

# A SZÁLLÁSBÉRLÉS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

## 1. BEVEZETŐ

**1.1.** Az "Adriatic.hr d.o.o." utazási iroda, Poljička cesta 26, 21000 Split, OIB: 16364086764, ID: HR-AB-21-020038491 (a továbbiakban Iroda), garantálja a [www.adriatic.hr](http://www.adriatic.hr) oldalon szereplő szálláshelyek jellemzőivel kapcsolatos képek és adatok, valamint a bérlet feltételeinek valódiságát.

**1.2.** Az Iroda köteles biztosítani az ügyfél elhelyezést a bérelt szálláshelyen a lefoglalt időpontban, kivéve vis maior helyzetek esetén (háború, zavargások, sztrájk, terroristatámadások, közegészségügyi vészhelyzet, természeti csapások, hatósági intézkedések és hasonlók esetén).

**1.3.** Az Iroda kínálatában szereplő egy vagy több szálláshely bérletével jogviszony keletkezik az ügyfél és az Iroda között, és ezzel az ügyfél igazolja, hogy egyetért a Szállásbérlet Általános Szerződési Feltételeivel (a továbbiakban: Általános Szerződési Feltételek). A szerződés minden egyes pontja jogi köteleiséget jelent úgy az ügyfélre, mind az Irodára nézve. Ezen feltételek az ügyfél és az Iroda között esetlegesen felmerülő vitás kérdések rendezésének alapját képezik, így különösen ajánlott, hogy az ügyfél gondosan átolvassa a szerződést még az előleg befizetése előtt.

## 2. A KÍNÁLAT TARTALMA

**2.1.** Az Iroda magánszállásokon, szállodákban és világítótornyokban kínál szálláshelyeket.

**2.2.** Az Iroda kínálatában szereplő magánszállások típusai és jelölései:

**A** - apartman, különálló elhelyezési egység, mely egy vagy több szobát, saját konyhát, és legalább egy saját fürdőszobát foglal magába. Az épületben lehet még egy vagy több apartman, stúdió vagy szoba. Általában az épület külön lakásában laknak a tulajdonosok vagy a tulajdonos családja.

**AS** - stúdió - olyan elhelyezési egység, ahol a hálóműhelyiség, a nappali, az ebédlő és a konyha legtöbbször egy légtérben található, vagy pedig a hálóműhelyiség a galérián van. Stúdiónak tekinthető a szállásegység abban az esetben is, ha a hálóműhelyiség ugyan külön szobában található, azonban az nincs ajtóval elválasztva a szállásegység többi részétől. A stúdiónak saját fürdőszobája van. Az épületben lehet még egy vagy több apartman, stúdió vagy szoba. Általában az épület külön lakásában laknak a tulajdonosok vagy a tulajdonos családja.

**S** - szoba, alvásra alkalmas elhelyezési egység. A legtöbb esetben saját fürdőszobával rendelkezik, de előfordulhat, hogy több szobához közös használatú fürdőszoba tartozik. Néhány épületben lehetőség van a közös konyha használatára, melyért legtöbbször külön kell fizetni. Általában a vendégeknek nincs lehetőségük önállóan ételt elkészíteniük, jellemzően az ilyen esetekben lehetőség van reggelis, félpanziós vagy teljes panziós ellátásra. Az épületben lehet még egy vagy több apartman, stúdió vagy szoba. Általában az épület külön lakásában laknak a tulajdonosok vagy a tulajdonos családja.

K - ház, olyan elhelyezési egység, mely magába foglalja az egész épületet. Egy vagy több szobából, nappaliból, konyhából és legkevesebb egy fürdőszobából áll. Az épületben nem tartózkodik más vendég, sem a tulajdonos.

**2.3.** A kisbetű a szállás kódja után azt jelenti, hogy az épületben több elhelyezési egység található, függetlenül attól, hogy szerepelnek-e az Iroda kínálatában vagy pedig a tulajdonosok laknak azokban. Például, az A-456-c apartman jelzéséből kiderül, hogy a 456-os épületben még legalább két apartman található ("a" apartman és "b" apartman).

**2.4.** A számok a zárójelben az apartman befogadóképességét, azaz az ágyak számát jelentik. Az első szám (balról) az alapágyak, a második pedig a pótágyak száma. Például az A-456-c (4+2) jelzés azt jelenti, hogy a "c" jelzésű apartman a 456-os számú épületben 4 alap és 2 pótágygal rendelkezik.

**2.5.** Egy szobában legfeljebb 2 alapágy lehet. Minden további ágy a szobában pótágyként számít. Ezen kívül pótágyként tekinthető minden ágy, amely a konyhában, ebédlőben vagy a nappaliban található. Az Iroda kínálatában szereplő elhelyezési egységekben a pótágyak többnyire normál ágyak, esetenként kihúzható kanapék, nagyon ritkán pedig összecusukható pótágyak. A pótágyak elhelyezését és típusát a kiválasztott szállások alaprajzán és képein megtekinthetőek.

**2.6.** Bizonyos elhelyezési egységekben lehetőség van kapacitáson felül egy vagy több 12 évnél fiatalabb gyermek elhelyezésére. A szolgáltatás azokon a szálláshelyeken érhető el ahol gyermekágy (a szokványos ágymérettől kisebb méretű ágy) áll rendelkezésre.

**2.7.** A szállásegység konyhája rendelkezhet szokványos konyhafelszereléssel, vagy lehet teakonyha. A szokványos konyhafelszerelés magában foglalja a hűtőszekrényt, mosogatót, minimum 2 főzőlapot és minimum 20 cm széles munkafelületet. A teakonyha alatt olyan konyha értendő, mely legalább hűtőszekrényvel és mosogatóval fel van szerelve, és benne lehetséges ételt készíteni, vagy legalább megmelegíteni (főzőlap, rezsó vagy mikrohullámú sütő). A szállásegységhez tartó konyhában nem garantált a meleg víz.

**2.8.** Abban az esetben, ha egy szállásegység bizonyos helyiségéről nem áll fénykép az Iroda rendelkezésére, a honlapon szimbólum van feltüntetve. A megjelenített szimbólum kizárólag illusztrációs célokat szolgál, és nem a valós állapotot mutatja be.

### **3. AJÁNLATKÉRÉS**

**3.1.** Amennyiben az ügyfélnek nincs lehetősége önállóan olyan szolgáltatást foglalni, mely megfelel igényeinek, az Iroda munkatársaihoz fordulhat segítségért. Az ajánlatkérést elküldheti e-mailben ([info@adriatic.hr](mailto:info@adriatic.hr)), vagy az Iroda honlapján található [kapcsolat űrlap](#) kitöltésével. Minden ajánlatkérésnek egyértelműen tartalmaznia kell azokat az feltételeket, melyek alapján az Iroda munkatársai ajánlatot tudnak készíteni (időszak, személyek száma és életkora, helyszín és egyéb személyes kívánások). Szükség esetén telefonon is felveheti a kapcsolatot az Irodával, de a végleges kérelmet az ajánlat elkészítésére mindenképpen írásban kell elküldeni.

**3.2.** Miután az ügyfél kiválasztotta a kívánt szolgáltatást, hivatalos foglalási kérelmet készít a honlapunkon keresztül.

## **4. FOGLALÁSI KÉRELEM ELKÉSZÍTÉSE**

**4.1.** A foglalási kérelem egyszerűen elkészíthető az Iroda honlapján található foglalási űrlap kitöltésével. A foglalás során az ügyfél köteles pontosan, a valóságnak megfelelő adatokkal kitölteni a foglalási űrlap mezőit.

**4.2.** A foglalási kérelem elküldésével egyidejűleg létrejön az ügyfél felhasználói fiókja.

**4.3.** A foglalási kérelem nem készíthető el anélkül hogy az ügyfél előzőleg el nem olvasta ezen Általános Szerződési Feltételeket és egyet nem értett velük.

**4.4.** A foglalási kérelem beérkezését követően az Iroda erről e-mailben értesíti az ügyfelet.

## **5. SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME**

**5.1.** Az ügyfél önként adja meg személyes adatait. A személyes adatokra a foglalt szolgáltatás nyújtásának végrehajtása miatt van szükség, valamint a további kommunikáció végett. Az Iroda kötelezi magát hogy az ügyfél személyes adatait nem adja át harmadik fél részére, kivéve a megrendelt szolgáltatás teljesítése érdekében. Az ügyfél hozzájárul hogy adatait az Iroda saját hirdetési tevékenységében felhasználja. Az Iroda az ügyfél személyes adatait az Iroda által közzétett Személyi adatok védelméről szóló rendelkezettel összhangban használja.

## **6. BEFIZETÉS**

**6.1.** A foglalási díj befizetése történhet baki átutalással vagy hitelkártyával. Nem fizethetnek hitelkártyával azok az ügyfelek akiknek vízum szükséges Horvátország területére való beutazáshoz.

**6.2.** Hitelkártyával történő fizetés esetén az előszámlán szereplő összeg terhelése kunában történik, ami az Iroda bankjának eladási árfolyamán lesz elszámolva. Az így keletkező esetleges minimális árfolyam különbséggel a vendég számlája lesz megterhelve.

**6.3.** A foglalás véglegesítése érdekében az ügyfél köteles befizetni az előleget a kiállított előlegszámlán feltüntetett adatokkal összhangban.

**6.4.** A szolgáltatás díjának fennmaradó része a lenti módok egyikén fizeti be az ügyfél:

- készpénzben az érkezés napján, közvetlenül a szolgáltatás nyújtójának,
- legkésőbb az érkezés előtt egy hónappal hitelkártyával vagy banki átutalással az Iroda számlájára.

**6.5.** Különleges esetekben (pl. a foglalási díj értéke nem haladja meg a 300 eurót , vagy ha a vendégnek vízumra van szüksége Horvátország területére való beutazáshoz) a foglalás véglegesítéséhez a foglalási díj 100%-át szükséges azonnal befizetni.

**6.6.** Ha az ügyfele a foglalási díj teljes összegét az Irodának köteles kifizetni (azokban az esetekben, amikor nincs lehetőség arra, hogy a vendég a fennmaradó összeget a helyszínen fizesse a szolgáltatást nyújtójának, vagy szállodai és világítótorony szolgáltatások esetén), és az érkezés időpontjáig kevesebb, mint 30 nap van hátra, a vendég a foglalás véglegesítéséhez köteles a foglalási díj 100 %-át befizetni.

**6.7.** Az előleg összegéről és a fennmaradó rész fizetésének módjáról az előszámla küldése során kap tájékoztatást az ügyfél.

**6.8.** Ha az ügyféle a kért összeg befizetését baki átutalással végzi, köteles a banki átutalási megbízás másolatát az Irodának haladéktalanul továbbítani.

**6.9.** Az Iroda nem garantálja a befizetési határidő után visszaigazolt szolgáltatások elérhetőségét.

**6.10.** Abban az esetben, ha a befizetett összeg nem érkezne meg az Iroda számlájára az ügyfél indulásáig, az ügyfél köteles elküldeni az Irodának az átutalásról szóló banki bizonylat másolatát (SWIFT). Amennyiben el szeretné kerülni a SWIFT bizonylat kiadásának költségeit, elküldheti a kitöltött és aláírt nyilatkozatot a befizetésről, csatolva mellé a személyi igazolvány vagy pedig az útlevél másolatát, hogy az Iroda elküldhesse részére a vouchert.

**6.11.** A foglalási díj befizetésével az ügyfél igazolja, hogy teljes mértékben tisztában van a szálláshely jellemzőivel és a bérléssel kapcsolatos feltételekkel. A foglalási díj befizetésével érvénybe lép az ezen Általános Szerződési Feltételek szerinti szerződés ami egyaránt jogi kötelezettséget jelent az Iroda és az ügyfél számára.

## **7. A BÉRELT SZOLGÁLTATÁSOK TARTALMA ÉS ÁRA**

**7.1.** Az Iroda oldalain feltüntetett árak szálláshelyenként változnak, minden egységnél külön fel vannak tüntetve. A szálláshelyek árait euróban (€) tettük közzé. A befizetett szolgáltatás díjáról kiállított számlán egyenértékű, kunában elszámolt összeg lesz feltüntetve. A szállodák és világítótornyok esetében az árak csak az adott szállásegységnél feltüntetett szolgáltatásokat tartalmazzák. A magánszállások ára magába foglalja: a szálláshely napi bérlését, az ágyneműt, a szükséges edényekkel és evőeszközökkel felszerelt konyhát (kivéve, ha a szálláshely nem tartalmaz konyhát), valamint a víz-, áram- és gázhasználatot (kivételt képeznek egyes robinzon típusú objektumok).

**7.2.** Kiegészítő szolgáltatások azok a szolgáltatások, melyeket az elhelyezési egység még nyújthat, de azok nem tartoznak a bérlés árába (légkondicionáló használata, házi kedvenc elhelyezése, étkezés, mosógép használata, csónakbérlés, csónak kikötőhely, stb.), és ezeket - ha igénybe veszi - az ügyfél külön fizeti. Amennyiben az Iroda számára elérhetőek a kiegészítő szolgáltatások árai, feltünteti azokat a honlapján. Amennyiben az Iroda nem ismeri e szolgáltatások árát, akkor az árakat közvetlenül a szolgáltatás nyújtójával kell egyeztetni. A kiegészítő szolgáltatások túlnyomó többségét a szolgáltatás nyújtójának kell kifizetni, míg néhány esetben azok foglaláskor fizetendők.

**7.3.** Habár a legtöbb kiegészítő szolgáltatás opcionális, vannak kötelező jellegűek is (pl. nem menetrendszerű szállítás csónakkal az objektumig) amiket az ügyfél közvetlenül a szolgáltatás nyújtójának fizet.

**7.4.** Tekintettel arra, hogy bizonyos kiegészítő szolgáltatásoktól függ, hogy a kiválasztott szállás megfelelő -e a vendég számára (pl. étkezés, házi kedvencek elhelyezése, pótágy...), és figyelembe véve, hogy minden kiegészítő szolgáltatás (csónak, csónak kikötőhely, internet hozzáférés) nem állhat mindig rendelkezésre, az ügyfél köteles jelezni igényét minden kiegészítő szolgáltatásra a foglalási során.

**7.5.** Előfordul, hogy a szállástulajdonos az ügyféltől készpénz letétet kér a kibérelt szállás igénybevétele előtt. A letéttel az ügyfél kezeskedik, hogy nem fog kárt okozni a szálláson. A szállás elhagyásakor az ügyfél visszakapja a letét teljes összegét, amennyiben a szolgáltatás nyújtója meggyőződött arról, hogy a szállást olyan állapotban hagyták, amilyenben átvették.

**7.6.** Minden esetleges kötelező szolgáltatásról, a kiegészítő szolgáltatások pontos díjairól, a letét összegéről (amennyiben szükséges fizetni) és a fizetési módjukról legkésőbb az előszámla küldésekor értesítjük az ügyfelet.

**7.7.** Az Iroda fenntartja az árváltoztatás jogát abban az esetben, ha a szolgáltatás nyújtója megváltoztatja a szállások és/vagy kiegészítő szolgáltatások díjait. Amennyiben a szolgáltatás díjának változása még az előleg befizetése előtt történik, az Iroda köteles erről azonnal értesíteni az ügyfelet, és a változás elfogadása esetén új elszámolást küldeni neki.

**7.8.** Az ügyfél nem kérheti a díj csökkentését a foglalás visszaigazolását követően abban az esetben ha a szolgáltatás nyújtója, illetve az Iroda mérsékelte a szálláshely bérlésének díját.

**7.9.** A honlapon feltüntetett árak négy éjszakánál hosszabb idejű tartózkodásra vonatkoznak. Az árak a következőképpen növekednek rövidebb tartózkodás esetén:

- Négy éjszaka esetén az ár 20,00 %-kal növekszik.
- Három éjszaka esetén az ár 30,00 %-kal növekszik.
- Két éjszaka esetén az ár 40,00 %-kal növekszik.
- Egy éjszaka esetén az ár 50,00 %-kal növekszik.

## **8. A SZOLGÁLTATÁSOK CSOPORTOSÍTÁSA ÉS LEÍRÁSA**

**8.1.** A kínálatban szereplő szállásokat a helybeli idegenforgalmi szervezet hivatalos, a működési engedélyek beszerzésekor érvényes előírásainak megfelelően kerülnek bemutatásra. Az Iroda munkatársai leellenőrizték a szállások valóságos állapotát a kínálatba vétel előtt.

**8.2.** A szálláshelyek, étkeztetés és egyéb szolgáltatások színvonala eltérhet helységeként, illetve országonként, ezért nem összehasonlíthatóak. Az információk amikhez az ügyfél az Iroda munkatársaitól jut, nem kötelezik az Irodát nagyobb mértékben mint az Iroda honlapján szereplő információk.

**8.3.** A szállodákban a szobák/apartmanok beosztását a szálloda recepciója végzi. Amennyiben az ügyfél külön nem állapodott meg a szobával/apartmannal kapcsolatos egyes igényeit illetően, elfogadja bármelyik szobát/apartmant melyet a voucher alapján kap.

**8.4.** Az Iroda kötelezi magát, hogy minden szálláshelyen a szolgáltatás nyújtója a személyek számának megfelelő mennyiségben biztosít edényeket és evőeszközöket. Minden ügyfél tiszta és rendezett szálláshelyet kap, ahol kellő számú tiszta ágynemű áll rendelkezésre. Azok az ügyfelek, akik több mint egy hetet maradnak, hetente egyszer ágyneműcserében részesülnek. A szolgáltatás nyújtója nem köteles törölközőket biztosítani.

**8.5.** Az érkezés napján az ügyfél 14.00 óra után foglalhatja el a szálláshelyet, elutazáskor pedig 10.00 óráig kell elhagynia azt. Így elkerülhető hogy az azonos napon távozó és érkező vendégek

összetalálkozzanak. A szolgáltatás nyújtója 4 óra alatt a szálláshelyet olyan állapotba hozza, hogy az megfelelő legyen az új vendégek fogadására.

**8.6.** A bérelt szálláshely kulcsa a szálláshelyen vehető át a szolgáltatást nyújtótól vagy a check-in helyszínen, ami a voucheren szerepel ha az nem egyezik meg a szálláshely címével.

## **9. AZ IRODA JOGA A VÁLTOZTATÁSOKRA ÉS A LEMONDÁSRA**

**9.1.** Az Iroda javasolhatja a lefoglalt szálláshely cseréjét vagy a foglalást lemondhatja teljesen vagy részben, amennyiben a szolgáltatás igénybevétele előtt vagy az alatt olyan nem várt események következnek be, melyek nem elkerülhetőek és nem háríthatóak el (pl. szennyvíz elvezetési zavarok és hasonló), és amennyiben, ha azok a meghirdetéskor vagy az ajánlat megtételekor történtek volna, az Iroda nem hirdette volna meg, és a szálláshely bérlésének visszaigazolását sem fogadta volna el.

**9.2.** Amennyiben az Iroda tud az ügyfélnek helyettesítő szállást ajánlani, a szálláshely cseréje csak az ügyfél beleegyezésével történhet meg. Ha a helyettesítő szállás olcsóbb a lemondottnál, az Iroda köteles a különbséget saját költségén visszautalni az ügyfélnek. Ha a helyettesítő szállás drágább a lemondottnál, az Iroda fenntartja a jogot a különbség megfizetésére.

**9.3.** Az Iroda köteles minden olyan ügyfelét értesíteni aki az előleg befizetésével megerősítette érkezését a foglalás változásáról vagy lemondásáról, rögtön a különleges helyzet beállta után. Abban az esetben ha az Iroda nem tud helyettesítő szállást ajánlani, köteles visszautalni a befizetett előleget saját költségén. A befizetett előleg visszatérítése esetén az ügyfél nem követelheti a foglaláshoz köthető egyéb költségeket visszatérítését.

**9.4.** Ez a szabályozás csak akkor érvényes ha a különleges körülmények nem vis maior események következményei, valamint csak a foglalt szálláshoz köthetőek. A foglalások olyan változtatása, illetve lemondása esetén amik vis maior események következményei az Általános Szerződési Feltételek 15. cikkelyének 1. pontja a mérvadó.

## **10. AZ ÜGYFÉL JOGA A VÁLTOZTATÁSOKRA ÉS A LEMONDÁSRA**

**10.1.** Az ügyfél csak akkor változtathatja meg a foglalását ha abba a szolgáltatás nyújtója beleegyezik. Ezek a változtatások a következők lehetnek: a foglalást birtokosának, a foglalás időpontjának, a személyek számának, a személyek életkorának, a foglalt alap vagy kiegészítő szolgáltatások valamint a díj befizetési ütemeinek megváltoztatása. A foglalás megváltoztatásáról szóló igényét írásban fejezheti ki (e-mailben, faxon vagy postai úton). A előbb említett változtatások elvégzése díj ellenében lehetséges, változtatásonként (új elszámolásként), a díj mértéke pedig attól függ hogy az Iroda mikor kapja meg az írásos igényt a foglalás megváltoztatására:

- azért a változtatásért, melyet az ügyfél 21 vagy több nappal a lefoglalt szolgáltatás igénybevétele előtt igényel, az Iroda 30 € adminisztrációs költséget számít fel,
- azért a változtatásért, melyet a vendég 20 vagy kevesebb nappal a lefoglalt szolgáltatás igénybevétele előtt igényel, az Iroda 45 € adminisztrációs költséget számít fel.

**10.2.** A szolgáltatás igénybevételét követően nincs lehetőség a szolgáltatás módosításra.

**10.3.** Abban az esetben ha a foglalás időpontja kerül módosításra, az új időpont csak abban a szezonban lehet amelyikre az eredeti időpont szólt, ellenkező esetben a módosítás a foglalás lemondásának minősül a 10.7. pont feltételei szerinti lemondási költségek kiszabásával.

**10.4.** Abban az esetben ha az ügyfél a már egyeztetett és visszaigazolt foglalás módosítása után újabb módosítást kezdeményez, az új módosítás díjat ismételten meg kell fizetnie a fenti árjegyzék szerint még abban az esetben is, ha a változtatás az eredeti foglalás állapotát állítja vissza.

**10.5.** Abban az esetben, ha a szolgáltatás nyújtója nem egyezik bele a foglalás esetleges módosításába, azaz a befizetett előleg átvezetésére egy új elszámolásba, a kért változtatás a foglalás lemondásának minősül a 10.7. pont feltételei szerinti lemondási költségek kiszabásával.

**10.6.** Ha az ügyfél le óhajtja mondani a foglalását, azt írásban teheti meg (e-mailben, faxon vagy postai úton).

**10.7.** Az az időpont, amikor az Iroda a lemondásról szóló értesítést írásban megkapja, meghatározza a lemondási költségek mértékét, éspedig a következő módon:

- A bérelt szolgáltatás igénybevétele előtti 29. napig, kezelési és adminisztratív költségek címén az Iroda a kibérelt szolgáltatás teljes díjának 30%-át számítja fel. A fennmaradó összeget az ügyfél számára az átvevő költségére visszatérítjük.
- A bérelt szolgáltatás igénybevétele előtti 28-22 nappal az Iroda a kibérelt szolgáltatás teljes díjának 40%-át számítja fel (világítótorony esetén 50%). A fennmaradó összeget az ügyfél számára az átvevő költségére visszatérítjük.
- A bérelt szolgáltatás igénybevétele előtti 22-15 nappal az Iroda a kibérelt szolgáltatás teljes díjának 60%-át számítja fel. A fennmaradó összeget az ügyfél számára az átvevő költségére visszatérítjük.
- A bérelt szolgáltatás igénybevétele előtti 14-8 nappal az Iroda a kibérelt szolgáltatás teljes díjának 80%-át számítja fel (világítótorony esetén 100%). A fennmaradó összeget az ügyfél számára az átvevő költségére visszatérítjük.
- A bérelt szolgáltatás igénybevétele előtti 7-0 nappal az Iroda a kibérelt szolgáltatás teljes díjának 100%-át számítja fel.
- Ha az ügyfél nem jelenik meg a helyszínen vagy a szálláshelyet jogtalanul lemondja a bérlés megkezdése után, nincs joga utólagosan visszaigényelni a befizetett összeget (beleértve az ügyfél által a szolgáltatás nyújtójának közvetlenül kifizetett összeget).

**10.8.** Az, ha az ügyfél nem jelenik meg a bérelt szálláshelyen az érkezés napján 20:00 óráig, és a késés okairól nem tájékoztatta sem az Irodát sem a szolgáltatás nyújtóját, a foglalás lemondásának tekinthető az érkezés napján, így a fenti feltételek szerint kerülnek magállapításra a lemondási költségek. Abban az esetben ha a szolgáltatás nyújtója időközben más vendégeket fogadott a szálláshelyre, az ügyfél nem jogosult panaszt tenni és a befizetett előleget sem követelheti vissza.

**10.9.** Ha az ügyfél a foglalt szálláshely lemondása során helyettesítő vendéget talál maga helyett, aki ugyanazt a foglalást vesz át, az Iroda csak a foglalás változtatásának díját számítja fel.

**10.10.** A lefoglalt szállás másokra való lecserélése (melynek más a tulajdonosa) a szállás lemondásának minősül. Az ügyfélnek ebben az esetben is meg kell fizetnie a lemondási költségeket

a feltüntetett díjszabás alapján, az esetleges különbséget pedig az új foglalás alkalmával beszámításra kerül. Az új foglalásnál az Iroda a lemondott foglalás árának 10%-ával megegyező engedményt ad az ügyfélnek.

**10.11.** Ha az ügyfél olyan foglalást mond le, melynél igénybe vett egy vagy több kedvezményt, a lemondási költségek kiszámolásakor ezt nem vesszük figyelembe, hanem azokat a foglalás teljes összegére vonatkozóan határozzuk meg.

**10.12.** Amennyiben az ügyfél egy foglalási kérelemmel több szállásegységet foglalt le, és nem kívánja lemondani az összes szállásegység foglalását (részleges lemondás), a lemondott szállásegységek lemondási költségeit a fentiek szerint számoljuk el, a befizetett előleg és a lemondási költségek közötti esetleges különbözetet a fennmaradó szállásegységekre vonatkozó előlegeként vesszük figyelembe.

**10.13.** Abban az esetben, ha a tényleges költségek nagyobbak, mint az előre megadottak, az Iroda fenntartja a jogot, hogy megfizettesse a ténylegesen felmerülő költségeket.

**10.14.** Ha a foglalást az ügyfél vagy közeli hozzátartozójának halála miatt kerül lemondásra, az Iroda csak a lemondás minimális költségeit számolja el (30%). Ez a rendelet a csoport bármely tagjának illetve a tag közeli hozzátartozójának (házastárs, testvér, szülő, gyermek) halála esetén alkalmazandó azzal a feltétellel, hogy az adott személyt bejelentették a csoport tagjaként.

**10.15.** Az ügyfél köteles az Irodának elküldeni a halotti bizonyítványt, valamint a vendég és a halott közti rokoni kapcsolatról szóló igazolást.

**10.16.** A foglalás bármely más okból történő lemondásakor minden esetben a felszámítjuk a fenn említett lemondási költségeket.

**10.17.** Az Iroda az ügyfélnek írásban küldi el a lemondási költségek kalkulációját. Az ügyfélnek visszajáró összeg visszatérítésére az összeg meghatározását követő 5 munkanapon belül kerül sor, abban az esetben ha az Iroda számára rendelkezésre állnak a szükséges adatok a visszatérítéshez.

## **11. AZ IRODA KÖTELEZETTSÉGEI**

**11.1.** Az Iroda köteles gondoskodni a szolgáltatások teljesítéséről és a szolgáltató kiválasztásáról, és figyelni az ügyfél jogaira és érdekeire a vendéglátás jó szokásai szerint.

**11.2.** Az Iroda köteles biztosítani, hogy az ügyfél minden bérelt szolgáltatást megkapjon, és felelős az ügyfél által kibérelt szolgáltatások teljes vagy részbeni nem teljesítéséért.

## **12. AZ ÜGYFÉL KÖTELEZETTSÉGEI**

**12.1.** Az ügyfél köteles:

- érvényes úti okmányokkal rendelkezni (beleértve a gyermekek valamint a házi kedvencek kötelező úti okmányát is). A dokumentumok ellopása illetve elvesztése esetén a pótlás felmerülő költségei az ügyfelet terhelik;
- a Horvát Köztársaság valamint azon országok vám- és devizasabályait tiszteletben tartani, melyeken átutazik;



- ellenőrizni, hogy szüksége van-e vízumra a Horvát Köztársaságba vagy más országokba való beutazáshoz, melyeken átutazik. Az Iroda nem jár közbe a vízum-kérdés megoldásban, és fenntartja a jogot, hogy amennyiben az ügyfél nem kapja meg a szükséges dokumentumokat a Horvát Köztársaságba való beutazáshoz, fenntartja a jogot a 10.7. pont feltételei szerinti lemondási költségek kiszabásához;
- a kibérelt szálláshelyre érkezés alkalmával, a szolgáltatás nyújtójának bemutatni a vouchert amin pontosan szerepel a személyek száma és azok a szolgáltatások amiket biztosítani kell a számára;
- a lefoglalt szálláshelyre való érkezés napján a szolgáltatás nyújtójának a még fennálló tartozást és a kiegészítő szolgáltatások díjait (ha azokat igénybe veszi) megfizetni, valamint kifizetni a letét díjat (amennyiben szerepel a voucheren) ha azt előzőleg nem tette meg;
- annyi és olyan életkorú személlyel érkezni, melyet bejelentett az Irodának. Amennyiben a szállásra több személy érkezik, vagy más összetételben, mint ami a voucheren szerepel, a szolgáltatás nyújtójának jogában áll nem fogadni a nem bejelentett személyt(eket), vagy további díjat kérni elhelyezésükért;
- bejelenteni szándékát hogy házi kedvencsel érkezik hogy a szolgáltatás nyújtója ehhez hozzá tudjon járulni. A szolgáltatás nyújtójának jogában áll megtagadni a szolgáltatást az ügyféltől ha az ragaszkodik ahhoz hogy a bérelt szálláshelyet házi kedvence is igénybe veszi;
- tájékoztatni az Irodát minden olyan fontos tényről, mely befolyásolhatja a vendég tartózkodását a lefoglalt szállásegységben (pl. a vendég betegsége vagy allergiája, ha a vendég fogyatékossgal él, ha a vendég nem szabványos méretű autóval érkezik, amennyiben a vendég nem szabványos méretű ágyat igényel, étkezés megrendelése esetén az esetleges különös igények, és ezekhez hasonlóak);
- betartani a kibérelt szállás Házirendjét (a Házirend megtalálható az Iroda honlapján is) és jóhiszeműen együttműködni a szolgáltatás nyújtójával.

**12.2.** Ezen kötelezettségek be nem tartása esetén a szolgáltatás nyújtója lerövidítheti az ügyfél tartózkodását a fennmaradó összeg visszatérítése és kártérítésre való jogosultság nélkül.

## **13. BIZTOSÍTÁS**

**13.1.** Az ügyfél maga felel a poggyászáért, ezért ajánljuk a poggyász biztosítását valamelyik biztosítótársaságnál.

**13.2.** Az Iroda nem vállal felelősséget a megsemmisült vagy elveszett poggyászért, és nem felel a poggyász vagy értékek ellopásáért a szálláshelyről. A sérült vagy elveszett poggyászcól szóló bejelentést az ügyfél a szolgáltatás nyújtójánál, illetve az illetékes rendőrségen teheti meg.

## **14. A PANASZOK MEGOLDÁSA**

**14.1.** Az ügyfélnek csak a szállással kapcsolatos hibásan megjelent fényképek vagy pontatlanul feltüntetett adatok esetében van joga panaszt tenni, kivéve, ha az állapot az ügyfél javára változik. Ezen kívül, az ügyféknek joga van panaszt tenni a kibérelt szálláson uralkodó rendetlenség és/vagy tisztaság hiánya, valamint a szolgáltatás nyújtójának méltatlan viselkedése miatt.

**14.2.** Az Iroda nem felelős az olyan szolgáltatások nem teljesítéséért amelyeket az ügyfél nem rendelt meg a bérelt szálláshelybe való érkezés előtt.

**14.3.** Az Iroda nem felelős a szálláshelye közelében található üzletek és éttermek működéséért. A rendelkezésre aló információk a szálláshelytől való távolságukról nem képezheti panasz tárgyát.

**14.4.** Az ügyfélnek nincs panasztételi joga azon tények miatt, amik az Iroda honlapján szerepelnek, és a foglalás során elkerülték figyelmét, valamint az olyan tények miatt amikre az Iroda munkatársai előzőleg felhívták figyelmét.

**14.5.** Az ügyfélnek nincs joga panaszt tenni bármely más okból kifolyólag, különösen nem az esetleges időjárási feltételek, tengerpart elrendezése és tisztasága, a helység tisztasága és rendezettsége, a tenger hőmérséklete és tisztasága, valamint minden más hasonló körülmény miatt, melyek kiválthatják a vendég elégedetlenségét, de nem vonatkoznak közvetlenül a kibérelt szolgáltatás minőségére (pl. helyi vízellátási problémák, problémák a szennyvízelvezetéssel, nagy tömeg, lopás vagy a tulajdon megsérülése és hasonlók).

**14.6.** A panasz csak az érkezés napján nyújtható be. Ha a problémát nem észlelhette az érkezéskor vagy az később lépett fel, kivételesen az ügyfél a hiba észrevétele után is benyújthatja panaszát. Az említett határidő után érkező panaszokat megalapozatlannak tekintjük.

**14.7.** A panasz benyújtása történhet telefonon, e-mailben, SMS-ben vagy faxon. A panaszt nem lehet telefonos üzenetrögzítőre benyújtani.

**14.8.** Az Iroda minden nap (beleértve a szombatot, vasárnapot és ünnepnapokat is) 8:00-tól 22:00 óráig képes panaszokat fogadni az idegenforgalmi szezonban (május 1. és augusztus 31. közt), valamint munkanapokon 8.00 és 20.00 óra közt az év többi részében. Amennyiben az ügyfél nem nyújthatja be panaszát e-mailben, SMS-ben vagy telefonon, azt javasoljuk, a szolgáltatás nyújtójának telefonjáról lépjen kapcsolatba az Irodával. Abban az esetben, ha az Iroda minden telefonvonalra foglalt vagy senki sem jelentkezik, az ügyfélnek meg kell ismételnie a hívást, mert a megadott határidőn kívül beérkező panaszokat nem vesszük figyelembe.

**14.9.** Az Iroda a panaszok bejelentéséről, valamint minden további beszélgetésről az ügyfél és az Iroda között, melyeket a panasz megoldása érdekében folytatnak hangfelvételt készít amit eltárol. Ezen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával az ügyfél igazolja, hogy tudatában van annak, hogy az Irodával történő telefonbeszélgetéseket rögzítik, és egyetért azzal, hogy a felvételek felhasználhatóak bizonyítékként egy esetleges bírósági eljárás során.

**14.10.** Az Iroda kötelezi magát hogy a panasz beérkezése után azonnal elkezdi dolgozni annak megoldásán. A körülmények vizsgálata után (legelőször a szolgáltatás nyújtójával veszi fel a kapcsolatot) az Iroda köteles a panasz beérkezését követő két órán belül feltárni, hogy indokolt-e a panasz. Amennyiben az Iroda a meghatározott határidőn belül (2 óra) nem teszi ezt meg, az ügyfélnek joga van elhagyni a szállást, és az Iroda köteles visszatéríteni a pénzt saját költségén.

**14.11.** Ha az Iroda jogosnak ítéli meg a panaszt, további hat órát kap, hogy megoldást találjon a panasz kiváltó okának elhárítására. A 22:00 és 8:00 óra közti időszak nem számít bele a határidőbe. A vendég köteles jóhiszeműen együttműködni az Iroda képviselőjével és a szolgáltatás nyújtóval, hogy elhárítsák a panasz kiváltó okait.

**14.12.** Minden jogos panasz következménye a panasz kiváltó okának elhárítása vagy a foglalt szolgáltatás díjának csökkentése. A kedvezmény elfogadása a panasz tárgyát képező hiányosságok elhárításának tekinthető. Ha a jogosnak ítélt panasz kiváltó okai nem elháríthatóak, az Iroda kötelezi magát hogy az ügyfél számára helyettesítő szállást keres. Ha szolgáltatás nyújtója nem képes elhárítani a panasz kiváltó okát és az Iroda nem tud helyettesítő szállást felajánlani, az Iroda saját költségén visszatéríti az ügyfél részére a befizetett összeget.

**14.13.** A kifizetendő kártérítés mértéke nem lehet nagyobb a befizetett összegnél, panaszonként. Ha az ügyfél a szolgáltatás igénybevétele közben nyújtja be panaszát, a kifizetendő kártérítés makszimális értéke nem lehet nagyobb a még nem igénybe vett szolgáltatás díjánál.

**14.14. ??** Az ügyfél nem jogosult semmilyen egyéb anyagi vagy nem anyagi kártérítésre (pl. banki költségek, telefon költségek, extra üzemanyag költségek, idővesztés, túlzott stressz, lelki fájdalom...).

**14.15.** Az eredeti és a helyettesítő szállás összehasonlításának mércéje az Iroda honlapján feltüntetett helyszínek (szállás elhelyezkedése) és árak. Ha a panasz tárgyát képező szállás szárazföldön található, akkor az Irodának jogában áll helyettesítő szállást kínálni ugyanazon vagy a szomszédos riviérán. Ha a panasz tárgyát képező szállás szigeten található, akkor az Iroda csak ugyanazon a szigeten kínálhat helyettesítő szállást. Árban 15% eltérés (lefelé vagy felfelé) lehet az eredeti és a helyettesítő szállás között. Ha az Iroda az eredetinel alacsonyabb árú helyettesítő szállást kínál, a vendég jogosult az árbeli különbségre. Ha az Iroda magasabb áron kínál helyettesítő szállást, az árkülönbséget az Iroda fedezi.

**14.16.** Ha az ügyfél nem fogadja el a hasonló adottságokkal rendelkező (elhelyezkedés és ár) helyettesítő szállást a panasz tárgyát képező szállás helyett, az Iroda nem fogad el utólagos reklamációt, és nem köteles válaszolni rá. A helyettesítő szállás elfogadásával az ügyfél lemond a befizetett összeg visszatérítésének jogáról.

**14.17.** Ha az Iroda a megadott határidőn belül (6 óra) nem hárítja el a hibákat vagy az ügyfélnek nem kínál fel helyettesítő szállást, az ügyfélnek jogában áll a reklamáció tárgyát képező szállást elhagyni, és az Iroda köteles visszatéríteni a befizetett összeget a saját költségére.

**14.18.** Ha az Iroda megalapozatlannak ítéli meg a panaszt, nem vesz részt a panasz okának elhárításában. Az ügyfél elfogadhatja ezt a döntést és maradhat a szálláson az előzőleg lefektetett feltételek mellett, vagy kérheti az Irodát, hogy ajánljon neki másik szállást, melyet az ügyfél köteles teljes egészében kifizetni az új szolgáltatás nyújtójának.

**14.19.** Ha az Iroda a helyszínen nem tudja megállapítani a panasz jogosságát, köteles az ügyfél számára helyettesítő szállást felajánlani. Az Iroda 10% kedvezményt ad a felkínált helyettesítő szállás árából. Az ügyfél köteles az új szolgáltatás nyújtójának a helyettesítő szállás elszámolt díját kifizetni egy összegben.

**14.20.** Amennyiben az ügyfél nem fogadja el az Iroda döntését, és úgy dönt, utólag fogja visszakövetelni a befizetett összeget, nem tartózkodhat azon a szálláshelyen amire a panasz vonatkozik. Az ügyfél azzal a döntésével hogy a bérelt szálláshelyen marad, előre lemond annak lehetőségéről hogy a befizetett összeget visszakövetelje.

**14.21.** Ha az ügyfél a helyszínen nem elégedett a szálláshely állapotával, elhagyja a szálláshelyet és önállóan talál másikat, úgy hogy az Irodának nem ad esélyt hogy az említett nyolc órán belül elhárítsa a kifogásolt körülményt vagy hogy helyettesítő szálláshelyet ajánljon, az ügyfél nem kérheti a befizetett összeg visszatérítését, és nem indíthat kártérítési eljárást, tekintet nélkül arra, hogy panaszai megalapozottak voltak-e vagy sem.

**14.22.** Legkésőbb hét nappal a szolgáltatás befejezését követően az ügyfél írásban köteles benyújtani panaszát (e-mailben, telefonon vagy postai küldeményben). Az Iroda köteles haladéktalanul az ügyfél számára visszaigazolni a panasz átvételét. A határidőn túl érkezett, valamint a hiányos (fényképek vagy egyéb hiteles adatok nélküli) panaszok nem kerülnek elbírálás alá.

**14.23.** Az Iroda a panasztételt követő hét napon belül köteles írásos határozatot hozni a szabályszerűen benyújtott panaszok esetén. Az Iroda meghosszabbíthatja a határidőt legfeljebb további 14 nappal információgyűjtés vagy a szolgáltatás nyújtójával való egyeztetés miatt.

**14.24.** Amíg az Iroda nem hoz döntést, az ügyfélnek nincs joga más személy közvetítését vagy a Horvát Utazási Irodák Szövetségének (UHPA) döntőbíráskodását kérni, sem információt kiadni nyilvános médiumoknak. Amennyiben az ügyfél ezt megszegi, tekintet nélkül az ügyfél álláspontjának megalapozottságára, az Irodának joga van kártérítést igényelni az ügyféltől.

## **15. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

**15.1.** Az Iroda nem vállal semmilyen felelősséget a szolgáltatások változásáért vagy azok teljesítésének elmaradásáért amik vis maior események (háború, zavargások, sztrájkok, terror cselekmények, természeti csapások, kormányzati beavatkozások, stb.) következményei, függetlenül attól hogy ezek az események az ügyfél országának vagy a szolgáltatás teljesítésének területén következnek be, és amik miatt az ügyfél nem tudja a bérelt szálláshelyen tölteni nyaralását. Ilyen esetekben a befizetett előleg nem kerül visszatérítésre az ügyfélnek, és nem írható jóvá más foglalásnál mint előleg, amit az ügyfél esetleg másik időpontban vagy helységben foglalna. Ilyen esetekben a foglalás lemondását szabályozó rendelkezés a mérvadó ( az Általános Szerződési Feltételek 10. pontja).

**15.2.** A szerződő felek egyetértenek abban hogy az Irodának joga van növelni a szolgáltatás árát annak igénybevétele előtt, ha a foglalás visszaigazolása után a devizaárfolyam változása meghaladja az 5%-ot vagy egyéb költségnövekedés lép fel ami befolyásolja a szolgáltatás árát, és amikről az Irodának nem volt és nem is lehetett tudomása. Az ügyfélnek joga van lemondani a foglalást ha az árnövekedés mértéke meghaladja a 10%-ot. Ilyen esetben az ügyfél jogosult a befizetett előleg visszatérítésére az Iroda költségén, azonban nincs joga kártérítésre.

## **16. ILLETÉKES BÍRÓSÁG**

**16.1.** Minden esetleges vitát a felek megegyezéssel próbálnak megoldani. Abban az esetben, ha nem sikerül megoldásra jutniuk, egyetértenek abban, hogy a vitát a spliti illetékes bíróságon tárgyalják.

**16.2.** Minden olyan esetben amire jelen Általános Szerződési Feltételek nem térnek ki, a Horvát Köztársaság érvényben lévő jogi előírásai a mérvadóak.

**16.3.** Amennyiben bármilyen okból megkérdőjelezhető egy adott cikkely fordításának hitelessége, az Iroda megerősíti, hogy a cikkelyt az ügyfél nyelvének bírósági fordítója fordításával összhangban értelmezi.