

OPĆI UVJETI PRUŽANJA USLUGA SMJEŠTAJA

1. UVODNA NAPOMENA

1.1. Turistička agencija „Adriatic.hr d.o.o.“, Poljička cesta 26, 21000 Split, OIB: 16364086764, ID: HR-AB-21-020038491 (u daljnjem tekstu: Agencija), jamči za istinitost slikovnih zapisa i podataka vezanih uz karakteristike smještajnih jedinica iz svoje ponude, a koje su dostupne na internetskim stranicama www.adriatic.hr, kao i za istinitost uvjeta pod kojima se nude.

1.2. Agencija se obvezuje osigurati gostu smještaj u zakupljenim kapacitetima u rezerviranom terminu, osim u slučaju iznimnih okolnosti uzrokovanih višom silom (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije mjerodavnih vlasti i sl.).

1.3. Zakupom jedne ili više smještajnih jedinica iz ponude Agencije gost zasniva ugovorni odnos s Agencijom te time potvrđuje da je suglasan s ovim Općim uvjetima pružanja usluga smještaja (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti). Sve što je u ponudi objavljeno pravna je obveza kako za gosta, tako i za Agenciju. Ovi Opći uvjeti temelj su za rješavanje eventualnih sporova između gosta i Agencije, te se stoga gost upućuje da ih prije uplate akontacije obvezno pažljivo pročita.

2. SADRŽAJ PONUDE

2.1. Agencija pruža usluge privatnog i hotelskog smještaja te smještaja na svjetionicima.

2.2. Vrste i oznake smještajnih jedinica iz ponude privatnog smještaja Agencije:

A – apartman, samostalna smještajna jedinica koja uključuje jednu ili više soba, vlastitu kuhinju i minimalno jednu kupaonicu. U čitavom se objektu može nalaziti jedan ili više apartmana, studija ili soba. U zasebnom dijelu objekta obično žive vlasnici ili obitelj vlasnika.

AS – studio, smještajna jedinica u kojoj se prostor za spavanje, dnevni prostor, blagovaonica i kuhinja najčešće nalaze u jednoj prostoriji ili se prostor za spavanje nalazi na galeriji. Studio može biti i smještajna jedinica u kojoj se prostor za spavanje nalazi u posebnoj sobi koja nije vratima odvojena od preostalog dijela smještajne jedinice. Studio ima vlastitu kupaonicu. U čitavom se objektu može nalaziti jedan ili više apartmana, studija ili soba. U odvojenom dijelu objekta obično žive vlasnici ili obitelj vlasnika.

S – soba, smještajna jedinica s osiguranim prostorom za spavanje. Najčešće ima vlastitu kupaonicu, no postoji mogućnost dijeljenja kupaonice s drugim sobama. U nekim objektima sobe imaju na raspolaganju zajedničku kuhinju čije se korištenje najčešće naplaćuje. U većini slučajeva gosti nemaju mogućnost samostalne pripreme hrane, no tada najčešće postoji mogućnost nadoplate doručka, polupansiona ili punog pansiona. U čitavom se objektu može nalaziti jedan ili više apartmana, studija ili soba. U zasebnom dijelu objekta obično žive vlasnici ili obitelj vlasnika.

K – kuća, smještajna jedinica koja obuhvaća cijeli objekt. Sastoji se od jedne ili više soba, dnevnog prostora, kuhinje te minimalno jedne kupaonice. U objektu ne borave drugi gosti ni vlasnici.

2.3. Malo slovo u šifri smještajne jedinice znači da objekt sadrži nekoliko smještajnih jedinica, bez obzira na to jesu li one uključene u ponudu Agencije ili u njima žive vlasnici. Primjerice, ako gledamo apartman s oznakom A-456-c, odmah možemo zaključiti da se u objektu 456 nalaze još minimalno dva apartmana (apartman „a“ i apartman „b“).

2.4. Brojevi u zgradama označavaju kapacitet smještajne jedinice, odnosno raspored ležaja. Lijevi broj označava osnovne ležajeve, a desni broj pomoćne. Primjerice, oznaka A-456-c (4+2) znači da apartman „c“ u objektu 456 ima četiri osnovna i dva pomoćna ležaja.

2.5. U jednoj sobi mogu biti najviše dva osnovna ležaja. Svi dodatni ležajevi u toj sobi smatraju se pomoćnima. Kao pomoćni se tretiraju i svi ležajevi koji se nalaze u kuhinji, blagovaonici ili dnevnom boravku. Pomoćni ležajevi u smještajnim jedinicama iz ponude Agencije najčešće su klasični ležajevi, rjeđe kaučevi na razvlačenje, a vrlo rijetko poljski ležajevi. Poziciju i izgled pomoćnih ležajeva najbolje je provjeriti na tlocrtu i fotografijama izabranog smještaja.

2.6. U određenim smještajnim jedinicama je moguće smjestiti jedno ili više djece do 12 godina iznad oglašenog kapaciteta. Usluga je dostupna u jedinicama koje nude mogućnost smještaja u dječjim krevetima (kreveti s dužinom ili širinom manjom od standardizirane).

2.7. Kuhinja smještajne jedinice može imati standardnu opremu ili može biti opremljena kao čajna kuhinja. Standardna oprema kuhinje uključuje hladnjak, sudoper, štednjak s minimalno dvije ploče za kuhanje i radnu površinu s minimalno 20 cm širine. Pod čajnom kuhinjom podrazumijeva se kuhinja opremljena minimalno hladnjakom i sudoperom, u kojoj je moguće pripremati ili barem podgrijavati hranu (štednjak, rešo ili mikrovalna pećnica). U kuhinji smještajne jedinice ne mora biti na raspolaganju topla voda.

2.8. U slučaju da Agencija ne raspolaže fotografijama određene prostorije smještajne jedinice, u prezentaciji na internetskoj stranici prikazuje ju simbolom. Takav prikaz ima isključivo ilustrativan karakter i ne predstavlja stvarno stanje.

3. POSTAVLJANJE UPITA

3.1. Ako gost nije u mogućnosti samostalno rezervirati uslugu koja najviše odgovara njegovim zahtjevima, slobodan je obratiti se osoblju Agencije za pomoć. Upiti se postavljaju e-mailom (info@adriatic.hr) ili popunjavanjem [formulara za kontakt](#) na internetskim stranicama Agencije. Svaki upit treba jasno sadržavati temeljne kriterije na osnovi kojih će djelatnici Agencije kreirati ponudu (minimalno termin, broj osoba, njihova starosna dob i preferirana lokacija, kao i sve posebne zahtjeve gosta). Ako je potrebno, gost može i telefonski kontaktirati Agenciju, ali konačni upit mora biti postavljen u pisanoj formi.

3.2. Nakon što gost definira željenu uslugu, kreira službeni zahtjev za rezervacijom.

4. KREIRANJE ZAHTJEVA ZA REZERVACIJOM

4.1. Kreiranje zahtjeva za rezervacijom smještaja obavlja se jednostavno na internetskim stranicama Agencije ispunjavanjem za to predviđenog formulara. Prilikom prijave gost je dužan upisati sve podatke koji se od njega traže u formularu za rezervaciju.

4.2. Prilikom slanja zahtjeva za rezervacijom se kreira i korisnički račun gosta.

4.3. Zahtjev za rezervacijom nije moguće kreirati bez potvrde gosta da je prethodno pročitao ove Opće uvjete te da je na iste pristao.

4.4. Nakon primitka zahtjeva za rezervacijom Agencija gosta e-mailom obavještava o uspješnom kreiranju istog.

5. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

5.1. Gost osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci gosta potrebni su u procesu realizacije tražene usluge, a koristit će se i za daljnju međusobnu komunikaciju. Agencija se obvezuje da osobne podatke gosta neće iznijeti iz tvrtke ili ih dati trećoj osobi, osim u svrhu realizacije tražene usluge. Gost daje odobrenje da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija Agencije. Agencija koristi osobne podatke gosta u skladu s objavljenim pravilima Zaštite privatnosti Agencije.

6. UPLATE

6.1. Uplata rezervacije može se izvršiti bankovnom doznakom ili kreditnom karticom. Gosti kojima je za ulazak u Republiku Hrvatsku potrebna viza nisu u mogućnosti uplatiti rezervaciju kreditnom karticom.

6.2. Pri plaćanju kreditnom karticom, račun uplatitelja teretiti će se u kunskoj protuvrijednosti iznosa s predračuna, obračunatom prema prodajnom tečaju poslovne banke Agencije, te postoji mogućnost minimalnih tečajnih razlika za koje će biti terećen račun gosta.

6.3. Kako bi konačno potvrdio kreirani zahtjev za rezervacijom, gost uplaćuje akontaciju u skladu s ispostavljenim predračunom.

6.4. Preostali iznos do ukupne vrijednosti rezervacije gost uplaćuje na nekoliko načina:

- na dan dolaska, u gotovini, izravno davatelju usluge,
- najkasnije mjesec dana prije dolaska kreditnom karticom ili na bankovni račun Agencije.

6.5. U posebnim slučajevima (npr. u slučaju rezervacije čija ukupna vrijednost ne prelazi 300 € ili u slučaju rezervacije gostiju kojima je za ulazak u Republiku Hrvatsku potrebna viza) potrebno je pri potvrdi rezervacije uplatiti 100% ukupnog iznosa rezervacije.

6.6. Ako je gost obavezan ukupan iznos rezervacije uplatiti Agenciji (u slučajevima kada ne postoji mogućnost uplate preostalog iznosa izravno davatelju usluge te kod rezervacija hotelskog smještaja i svjetionika) i do termina dolaska preostaje manje od 30 dana, gost je pri potvrdi rezervacije obavezan uplatiti 100% ukupnog iznosa rezervacije.

6.7. O iznosu akontacije te načinu uplate ostatka iznosa gost će biti upoznat prilikom slanja predračuna.

6.8. Ako se gost odluči za uplatu traženog iznosa putem bankovne doznake, obavezan je odmah po izvršenoj uplati proslijediti Agenciji je primjerak bankovne doznake.

6.9. Agencija ne odgovara za raspoloživost usluga potvrđenih nakon isteka opcije dodijeljene za potvrdu rezervacije.

6.10. Ako uplaćeni iznos ne stigne na bankovni račun Agencije do odlaska gosta na godišnji odmor, gost se obvezuje poslati Agenciji potvrdu o izvršenoj bankovnoj transakciji (SWIFT). Ukoliko želi izbjeći dodatne bankovne troškove za izdavanje SWIFT potvrde u mogućnosti je poslati ispunjenu i potpisanu izjavu o uplati s priloženom kopijom osobne iskaznice ili putovnice, nakon čijeg će mu primitka Agencija proslijediti vaučer.

6.11. Uplatom rezervacije gost potvrđuje da je u potpunosti upoznat sa svim karakteristikama i uvjetima pod kojima mu se određena smještajna jedinica nudi. Činom uplate rezervacije sve što je navedeno u ovim Općim uvjetima postaje pravna obveza kako za gosta, tako i za Agenciju.

7. SADRŽAJ I CIJENA ZAKUPLJENIH USLUGA

7.1. Cijene objavljene na stranicama Agencije variraju od objekta do objekta, te su posebno istaknute uz svaku smještajnu jedinicu. Cijene smještajnih jedinica objavljene su u eurima (€). Kunska protuvrijednost uplaćene usluge bit će izražena na računu. Navedene cijene hotelskog smještaja i smještaja na svjetionicima uključuju samo one usluge koje su uz odabrane smještajne jedinice i opisane. Navedene cijene privatnog smještaja uključuju: dnevni najam smještajnih jedinica, posteljinu, opremljenu kuhinju s potrebnim posuđem i priborom (osim ako se unajmljuje soba bez uporabe kuhinje), utrošak vode, struje i plina (s iznimkom određenih objekta robinzonskoga turizma).

7.2. Dodatne su usluge one usluge koje se pružaju u smještajnoj jedinici, ali nisu uključene u cijenu njezina zakupa (korištenje klima uređaja, dovođenje kućnog ljubimca, usluge prehrane, korištenje perilice za rublje, unajmljivanje čamca, vez za čamac i sl.), pa ih stoga gost plaća posebno i pod uvjetom da ih zaista i koristi. Ako Agencija raspolaže cjenikom dodatnih usluga, objavljuje ga na internetskim stranicama. Većinu dodatnih usluga gost plaća izravno davatelju usluga, dok neke plaća pri potvrđivanju rezervacije.

7.3. Iako je većina dodatnih usluga fakultativna, postoje i one obvezujućeg karaktera (npr. izvanredni prijevoz čamcem do objekta) koje gost plaća na licu mjesta izravno davatelju usluga.

7.4. S obzirom na to da o nekim dodatnim uslugama ovisi i raspoloživost željenog smještaja (npr. prehrana, dovođenje kućnog ljubimca, korištenje dodatnog ležaja...), te s obzirom na to da sve dodatne usluge (npr. čamac, vez za čamac, korištenje interneta...) ne moraju uvijek biti raspoložive, gost je obavezan sve željene dodatne usluge prijaviti prilikom kreiranja zahtjeva za rezervacijom.

7.5. U rijetkim slučajevima gost će prije početka korištenja zakupljenog smještaja morati izravno davatelju usluge uplatiti depozit u gotovini. Depozit služi kao jamstvo davatelju usluge da gost u zakupljenom smještaju neće počinuti štetu. Na dan odlaska, gostu će depozit biti vraćen u cijelosti,

ali tek nakon što davatelj usluge prethodno utvrdi da je gost zakupljeni smještaj predao u stanju u kojem ga je i preuzeo.

7.6. O svim obveznim nadoplatama, točnom iznosu nadoplata željenih usluga i eventualnog depozita, kao i o načinu njihove uplate, gost će biti obaviješten najkasnije prilikom slanja predračuna.

7.7. Agencija zadržava pravo promjene cijena objavljenih na internetskim stranicama Agencije do trenutka slanja predračuna gostu. Slanjem predračuna Agencija jamči gostu da je rezervirani smještaj raspoloživ po cijeni obračunatoj u predračunu.

7.8. U slučaju da davatelj usluge, odnosno Agencija, snizi cijenu smještajne jedinice nakon što je gost potvrdio rezervaciju, gost nema pravo na novu, nižu cijenu.

7.9. Sve cijene navedene na internetskoj stranici odnose se na boravak dulji od četiri noćenja. Ako je riječ o kraćem boravku, cijene se uvećavaju prema sljedećim postocima:

- Za četiri noćenja navedene se cijene uvećavaju za 20,00%.
- Za tri noćenja navedene se cijene uvećavaju za 30,00%.
- Za dva noćenja navedene se cijene uvećavaju za 40,00%.
- Za jedno noćenje navedene se cijene uvećavaju za 50,00%.

7.10. Ako je gost već koristio usluge Agencije, nudi mu se dodatni popust u odnosu na cijene objavljene na internetu (popust za starog gosta). Postotak popusta određen je s obzirom na broj sezona u kojima je gost rezervirao smještaj preko Agencije, a da ga nije naknadno otkazao.

- Ako je gost usluge Agencije koristio jednu sezonu, odobrava mu se 5,00% popusta.
- Ako je gost usluge Agencije koristio dvije sezone, odobrava mu se 7,00% popusta.
- Ako je gost usluge Agencije koristio tri ili više sezona, odobrava mu se 10,00% popusta.

7.11. Veći broj rezervacija u jednoj sezoni ne utječe na povećanje postotka popusta za starog gosta.

7.12. Ako u tekućoj godini zahtjev za rezervacijom podnese gost koji je u prethodnoj sezoni koristio usluge Agencije kao član veće grupe, odobrit će mu se pripadajući popust za starog gosta samo pod uvjetom da je u sustavu Agencije evidentiran kao član navedene grupe.

7.13. Otkazane i nerealizirane rezervacije ne utječu na povećanje odobrenog popusta za starog gosta.

7.14. SKorištenje ostalih popusta i refundacija (refundacija troškova cestarina za hrvatske autoceste, refundacija troškova goriva, refundacija troškova izrade vize) odobrava se gostu sukladno pravilima njihovog korištenja. Pojedina pravila korištenja su dostupna na internetskim stranicama Agencije.

7.15. Gost je obavezan provjeriti je li Agencija u predračunu obračunala sve popuste i refundacije. Zahtjev za obračunom popusta i/ili refundacija nakon potvrde rezervacije smatra se promjenom parametara rezervacije i naplaćuje se sukladno čl. 10, st. 1 Općih uvjeta.

7.16. Na usluge objavljene u last minute ponudi ne primjenjuju se nikakvi dodatni popusti.

8. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

8.1. Ponuđene smještajne jedinice opisane su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije u vrijeme izdavanja dozvole za rad, te uvidom djelatnika Agencije u stvarno stanje smještaja prilikom obrade objekta.

8.2. Standardi smještaja, prehrane i drugih usluga pojedinih mjesta i zemalja različiti su i nisu usporedivi. Informacije koje gost dobije u izravnom kontaktu s osobljem Agencije ne obvezuju Agenciju u većoj mjeri od informacija objavljenih na internetskim stranicama Agencije.

8.3. Raspored soba/apartmana u hotelu određuje recepcija hotela. Ukoliko gost nije izričito ugovorio specifičnu sobu/apartman, prihvatit će bilo koju sobu/apartman dodijeljenu mu u skladu s njegovim vaučerom.

8.4. Agencija jamči da će davatelj usluga u svakoj smještajnoj jedinici, sukladno broju osoba za koju je namijenjena, osigurati odgovarajuće posuđe u kuhinji i pribor za jelo. Svaki gost treba biti primljen u čistu i urednu smještajnu jedinicu, te će svakoga gosta dočekati čiste plahte. Za goste koji ostaju dulje od jednog tjedna plahte će se mijenjati jednom tjedno. Davatelj usluga nije obavezan osigurati gostu ručnike.

8.5. Na dan dolaska gosti dolaze u smještajnu jedinicu poslije 14.00 sati, a na dan odlaska smještajnu jedinicu napuštaju prije 10.00 sati. Navedeno pravilo služi izbjegavanju susretanja gostiju iste smještajne jedinice u slučajevima kada se preklapaju datumi odlaska starih i dolaska novih gostiju. Davatelj usluge u roku 4 sata dovodi smještajnu jedinicu u stanje prikladno za doček novih gostiju.

8.6. Ključ zakupljene smještajne jedinice davatelj usluga predaje gostima u samom objektu ili na adresi za check-in navedenoj u vaučeru ako se ona razlikuje od adrese objekta.

9. PRAVO AGENCIJE NA PROMJENE I OTKAZ

9.1. Agencija može predložiti promjene rezerviranog smještaja ili otkazati zakupljene smještajne kapacitete potpuno ili djelomično ako prije ili za vrijeme trajanja odmora nastupe izvanredne okolnosti vezane isključivo uz zakupljeni smještaj, koje se ne mogu izbjeći ni otkloniti (npr. sanitarni poremećaji i sl.), a da su nastupile u vrijeme objave i prodaje programa, bile bi opravdani razlog Agenciji da ponudu ne objavi, te da ne prima prijave i potvrde zakupa tih smještajnih jedinica.

9.2. Ako je Agencija u mogućnosti gostu ponuditi alternativni smještaj, promjena rezerviranog smještaja može se obaviti samo uz pristanak gosta. Ako je zamjenski smještaj jeftiniji od otkazanog, Agencija obvezuje se razliku u cijenu vratiti gostu o trošku Agencije. Ako je zamjenski smještaj skuplji od otkazanog, Agencija zadržava pravo naplate razlike u cijeni.

9.3. Agencija je dužna sve goste koji su uplatom akontacije potvrdili svoj dolazak izvijestiti o promjeni u rezervaciji ili o otkazu odmah nakon nastupanja izvanrednih okolnosti, a u nemogućnosti pronalaska alternativnog smještaja o trošku Agencije vratiti im uplaćeni iznos rezervacije. U slučaju povrata uplaćenog iznosa gost nema pravo potraživati naknadu bilo kakvih dodatnih troškova vezanih uz njegovu rezervaciju.

9.4. Ova odredba primjenjuje se samo pod uvjetom da nastale izvanredne okolnosti nisu prouzročene višom silom, te da su vezane isključivo uz rezervirani smještaj. U slučaju promjena ili otkaza rezerviranog smještaja uzrokovanih višom silom primjenjuju se odredbe čl.15, st. 1 Općih uvjeta.

10. PRAVO GOSTA NA PROMJENE I OTKAZ

10.1. Gost može promijeniti već definiranu rezervaciju samo ako se davatelj usluga s tim slaže, a to može uključivati: promjenu nositelja rezervacije, termina rezervacije, broja osoba, starosne dobi osoba, vrste rezerviranih osnovnih ili dodatnih usluga te dinamike plaćanja. Zahtjev za izmjenom rezervacije podnosi se pisanim putem (e-mailom, telefaksom ili poštom). Obrada navedenih promjena naplaćuje se paušalno, po promjeni (novom obračunu), i ovisi o datumu kad je Agencija primila pisani zahtjev za promjenu parametara rezervacije:

- za promjenu koju je gost zatražio 21 i više dana prije početka korištenja zakupljene usluge Agencija naplaćuje paušalni administrativni trošak u iznosu 30,00 €,
- za promjenu koju je gost zatražio 20 i manje dana prije početka korištenja zakupljene usluge Agencija naplaćuje paušalni administrativni trošak u iznosu 45,00 €.

10.2. Promjena parametara nakon početka korištenja zakupljene usluge nije moguća.

10.3. Ako je jedan od promijenjenih parametara rezervacije termin, termin nove rezervacije mora biti u istoj sezoni kao originalni termin, u suprotnome se tražena promjena smatra otkazom rezervacije uz obračun otkaznih troškova sukladno stavki 10.7.

10.4. U slučaju da gost nakon već usuglašene i potvrđene promjene zatraži novu promjenu rezervacije, ona se ponovo naplaćuje sukladno gore navedenom cjeniku troškova, čak i ako novi parametri u potpunosti odgovaraju parametrima originalno potvrđene rezervacije.

10.5. Ako davatelj usluga ne pristaje na dogovor o eventualnoj promjeni parametara rezervacije, odnosno na prijenos uplaćene akontacije na novi obračun, tražena promjena se smatra otkazom rezervacije uz obračun otkaznih troškova sukladno stavki 10.7.

10.6. Želi li gost otkazati rezervirani smještaj, mora to učiniti pisanim putem (e-mailom, telefaksom ili poštom).

10.7. Datum kad je Agencija zaprimila pisanu obavijest o otkazu osnova je za obračun otkaznih troškova, i to na sljedeći način:

- Za otkaz do 29 dana prije početka korištenja zakupljene usluge, na ime manipulativnih i administrativnih troškova Agencija naplaćuje 30% ukupne cijene zakupljenog smještaja. Ostatak novca vraća se gostu o trošku primatelja.
- Za otkaz od 28 do 22 dana prije početka korištenja zakupljene usluge Agencija naplaćuje 40% ukupne cijene zakupljenog smještaja (odnosno 50% ukupne cijene zakupljenog smještaja u svjetioniku). Ostatak novca vraća se gostu o trošku primatelja.
- Za otkaz od 21 do 15 dana prije početka korištenja zakupljene usluge Agencija naplaćuje 60% ukupne cijene zakupljenog smještaja. Ostatak novca vraća se gostu o trošku primatelja.

- Za otkaz od 14 do 8 dana prije početka korištenja zakupljene usluge Agencija naplaćuje 80% ukupne cijene zakupljenog smještaja (odnosno 100% ukupne cijene zakupljenog smještaja u svjetioniku). Ostatak novca vraća se gostu o trošku primatelja.
- Za otkaz od 7 do 0 dana prije početka korištenja zakupljene usluge Agencija naplaćuje 100% ukupne cijene zakupljenog smještaja.
- Ako se gost ne pojavi na odredištu ili nakon početka korištenja neopravdano otkáže zakupljene usluge, gost nema pravo naknadnog potraživanja uplaćenog iznosa (uključujući iznos koji je gost platio direktno davatelju usluga).

10.8. Ako gost u rezervirani smještaj ne dođe do 20.00 sati na dan početka korištenja zakupljene usluge, a o razlozima svojeg eventualnog kašnjenja nije obavijestio ni Agenciju ni davatelja usluge, rezervacija će se smatrati otkazanom na dan dolaska, pa se otkazni troškovi obračunavaju prema navedenoj skali. U slučaju da je davatelj usluga u međuvremenu primio druge goste, gost nema pravo na prigovor te gubi pravo na povrat uplaćenog iznosa.

10.9. Ako gost pri otkazu rezervacije zakupljenih smještajnih kapaciteta pronade novoga korisnika iste rezervacije, Agencija zaračunava samo troškove nastale promjenom parametara rezervacije.

10.10. Zamjena rezervirane smještajne jedinice drugom (različitog vlasnika) smatra se otkazom rezervirane smještajne jedinice. U tom slučaju gostu se također naplaćuju otkazni troškovi po navedenoj skali, dok će eventualna razlika biti priznata gostu za novu rezervaciju. Za novu rezervaciju Agencija će odobriti gostu posebni popust u iznosu od 10% vrijednosti otkazane rezervacije.

10.11. Ako gost otkáže rezervirani smještaj s jednim ili više priznatih popusta, kod obračuna otkaznih troškova popusti se neće uzeti u obzir i otkazni će troškovi biti obračunati za punu cijenu rezervacije.

10.12. Ako je gost u jednom zahtjevu rezervirao više smještajnih jedinica, a ne želi otkazati sve rezervirane smještajne jedinice (djelomičan otkaz rezervacije), kod obračuna otkaznih troškova za otkazane smještajne jedinice bit će obračunati otkazni troškovi po navedenoj skali, a eventualna razlika između ukupno uplaćene akontacije i otkaznih troškova obračunatih za otkazane smještajne jedinice prenosi se kao akontacija za preostale smještajne jedinice.

10.13. Ako su stvarno nastali troškovi veći nego što je prethodno definirano, Agencija zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova.

10.14. Ako se rezervacija otkáže zbog smrti gosta (nositelja rezervacije) ili člana njegove uže obitelji, bez obzira na datum otkaza rezervacije, Agencija zaračunava samo minimalne otkazne troškove (30%). Ova će se odredba primijeniti u slučaju smrti bilo kojeg člana grupe ili smrti člana njegove uže obitelji (bračni partneri, braća, sestre, roditelji i djeca), ali uz uvjet da je Agencija raspolagala podatkom da je ta osoba bila prijavljena kao član grupe.

10.15. Gost je obvezan proslijediti Agenciji smrtni list, te eventualnu potvrdu o srodstvu preminule osobe s nositeljem rezervacije, odnosno članom grupe.

10.16. Otkaz rezervacije koji je uzrokovan bilo kojim drugim razlogom uvijek će se riješiti uz obveznu naplatu otkaznih troškova po navedenoj skali.

10.17. Agencija uručuje gostu obračun otkaznih troškova pisanim putem. Povrat iznosa na koji gost ima pravo izvršiti će se u roku 5 radnih dana od utvrđenja točnog iznosa za povrat novca, pod uvjetom da Agencija raspolaže podacima potrebnim za izvršenje povrata novca gostu.

11. OBVEZE AGENCIJE

11.1. Agencija je dužna brinuti se o provedbi usluga, kao i o izboru davatelja usluga, te brinuti se o pravima i interesima gosta sukladno dobrim običajima u turizmu.

11.2. Agencija je dužna osigurati da se gostu pruže sve zakupljene usluge, te stoga odgovara gostu zbog eventualnog neizvršenja zakupljenih usluga ili dijela usluga.

12. OBVEZE GOSTA

12.1. Gost je obvezan:

- posjedovati valjane putne isprave za sve osobe (uključujući putne isprave za djecu i obvezne dokumente za kućne ljubimce). Troškove gubitka ili krađe dokumenata tijekom putovanja snosi gost;
- pridržavati se carinskih i deviznih propisa Republike Hrvatske, kao i država kroz koje prolazi tijekom putovanja;
- provjeriti je li mu za ulazak u Republiku Hrvatsku ili u tranzitne zemlje potrebna viza. Agencija ne pruža usluge ishodovanja vize, te zadržava pravo obračunati otkazne troškove sukladno stavki 10.7. u slučaju da gostu ne budu izdani potrebni dokumenti za ulazak u Republiku Hrvatsku;
- prilikom dolaska u zakupljenu smještajnu jedinicu, davatelju usluga predočiti vaučer s točno naznačenim brojem osoba i vrstom usluga koje mu moraju biti pružene;
- na dan dolaska u zakupljenu smještajnu jedinicu davatelju usluga podmiriti nepodmireni dio rezervacije te podmiriti trošak dodatnih usluga (ako ih koristi) i uplatiti depozit (ako je naveden na vaučeru) ako to nije obavio prije;
- doći u smještajnu jedinicu u točnom broju i s točnom strukturom osoba koju je najavio Agenciji. Ako u rezerviranu smještajnu jedinicu dođe više osoba ili drukčija struktura osoba nego što je naznačeno na vaučeru, davatelj usluga ima pravo uskratiti uslugu nenajavljenim gostima ili tražiti nadoplatu za njih;
- najaviti dolazak s kućnim ljubimcem kako bi davatelj usluga prethodno dao svoj izričit pristanak. Davatelj usluga ima pravo uskratiti uslugu gostu ako on inzistira na tome da se zakupljenim smještajem koristi i nenajavljeni kućni ljubimac;
- obavijestiti Agenciju o svim bitnim činjenicama koje mogu utjecati na njegov boravak u rezerviranoj smještajnoj jedinici (npr. alergije i bolesti gosta, invalidnost gosta, dolazak automobilom nestandardne veličine, potreba za krevetom nestandardne dužine, posebni uvjeti prehrane ako gost naručuje prehranu i sl.);
- pridržavati se Kućnog reda u zakupljenoj smještajnoj jedinici (Kućni red dostupan je i na internetskim stranicama Agencije), te surađivati s davateljem usluga u dobroj namjeri.

12.2. U slučaju nepridržavanja ovih obveza, gostu može biti uskraćen rezervirani smještaj bez prava na povrat uplaćenog iznosa i bez prava na naknadu štete.

13. PRTLJAGA

13.1. Prtljagu prevozi gost osobno na vlastiti rizik, te se stoga preporučuje osiguranje prtljage kod osiguravajućeg društva.

13.2. Agencija nije odgovorna za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage u smještajnoj jedinici. Prijavu za oštećenu, izgubljenu ili ukradenu prtljagu gost upućuje davatelju usluge smještaja i nadležnoj policijskoj postaji.

14. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

14.1. Gost ima pravo prigovora samo zbog pogrešno objavljenih fotografija, odnosno netočno prikazanih podataka vezanih uz zakupljenu smještajnu jedinicu, osim u slučaju kada je zatečeno stanje na korist gosta. Dodatno, gost ima pravo prigovora na nečistu, neurednu i/ili neodržavanu smještajnu jedinicu te neprimjereno ponašanje davatelja usluga.

14.2. Agencija ne odgovara za neizvršene usluge koje gost nije rezervirao prije dolaska u zakupljenu smještajnu jedinicu.

14.3. Agencija ne odgovara za rad trgovina i restorana u blizini objekta. Informacije o njihovoj udaljenosti od objekta su orijentacijske naravi te ne mogu biti predmet prigovora.

14.4. Gost se odriče prava prigovora na sve činjenice koje su navedene na internetskoj stranici Agencije, a koje on nije prethodno uočio, kao i na sve činjenice na koje su ga prethodno upozorili djelatnici Agencije.

14.5. Gost se odriče prava prigovora po bilo kojoj drugoj osnovi, a posebice prava prigovora na eventualne nepovoljne klimatske uvjete, konfiguraciju plaže, čistoću plaže, čistoću i opskrbljenost destinacije, čistoću i temperaturu mora, te na sve slične situacije i događaje koji mogu izazvati nezadovoljstvo gosta, a ne odnose se izravno na kvalitetu rezervirane smještajne jedinice (npr. lokalni problemi s opskrbom vode, problemi s kanalizacijom, prevelike gužve, krađa ili oštećenje imovine i sl.).

14.6. Prigovor se može podnijeti samo na dan dolaska gosta. Iznimno, ako problem nije mogao biti uočen na dan dolaska ili je nastao za vrijeme boravka, gost može podnijeti prigovor i kasnije, a odmah nakon što utvrdi postojanje problema. Svi prigovori koji budu podneseni izvan ugovorenog roka bit će odbačeni kao neosnovani.

14.7. Prigovor se podnosi telefonski, e-mailom, SMS-om ili telefaksom. Prigovor nije moguće podnijeti porukom na telefonskoj sekretarici.

14.8. Agencija je u mogućnosti zaprimiti prigovor gosta svakim danom od 8.00 do 22.00 sata (uključujući subote, nedjelje i praznike) u sezoni (1.5. - 31.8.) te od 8.00 do 20.00 sati radnim danima u preostalom djelu godine. Ako gost nije u mogućnosti podnijeti prigovor e-mailom, SMS-om ili telefaksom i nema vlastiti mobilni uređaj, upućuje se da kontaktira s Agencijom preko telefona davatelja usluga. Ako bi trenutačno sve ulazne telefonske linije Agencije bile zauzete ili se nitko ne bi javljao na telefon, gost se upućuje da ponovi telefonski poziv, jer se prigovori zaprimljeni izvan dogovorenog roka neće uzeti u razmatranje.

14.9. Agencija pohranjuje audiozapis zaprimljenog prigovora, kao i audiozapis svake daljnje komunikacije između gosta i Agencije koja će biti vođena radi rješavanja prigovora. Prihvatanjem ovih Općih uvjeta gost potvrđuje da je upoznat s tim da se audiozapis svakog telefonskog razgovora s Agencijom pohranjuje, te da je suglasan da audiozapisi posluže kao dokazni materijali u eventualnom sudskom procesu.

14.10. Agencija se obvezuje da će odmah nakon zaprimanja prigovora početi prioritarno raditi na njegovu rješavanju. Nakon što provjeri sve okolnosti (ponajprije kontaktira davatelja usluga) Agencija se obvezuje najkasnije u roku dva sata nakon zaprimanja prigovora očitovati se o njegovoj opravdanosti. Ako se Agencija u definiranom roku (dva sata) ne očituje, gost stječe pravo napustiti reklamirani smještaj, a Agencija se obvezuje vratiti mu uplaćeni iznos o svojem trošku.

14.11. Ako Agencija prigovor ocijeni osnovanim, daje joj se rok od šest dodatnih sati da prigovor riješi otklanjanjem uzroka prigovora. Vrijeme od 22.00 sata do 8.00 sati ne uračunava se u definirane rokove. Gost je obvezan surađivati s predstavnikom Agencije, kao i s davateljem usluga u dobroj namjeri kako bi se otklonili uzroci prigovora.

14.12. Svaki osnovani prigovor rezultira otklanjanjem reklamiranih nedostataka ili smanjenjem cijene rezervirane usluge. Prihvatanje popusta se smatra otklanjanjem reklamiranih nedostataka. Ako se opravdani uzroci nezadovoljstva ne mogu otkloniti, Agencija se obvezuje pronaći gostu zamjenski smještaj. Ako davatelj usluga nije u mogućnosti otkloniti reklamirane nedostatke, a Agencija nije u mogućnosti ponuditi zamjenski smještaj, Agencija će o svojem trošku izvršiti povrat uplaćenog iznosa.

14.13. Najviša isplaćena naknada po prigovoru može biti samo do visine uplaćenog iznosa. Ako gost podnese prigovor nakon početka korištenja rezerviranih usluga, najviša isplaćena naknada može biti samo do visine neiskorištenog dijela usluga.

14.14. Gost se unaprijed odriče traženja bilo kakve vezane materijalne ili nematerijalne štete (npr. bankovni troškovi slanja novca, troškovi telefona, dodatni troškovi goriva, gubitak vremena, prekomjerni stres, duševne boli...).

14.15. Mjerilo usporedivosti osnovnog i zamjenskog smještaja jesu lokacija i cijena oglašena na internetskim stranicama Agencije. Ako se reklamirani smještaj nalazi na kopnu, Agencija ima pravo kao zamjenski smještaj ponuditi smještaj koji se nalazi na toj ili susjednoj rivijeri. Ako se reklamirani smještaj nalazi na otoku, Agencija ima pravo kao zamjenski smještaj ponuditi samo smještaj koji se nalazi na tom otoku. Usporedivom cijenom smatra se ista cijena, viša ili do 15% niža od izvorne. Ako Agencija gostu ponudi zamjenski smještaj niže cijene od zakupljenog, gost ima pravo na povrat razlike u cijeni. Ako Agencija gostu ponudi zamjenski smještaj više cijene od zakupljenog, razliku u cijeni snosi Agencija.

14.16. Ako gost ne prihvati zamjenski smještaj usporediv s reklamiranim (odgovarajuća lokacija i cijena), Agencija neće uvažiti naknadnu reklamaciju gosta. Prihvatanjem zamjenskog smještaja gost se odriče prava na povrat uplaćenog iznosa za reklamirani smještaj.

14.17. Ako Agencija u definiranom roku (šest sati) ne ukloni reklamirane nedostatke ili gostu ne ponudi zamjenski smještaj, gost stječe pravo napustiti reklamirani smještaj, a Agencija se obvezuje vratiti mu uplaćeni iznos o svojem trošku.

14.18. Ako Agencija prigovor ocijeni neosnovanim, neće djelovati na otklanjanju uzroka prigovora. Gost je u mogućnosti prihvatiti takvu odluku te u skladu s unaprijed dogovorenim uvjetima boraviti u zakupljenom smještaju ili zatražiti od Agencije da mu ponudi zamjenski smještaj, koji je obavezan platiti u punom iznosu novom davatelju usluga.

14.19. Ako Agencija na licu mjesta nije u mogućnosti odlučiti o opravdanosti reklamacije, Agencija je dužna ponuditi gostu zamjenski smještaj. Agencija gostu odobrava 10% popusta od cijene ponuđenog zamjenskog smještaja. Gost je obavezan u cijelosti platiti novom davatelju usluga obračunatu cijenu zamjenskog smještaja.

14.20. Ako gost ne prihvati odluku Agencije, te odluči naknadno potraživati uplaćeni novac, ne smije boraviti u reklamiranom smještaju. Odlukom o boravku u zakupljenom smještaju gost se unaprijed odriče mogućnosti potraživanja povrata uplaćenog iznosa.

14.21. Ako gost na samome mjestu ne bude zadovoljan zatečenim stanjem, te napusti objekt i samoinicijativno pronade drugi smještaj, s tim da Agenciji ne pruži šansu da u ugovorenom roku od osam sati riješi uzrok njegova nezadovoljstva ili da mu eventualno pronade zamjenski smještaj, ne može zahtijevati povrat novca niti uputiti tužbu za naknadu štete, bez obzira na činjenicu jesu li njegovi razlozi bili opravdani ili ne.

14.22. Najkasnije u roku od sedam dana nakon isteka termina reklamirane usluge gost se obvezuje uložiti prigovor pisanim putem (e-mailom, teletelefskom ili poštom). Agencija je dužna bez odgađanja pisanim putem potvrditi gostu primitak njegovog prigovora. Prigovor zaprimljen izvan dogovorenog roka, te s nepotpunom dokumentacijom (fotografije, podaci iz drugih vjerodostojnih izvora...) neće biti uzet u razmatranje.

14.23. Agencija je dužna donijeti pisano rješenje na uredno podnesen prigovor u roku od sedam dana nakon njegova primitka. Agencija može odgoditi rok rješavanja prigovora zbog prikupljanja informacija i provjera navoda prigovora kod davatelja usluga najviše za dodatnih 14 dana.

14.24. Dok Agencija ne donese rješenje, gost se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e, sudske ustanove ili davanja informacija u javna glasila. Ako bi gost postupio protivno ovoj odredbi, zbog povrede procedure, a bez obzira na utemeljenost navoda, Agencija ima pravo tražiti naknadu štete koju bi joj takav postupak gosta nanio.

15. ZAVRŠNE ODREDBE

15.1. Agencija isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom na teritoriju zemlje gosta ili teritoriju zemlje gdje bi usluga trebala biti izvršena (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, elementarne nepogode, intervencije mjerodavnih vlasti i sl.) koja ima za posljedicu nemogućnost gosta da provede odmor u rezerviranoj smještajnoj jedinici. U tim slučajevima uplaćena akontacija gostu se ne vraća, niti ju je moguće priznati kao uplaćenu akontaciju za zamjenski smještaj koji bi gost eventualno želio rezervirati u drugoj destinaciji ili u drugom terminu, već se primjenjuju odredbe o otkazu rezervacije (sukladno članku 10 Općih uvjeta).

15.2. Ugovorne strane suglasne su da Agencija ima pravo povećati cijenu prije početka korištenja usluge ako je nakon potvrde rezervacije došlo do promjena u tečaju ugovorene valute za više od 5%

ili do povećanja drugih troškova koji utječu na cijenu usluge, a za koje Agencija nije znala ni mogla znati. Gost ima pravo otkazati rezervaciju ako povećanje ugovorene cijene iznosi više od 10%. U tom slučaju gost ima pravo na povrat do tada uplaćenog iznosa bez prava na naknadu štete. Novac se gostu vraća na bankovni račun o trošku Agencije.

16. MJERODAVNOST SUDA

16.1. Svaki eventualni spor stranke će pokušati riješiti sporazumno. U slučaju da stranke ne uspiju riješiti spor, suglasne su da će spor rješavati za to mjerodavan sud u Splitu.

16.2. Na sve što nije posebno određeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se pravni propisi Republike Hrvatske koji su na snazi.

U Splitu, 01.12.2014