestiti VAS HOLIDAYS ukoliko nije u mogućnosti ispuniti svoje ugovorne obaveze zbog više sile. Nepoštivanje pravovremenog obavještanja može ograničiti mogućnosti rješenja prema ovom članu.

Gdje god je moguće, VAS HOLIDAYS će nastojati pomoći klijentu u reprogramiranju putnih usluga pogođenih višom silom ili pružiti alternativna rješenja. Sve takve promjene ili otkazivanja podliježu uvjetima pružatelja usluga. Povrati, ako su primjenjivi, bit će obrađeni prema politikama pružatelja, a VAS HOLIDAYS ne može garantovati potpune ili djelomične povrate.

VAS HOLIDAYS neće biti odgovoran za indirektne ili posljedične gubitke, dodatne troškove ili štete nastale uslijed događaja više sile. Klijentima se savjetuje da zahtjeve za kompenzaciju direktno upućuju pružateljima usluga (npr. aviokompanijama, hotelima).

VAS HOLIDAYS snažno preporučuje klijentima da osiguraju sveobuhvatno putno osiguranje koje uključuje pokriće za otkazivanja, kašnjenja i druge poremećaje uzrokovane događajima više sile.

## **8.2 Podrška za izuzetne zahtjeve**

Klijenti koji se suoče s izuzetnim okolnostima mogu kontaktirati podršku VAS HOLIDAYS-a kako bi olakšali komunikaciju s trećim pružateljima usluga. Iako VAS HOLIDAYS ne može direktno odobriti povrate ili izmjene u takvim slučajevima, nastojat će pomoći klijentu u skladu s politikama i ovlaštenjima pružatelja.

## **8.3 Gubitak ličnih stvari**

VAS HOLIDAYS nije odgovoran za incidente koji uključuju gubitak ličnih stvari, kašnjenja ili nestanak prtljage ili slične probleme. Klijenti moraju takve incidente odmah prijaviti lokalnim vlastima ili odgovornim pružateljima usluga (npr. aviokompaniji ili hotelu) radi rješavanja.

## **9. PROIZVODI**

## 9.1 Letovi

### (a) Pravila cijena i uslovi karata

Svaka avionska karta podliježe pravilima cijena koje određuje aviokompanija. Ova pravila mogu uključivati uvjete poput nemogućnosti otkazivanja, nepovratnosti i drugih ograničenja u vezi s izmjenama itinerera ili povratima. Klijenti su odgovorni za pregled primjenjivih pravila prije završetka rezervacije.

### (b) Zahtjevi za izmjene ili otkazivanje

Ako trebate izmijeniti ili otkazati plan putovanja, morate odmah obavijestiti VAS HOLIDAYS. Imajte na umu sljedeće:

- **Nepovratne/Nepromjenjive karte:** Određene karte ne mogu se refundirati ili mijenjati, kako je navedeno u pravilima cijena.
- **Obrada zahtjeva:** Zahtjevi za izmjene ili otkazivanje ne obrađuju se odmah. Naš tim podrške će pregledati vaš zahtjev, dostaviti ažurirane uvjete ili iznose za refundaciju i potvrditi status izmjene ili otkazivanja.

Nakon potvrde, ažurirani status će se prikazati kao "Otkazano" ili će odražavati nove detalje u odjeljku rezervacija.

### (c) Naknade i povrati

- **Naknade za izmjene:** VAS HOLIDAYS može naplatiti naknadu po putniku za bilo koje izmjene, otkazivanja ili povrate, bez obzira na vrijednost karte. Ova naknada također važi za povrat aerodromskih taksi za nepovratne karte.
- **Nepovratne naknade:** Naknade za rezervaciju, troškove kreditnih kartica i naknade za uslugu ostaju nepovratne.
- **Varijacije kursnih razlika:** Povratni iznosi mogu varirati zbog fluktuacija kursnih razlika. VAS HOLIDAYS nije odgovoran za razlike uzrokovane takvim promjenama.

### (d) Ovlaštenja aviokompanija za povrate

Karte koje su podobne za povrat ili otkazivanje često se moraju dostaviti aviokompaniji na ovlaštenje. Ovo može produžiti vrijeme obrade povrata. VAS HOLIDAYS će vas obavijestiti o procijenjenom roku obrade prilikom potvrde zahtjeva.

Imajte na umu:

- Većina aviokompanija ne odobrava povrat djelomično iskorištenih karata.
- Karte vraćene više od godinu dana nakon datuma izdavanja smatraju se isteklim i podliježu specifičnim pravilima aviokompanija.

#### (e) Tačnost imena i dokumentacije

Ime na vašem pasošu mora tačno odgovarati imenu na karti. Nepoštivanje ove obaveze može spriječiti vaše putovanje.

Ako je promjena imena potrebna zbog pravnih promjena (npr. brak), morate odmah obavijestiti VAS HOLIDAYS. Promjene podliježu odobrenju aviokompanije i pružatelja usluga, a mogu se primijeniti dodatne naknade.

#### (f) Pravila prijave i segmenti leta

Klijenti su odgovorni za praćenje procedura prijave aviokompanije, uključujući online prijavu kada je to potrebno, i za poštivanje uvjeta za prtljag, vremena prijave i dokumentacije.

Za itinerere s više segmenata preko nezavisnih aviokompanija, nepredviđene promjene ili otkazivanja jednog segmenta ne utiču automatski na druge segmente. Originalna pravila cijena primjenjuju se nezavisno na svaki segment.

## 9.2 Hoteli

#### (a) Politike otkazivanja i izmjena

Politike otkazivanja i izmjena hotela bit će navedene u vašem e-mailu s potvrdom ili prikazane u trenutku rezervacije. Klijenti moraju pažljivo pregledati ove politike prije nego što izvrše promjene ili otkazivanja.

Ako želite otkazati ili izmijeniti hotelsku rezervaciju, morate podnijeti službeni zahtjev VAS HOLIDAYS-u. Zahtjevi za promjene ili otkazivanja ne obrađuju se odmah. Naš tim podrške će pregledati vaš zahtjev, dostaviti primjenjive uvjete ili ponude za povrat, i potvrditi promjenu ili otkazivanje nakon završetka obrade.

Nakon potvrde, ažurirani status prikazat će se kao "Otkazano" ili će odražavati izmijenjene detalje u odjeljku rezervacija.

#### (b) Promjene ili otkazivanja inicirana od strane dobavljača

U rijetkim slučajevima kada dobavljač (hotel) otkáže ili izmijeni vašu rezervaciju nakon što je potvrđena, VAS HOLIDAYS će učiniti sve razumne napore da vas odmah obavijesti.

Ako dobavljač ne može ponuditi alternativu, imat ćete mogućnost:

- Prihvatiti ponuđenu alternativu ili
- Otkazati rezervaciju uz puni povrat svih plaćenih iznosa.



Ako nije dostupna nikakva alternativa, VAS HOLIDAYS zadržava pravo otkazati rezervaciju i izdati puni povrat.

#### (c) Ocjene zvjezdica i informacije o hotelima

Ocjene zvjezdica ili recenzije prikazane na web stranici VAS HOLIDAYS temelje se na informacijama pruženim od strane relevantnih turističkih dobavljača i služe samo u informativne svrhe. VAS HOLIDAYS ne vrši nezavisnu provjeru ovih ocjena i ne garantuje njihovu konzistentnost s ocjenama na drugim platformama.

VAS HOLIDAYS ne garantuje sadržaje, pogodnosti, usluge, kvalitet ili udobnost smještaja na temelju prikazanih ocjena zvjezdica. Klijentima se preporučuje da detalje provjere direktno kod hotela.

#### (d) Problemi i pritužbe na licu mjesta

Ako naiđete na probleme u hotelu, prvo biste trebali izravno adresirati svoje brige hotelskom osoblju kako biste pronašli rješenje.

Ako problem nije riješen na vaše zadovoljstvo, možete kontaktirati tim podrške VAS HOLIDAYS-a za pomoć. Međutim, sve izmjene rezervacije podliježu politikama i odlukama dobavljača i hotela, a VAS HOLIDAYS nije odgovoran za neriješene probleme.

#### (e) Dodatne naknade i ograničenja na temelju nacionalnosti

VAS HOLIDAYS nije odgovoran za dodatne naknade ili zahtjeve za depozit koji se primjenjuju na licu mjesta od strane hotela, uključujući naknade koje nameću lokalne vlasti ili institucije.

Određeni objekti mogu imati ograničenja na temelju nacionalnosti gostiju zbog lokalnih propisa. Klijenti su odgovorni za točnost informacija o nacionalnosti prilikom rezervacije i moraju obavijestiti VAS HOLIDAYS ako su uključene različite nacionalnosti u jednoj rezervaciji, jer mogu nastati dodatne naknade ili ograničenja.

#### (f) Grupne rezervacije

Klijenti mogu rezervirati do četiri (4) sobe po boravku unutar jedne rezervacije. Rezervacije od pet (5) ili više soba po boravku, bilo u jednoj rezervaciji ili u više njih, bit će klasificirane kao grupne rezervacije.

Grupne rezervacije zahtijevaju potvrdu od hotela i mogu biti podložne izmjenama ili otkazivanju prema diskreciji hotela.

### **9.3 Usluge transfera**

#### (a) Usklađenost s uputama

Klijenti su odgovorni za pridržavanje svih uputa navedenih na vaučeru za uslugu transfera. Nepoštivanje ovih uputa, uključujući vrijeme dolaska i mjesto sastanka, može rezultirati gubitkom usluge transfera. VAS HOLIDAYS ne snosi odgovornost za propuštene transfere zbog neusklađenosti.

#### (b) Nepredviđene promjene ili kašnjenja

VAS HOLIDAYS nije odgovoran za kašnjenja, promjene ili otkazivanja nastala zbog nepredviđenih okolnosti, poput saobraćajnih poremećaja ili operativnih problema.

Klijenti moraju odmah obavijestiti tim podrške VAS HOLIDAYS-a ako se pojave problemi. Tim podrške će koordinirati s lokalnim i trećim dobavljačima kako bi utvrdio može li se zahtjev ispuniti. Međutim, konačna odluka ostaje na dobavljaču, a VAS HOLIDAYS ne snosi odgovornost za ishod.

#### (c) Promjene ili otkazivanja od strane klijenta

Ako želite izmijeniti ili otkazati rezervaciju transfera, morate podnijeti službeni zahtjev VAS HOLIDAYS-u. Promjene ili otkazivanja ne obrađuju se odmah.

Tim podrške će pregledati zahtjev, informirati vas o primjenjivim uvjetima i navesti eventualne dodatne troškove ili iznose za povrat.

Nakon potvrde, ažurirani status prikazat će se kao "Otkazano" ili će prikazati izmijenjene detalje.

#### (d) Putovanje s djecom

Lokalni zakoni u mnogim destinacijama mogu zahtijevati da djeca ili bebe putuju s odgovarajućim sjedištima za djecu. Klijenti su odgovorni za:

- Pregled lokalnih zakona i osiguranje usklađenosti.
- Pružanje potrebnih informacija o sjedištima za djecu prilikom rezervacije.

Nepostojanje zahtjeva za dječje sjedište unaprijed može rezultirati time da dobavljač ne može pružiti uslugu transfera.

Klijenti koji trebaju dječje sjedište, a nemaju vlastito, moraju obavijestiti VAS HOLIDAYS tokom procesa rezervacije. Dostupnost je podložna potvrdi dobavljača i može prouzrokovati dodatne troškove.

#### (e) Odgovornost i obaveze

VAS HOLIDAYS nije odgovoran za:

- Nemogućnost dobavljača da ispuni uslugu transfera zbog neusklađenosti s uputama ili lokalnim zakonima.
- Dodatne naknade koje nameću dobavljači za nestandardne zahtjeve (npr. dječja sjedišta).

## 9.4 Aktivnosti

### (a) Usklađenost s uputama

Klijenti su odgovorni za pažljivo praćenje uputa navedenih na vaučeru za aktivnosti.

Nepostojanje usklađenosti s ovim uputama, uključujući vremena dolaska, mjesta sastanka ili druge zahtjeve, može rezultirati gubitkom rezervirane aktivnosti. VAS HOLIDAYS ne snosi odgovornost za propuštene aktivnosti zbog neusklađenosti.

### (b) Nepredviđene promjene ili kašnjenja

VAS HOLIDAYS nije odgovoran za kašnjenja, promjene ili otkazivanja nastala zbog nepredviđenih okolnosti, kao što su vremenski uvjeti, operativni poremećaji ili događaji više sile.

Klijenti moraju odmah obavijestiti tim podrške VAS HOLIDAYS-a ako se pojave problemi. Tim podrške će kontaktirati lokalne i treće dobavljače kako bi procijenio situaciju i pokušao udovoljiti zahtjevu. Međutim, konačna odluka ostaje na dobavljaču, a VAS HOLIDAYS ne snosi odgovornost za ishod.

### (c) Promjene ili otkazivanja od strane klijenta

Ako želite izmijeniti ili otkazati rezervaciju aktivnosti, morate podnijeti službeni zahtjev VAS HOLIDAYS-u.

Promjene ili otkazivanja ne obrađuju se odmah. Tim podrške će pregledati vaš zahtjev, informirati vas o primjenjivim uvjetima i navesti eventualne dodatne troškove ili iznose za povrat.

Nakon potvrde, ažurirani status prikazat će se kao "Otkazano" ili će prikazati izmijenjene detalje.

### (d) Promjene ili otkazivanja od strane dobavljača

U slučajevima kada dobavljač otkáže ili izmijeni aktivnost nakon što je rezervisana, VAS HOLIDAYS će učiniti razumne napore da vas odmah obavijesti.

Ako dobavljač nije u mogućnosti pružiti alternativu, možete imati pravo na povrat ili mogućnost ponovnog zakazivanja, u skladu s politikama dobavljača.

(e) Odgovornost i obaveze

VAS HOLIDAYS nije odgovoran za:

- Aktivnosti koje klijent propusti zbog nepoštivanja uputa s vaučera.
- Dodatne troškove ili neugodnosti nastale zbog promjena ili otkazivanja od strane dobavljača.

## 9.5 Rent-a-car usluge

(a) Usklađenost s politikama

Klijenti su odgovorni za pridržavanje politika rent-a-car usluga navedenih na vaučeru. Ove politike određuju lokalni dobavljači i mogu varirati ovisno o tržištu.

(b) Ograničenja za vozače

Lokalni dobavljači rent-a-car usluga mogu nametnuti ograničenja, uključujući ali ne ograničeno na:

- Starosna dob vozača: Vozači obično moraju biti unutar starosnog raspona od 30 do 60 godina; međutim, ovi limiti mogu varirati.
- Vozačka dozvola: Obavezna je valjana vozačka dozvola koja ispunjava lokalne zahtjeve.
- Kreditna kartica: Potrebna je važeća kreditna kartica s dovoljnim limitom za sigurnosne depozite ili druge svrhe.

Nepostojanje ispravne dokumentacije ili neispunjavanje zahtjeva dobavljača može rezultirati odbijanjem usluge, bez obaveze za povrat sredstava.

(c) Promjene ili otkazivanja od strane klijenta

Ako želite izmijeniti ili otkazati rezervaciju rent-a-car usluge, morate podnijeti službeni zahtjev VAS HOLIDAYS-u.

Zahtjevi za promjene ili otkazivanja ne obrađuju se odmah. Naš tim podrške će pregledati zahtjev, dostaviti primjenjive uvjete i informirati vas o eventualnim dodatnim troškovima ili iznosima za povrat.

Nakon potvrde, ažurirani status prikazat će se kao "Otkazano" ili će prikazati izmijenjene detalje.

#### (d) Putovanje s djecom

U mnogim destinacijama lokalni zakoni zahtijevaju da djeca ili bebe putuju s odgovarajućim sjedištima za djecu. Klijenti su odgovorni za:

- Pregled lokalnih propisa kako bi osigurali usklađenost.
- Informiranje VAS HOLIDAYS-a unaprijed ako su potrebna dječja sjedišta.

Ako nemate vlastito dječje sjedište, VAS HOLIDAYS može provjeriti dostupnost kod dobavljača, ali mogu nastati dodatni troškovi.

Nepostojanje zahtjeva za dječje sjedište unaprijed može rezultirati nemogućnošću pružanja rezervirane usluge.

#### (e) Odgovornost i obaveze

VAS HOLIDAYS nije odgovoran za:

- Odbijanje usluge zbog neispunjavanja zahtjeva dobavljača (npr. dokumentacija, starosna dob, kreditna kartica).
- Dodatne troškove koje nameću dobavljači za nestandardne zahtjeve (npr. dječja sjedišta).

### **9.6 Dinamički paketi (višestrukie destinacije; prijevoz + hotel ili bilo koja druga kombinacija usluga)**

#### (a) Nezavisne usluge unutar dinamičkih paketa

Dinamički paket uključuje više usluga (npr. letove, hotele, transfere) kombiniranih pod jednim VAS HOLIDAYS referentnim brojem. Međutim, budući da ove usluge pružaju različiti dobavljači, svaka usluga se tretira nezavisno.

Svaka usluga podliježe vlastitim politikama i uvjetima, koji se mogu razlikovati od politika drugih usluga u paketu. Ove politike nisu kolektivno primjenjive na cijeli paket. Na primjer:

- Zahtjev za promjenu datuma može biti moguć za rezervaciju hotela, ali ne i za povezani let.
- Kriteriji za povrat ili uvjeti mogu varirati između usluga.

#### (b) Nepredviđene promjene usluga

Ako nepredviđeni uvjet (npr. promjena rasporeda leta) utječe na jednu uslugu u paketu, to neće automatski utjecati na druge usluge (npr. hotelske ili transfer rezervacije).

Klijenti moraju odmah obavijestiti VAS HOLIDAYS o pogođenoj usluzi. Naš tim podrške će koordinirati s relevantnim dobavljačima kako bi istražio moguće rješenja, poput izmjena ili otkazivanja.

Iako će VAS HOLIDAYS uložiti razumne napore da pomogne, izmjene ili otkazivanja pogođenih usluga podložna su specifičnim politikama svakog dobavljača.

#### (c) Zahtjevi za izmjenu ili otkazivanje od strane klijenta

Ako želite izmijeniti ili otkazati uslugu unutar dinamičkog paketa, morate podnijeti zahtjev VAS HOLIDAYS-u. Promjene ili otkazivanja ne obrađuju se odmah.

Tim podrške će pregledati zahtjev, informirati vas o primjenjivim uvjetima za svaku uslugu i navesti eventualne dodatne troškove ili iznose za povrat.

Nakon potvrde, ažurirani status prikazat će se kao "Otkazano" ili će prikazati izmijenjene detalje.

#### (d) Odgovornost klijenta

Klijenti su odgovorni za razumijevanje nezavisne prirode usluga unutar dinamičkog paketa i osiguravanje usklađenosti s politikama i uvjetima svakog dobavljača.

Bilo kakvo kašnjenje u obavještanju VAS HOLIDAYS-a ili nepoštivanje pojedinačnih politika dobavljača može rezultirati neispunjenjem usluge ili dodatnim troškovima, za što VAS HOLIDAYS ne snosi odgovornost.

### 9.7 Grupe

#### (a) Status grupne rezervacije

Grupne ponude obrađuju se na osnovi "NA ZAHTJEV". Rezervacija se ne smatra završenom odmah nakon procedure rezervacije.

Klijenti će u roku od 48 sati dobiti odgovor od tima podrške VAS HOLIDAYS-a o prihvatanju ili odbijanju grupne ponude.

#### (b) Potvrda grupnih rezervacija

Nakon što je grupna rezervacija potvrđena, podliježe politikama otkazivanja i izmjena koje su prihvaćene u trenutku rezervacije.

Klijent je odgovoran za pregled i razumijevanje ovih politika prije dovršetka rezervacije.

#### (c) Promjene ili otkazivanja od strane klijenta

Ako želite izmijeniti ili otkazati grupnu rezervaciju, morate podnijeti službeni zahtjev VAS HOLIDAYS-u.

Zahtjevi za promjene ili otkazivanja ne obrađuju se odmah. Tim podrške će pregledati zahtjev, informirati vas o primjenjivim uvjetima i navesti eventualne dodatne troškove ili iznose za povrat.

Nakon što se izmjena ili otkazivanje završi, ažurirani status bit će prikazan kao "Otkazano" ili će prikazivati izmijenjene detalje.

#### (d) Odgovornost i obaveze

Klijenti su odgovorni za osiguravanje da svi učesnici u grupnoj rezervaciji poštuju uvjete i odredbe rezervacije.

VAS HOLIDAYS ne snosi odgovornost za probleme nastale zbog kašnjenja u komunikaciji ili nepoštivanja specifičnih politika dobavljača.

### 9.8 Čarteri

#### (a) Status čarter rezervacije

Čarter ponude obrađuju se na osnovi "NA ZAHTJEV". Rezervacija se ne smatra završenom odmah nakon procedure rezervacije.

Klijenti će u roku od 24 sata dobiti odgovor od tima podrške VAS HOLIDAYS-a o prihvaćanju ili odbijanju čarter ponude.

#### (b) Potvrda i primjenjive politike

Nakon što je čarter rezervacija potvrđena, podliježe politikama otkazivanja i izmjena prihvaćenim tokom procesa rezervacije.

Klijenti moraju pažljivo pregledati ove politike prije nastavka rezervacije.

#### (c) Načini plaćanja i rokovi

Opcije plaćanja: Plaćanja za čarter rezervacije ne mogu se izvršiti putem kreditnih kartica. Jedini prihvaćeni način je bankovni transfer.

Zahtjevi za avansno plaćanje:

- 30% nepovratnog avansa potrebno je u trenutku rezervacije.
- Preostali iznos mora biti plaćen najkasnije 21 dan prije datuma polaska.

Nepostojanje pravovremenih plaćanja može rezultirati otkazivanjem rezervacije bez povrata avansa.

#### (d) Promjene ili otkazivanja od strane klijenta

Ako želite izmijeniti ili otkazati charter rezervaciju, morate podnijeti službeni zahtjev VAS HOLIDAYS-u.

Zahtjevi za promjene ili otkazivanja ne obrađuju se odmah. Tim podrške će pregledati zahtjev, informirati vas o primjenjivim uvjetima i navesti eventualne dodatne troškove ili povratne iznose, ako su primjenjivi.

Nakon završetka, ažurirani status prikazat će se kao "Otkazano" ili će prikazivati izmijenjene detalje.

#### (e) Odgovornost i obaveze

VAS HOLIDAYS ne snosi odgovornost za:

- Kašnjenja u obradi zahtjeva klijenata za promjene ili otkazivanja.
- Nepoštivanje rokova plaćanja ili politika što dovodi do otkazivanja.

## **9.9 AI Putovanja**

#### (a) Svrha i funkcionalnost

Alat AI Putovanja je automatizirani sistem dizajniran da korisnicima pruži višestruke prijedloge putnih paketa ili proizvoda na osnovu unesenih kriterija pretrage.

Alat služi isključivo za savjetovanje ili davanje ideja za potencijalne opcije putovanja. Ne garantuje ispunjavanje specifičnih zahtjeva niti pruža konačno rješenje za bilo koji zahtjev.

#### (b) Odgovornost korisnika

Korisnici su odgovorni za pažljivo pregledavanje svih detalja koje alat pruža kako bi osigurali da odgovaraju njihovim planovima putovanja i željenom paketu.

Bilo kakve netačnosti, propusti ili neslaganja u AI generiranim prijedlozima nisu odgovornost VAS HOLIDAYS-a.

#### (c) Ograničenje odgovornosti



VAS HOLIDAYS ne garantuje tačnost, potpunost ili konačnu prikladnost preporuka generiranih putem alata AI Putovanja.

Konačna odluka o nastavku s bilo kojom opcijom leži isključivo na korisniku, a bilo koje naknadne rezervacije podliježu uvjetima i odredbama primjenjivim na odabrane usluge ili pakete.

## **10. Korisnička podrška**

### (a) Radno vrijeme i kontakt podaci

Korisnička podrška VAS HOLIDAYS-a dostupna je u sljedećim terminima:

- Ponedjeljak do subote: 09:00–18:00 (lokalno albansko vrijeme).

Za upite i podršku tokom radnog vremena možete nas kontaktirati putem:

- Telefon: +355 694 063 418
- WhatsApp: +355 694 063 418
- E-mail: [book@vasholidays.com](mailto:book@vasholidays.com)

### (b) Hitna linija

Za hitne slučajeve izvan radnog vremena, kao što su problemi na licu mjesta ili neuspješne ili nerešene rezervacije, možete kontaktirati našu hitnu liniju na +355 694 063 418.

Hitna linija je dostupna isključivo za hitne slučajeve unutar vremenskog okvira od 24 sata. Za sve nehite zahtjeve, molimo vas da nas kontaktirate tokom redovnog radnog vremena.

### (c) Smjernice za korištenje hitne linije

Kada kontaktirate hitnu liniju, imajte na umu da linija može biti zauzeta pomaganje drugim pozivateljima. U takvim slučajevima, vaša je odgovornost nastaviti pokušavati da dođete do linije dok ne budete u mogućnosti razgovarati s predstavnikom.

Kada se povežete, jasno izložite svoj problem i pružite sve potrebne informacije kako bi se osigurala brza pomoć.

### (d) Ograničenja pomoći

Hitna linija nije opremljena za obradu općih upita ili nehitnih pitanja izvan redovnog radnog vremena. Takve zahtjeve treba uputiti našem timu za korisničku podršku tokom radnog vremena kako bi se osigurala odgovarajuća obrada.

## **11. Mjerodavno pravo i rješavanje sporova**

### (a) Mjerodavno pravo

Ovi Uvjeti i odredbe, kao i svi sporovi ili zahtjevi koji proizlaze iz ili su povezani s njima, regulirani su i tumače se u skladu sa zakonima Republike Albanije.

(b) Nadležni sud

Svi sporovi koji proizlaze iz ili se odnose na ove Uvjete i odredbe, uključujući njihovo tumačenje, izvršenje ili valjanost, a koji se ne mogu riješiti sporazumno, bit će podneseni isključivo nadležnosti Okružnog suda opće nadležnosti u Tirani.

(c) Sporazumno rješavanje

Prije pokretanja bilo kakvog pravnog postupka, strane će nastojati riješiti sporove sporazumno putem izravnih pregovora. Ako sporazum ne bude postignut u roku od 30 (trideset) kalendarskih dana od dana dostavljanja formalne obavijesti o sporu, bilo koja strana može uputiti predmet nadležnom sudu, kako je navedeno gore.