



OPĆI UVJETI:

- **HOTELI**
- **TURISTIČKA NASELJA**
- **TOPLICE I WELLNESS CENTRI**

OPĆE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio Ugovora (vouchera) za usluge smještaja u hotelu, turističkom naselju, toplicama i wellness centrima koji su sklopljeni između „Travel Agency Dalmatia“, Skočiči 6, HR - 22221 Lozovac Šibenik, ID KOD: HR-AB-22-15010005854, OIB:79883346970 (u daljnjem tekstu: agencija) i ugovaratelja putovanja (u daljnjem tekstu: gost). Svi podaci i uvjeti u programu i ovim Općim uvjetima obvezuju agenciju i gosta ukoliko u Ugovoru nije definirano drugačije.

SADRŽAJ PONUDE

Agencija osigurava uslugu prema informacijama, opisu i terminu objavljenim i važećim na dan potvrde rezervacije, odnosno sukladno potvrđenoj rezervaciji, osim u slučaju više sile¹.

KATEGORIZACIJA I STANDARD USLUGA

Standardi smještaja, prehrane, usluga i ostalog kod pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi, stoga naznačena kategorija smještaja od strane „Travel Agency Dalmatia“ istovjetna je kategoriji određenoj i odobrenoj od strane nadležnih tijela prema službenoj kategorizaciji određene zemlje, važećoj prilikom rezervacije, te slijedom toga, označuje određen standard usluge smještaja isključivo na prostoru i prema kriterijima zemlje u kojoj se smještajni objekt nalazi.

CIJENA USLUGA

Cijena smještaja navedena uz smještajnu jedinicu uključuje tzv. «osnovnu uslugu». Ev. posebne ili dodatne usluge su one koje nisu uključene u cijenu smještaja, te za njih vrijedi da se dodatno plaćaju i da su ostvarive isključivo uz najavu prilikom rezervacije uz doplatu prilikom rezervacije ili na licu mjesta u ovisnosti o tom kako je navedeno u ponudi. Cijene smještaja mogu biti objavljene u HRK i EUR-ima². „Travel Agency Dalmatia“ zadržava pravo izmjene već objavljenih cijena. Gostima koji su uplatili akontaciju za određenu rezervaciju, agencija jamči cijenu smještaja navedenu u kalkulaciji temeljem koje su uplatili iznos akontacije. Ukoliko se promjena dogodi prije uplate akontacije, agencija se obvezuje obavijestiti gosta o promjeni cijene. Ukoliko u rezerviranoj smještajnoj jedinici boravi više osoba (uključujući i novorođenčad i djecu) nego što je to naznačeno na voucheru pružatelj usluga ima pravo uskratiti smještaj nenajavljenim gostima ili prihvatiti sve goste uz nadoplatu nenajavljenih gostiju na licu mjesta. Cijene navedene u našim ponudama i programima bazirane su na osnovi ugovora s našim partnerima i ne moraju odgovarati cijenama objavljenim na licu mjesta u objektu u kojem gost boravi, te eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet reklamacije.

BORAVIŠNA PRISTOJBA

Boravišna pristojba ovisi o određenoj terminu boravka, sukladno zakonu zemlje u kojoj se smještajni objekt nalazi. Prema važećem Zakonu o boravišnoj pristojbi RH, gost je dužan platiti boravišnu pristojbu istovremeno s plaćanjem usluge smještaja, ukoliko država ima zakon prema kojem se boravišna pristojba plaća na licu mjesta, iznos boravišne pristojbe neće biti naveden na kalkulaciji i putnik je dužan taj iznos uplatiti po dolasku u smještaj. Stoga, prilikom kalkulacije rezervacije i konačnog računa boravišna pristojba pridodaje se cijeni smještaja i njezin konačan iznos bit će naveden na računu, ukoliko nije drugačije ugovoreno.

REZERVACIJE I PLAĆANJE

Uputi i rezervacije smještaja primaju se e-poštom, faxom ili osobno u poslovnicu „Travel Agency Dalmatia“. Agencija osigurava uslugu smještaja prema objavljenim informacijama, te prema opisu i terminu sukladno potvrđenoj rezervaciji, osim u slučaju više sile ili izvanrednih okolnosti³. Prilikom rezervacije gost je dužan dati istinite i cjelovite podatke kako zahtijeva postupak rezervacije. Za rezervaciju smještaja potrebno je uplatiti akontaciju u iznosu od 30-50 % od ukupne cijene smještaja u ovisnosti o odabranom modelu plaćanja. Za plaćanje karticom vrijedi pravilo – da kreditnu karticu teretimo za iznos izražen u HRK po prodajnom deviznom tečaju Zagrebačke banke na dan terećenja kartice ili u EUR-ima. Također, diktiranjem broja svoje kreditne kartice kod kupnje usluga putem sredstava daljinske komunikacije smatra se da gost u cijelosti prihvaća ove Opće uvjete. Za obročno plaćanje (ovisno o smještaju) vrijede uvjeti odabranog i odobrenog modela obročnog plaćanja s kojima će gost prilikom takvog plaćanja biti upoznat. Prilikom izvršene rezervacije gost potvrđuje da je upoznat s ovim OPĆIM UVJETIMA te da ih u cijelosti prihvaća što znači pravnu obvezu kako za gosta, tako i za agenciju.

Dinamika plaćanja rezervacija (osim ukoliko nije drugačije ugovoreno):

1. MODEL

30% cijene usluge smještaja po odobrenom upitu.

70% cijene usluge smještaja 21 prije početka korištenja usluge!

(OBVEZNO UKOLIKO DO DATUMA DOLASKA IMA MANJE OD 21 DANA) 2. MODEL

100% cijene usluge smještaja po odobrenom upitu.

¹ Viša sila je okolnost na koju se ne može utjecati jer se ne može predvidjeti, pa samim time niti otkloniti (prirodni događaji: potresi, poplave, požari, suše; ratovi i ograničenja izdana od strane države: mobilizacija, zabrana izlaska iz zemlje; smrt pružatelja usluge ili njegove uže obitelji).

² Za naplatu iznos označen u EUR-ima preračunava se u HRK prema srednjem tečaju HNB-a na dan podnešenja predračuna.

³ Izvanredne okolnosti: bolest pružatelja usluge ili njegove najuže obitelji, štrajk, terorističke akcije.



MEĐUSOBNA PRAVA I OBVEZE

Pravo gosta na promjene i otkaz rezervacije

U slučaju da gost želi promijeniti ili otkazati rezervaciju učinjenu prema njegovom zahtjevu, mora to učiniti pismeno (e-mailom, poštom ili faxom). Pod promjenom se smatra promjena broja osoba ili imena korisnika usluga smještaja ili datuma početka i/ili završetka korištenja usluge najkasnije 30 dana prije početka korištenja usluge. Prva promjena rezervacije, ukoliko je moguća bez dodatnih troškova, bit će napravljena

besplatno. Za svaku sljedeću promjenu rezervacije naplatit će se troškovi promjene u iznosu od 15 EUR po promjeni. Promjena smještajne jedinice i svaka promjena unutar 30 dana prije početka rezervacije te tijekom korištenja rezervacije smatra se otkazom rezervacije. U slučaju otkaza potvrđene rezervacije smještaja, uplaćena akontacija se ne vraća. Agencija nudi mogućnost gostu koji želi otkazati rezervaciju da nađe novog Gosta/korisnika za istu rezervaciju ukoliko je to moguće (ovisno o kapacitetu i ostalim uvjetima). U tom slučaju agencija će zaračunati samo stvarne troškove uzrokovane zamjenom gosta. Novi korisnik rezervacije preuzima sve obveze iz ovih Općih uvjeta. U slučaju otkaza gosta zbog više sile ili izvanrednih okolnosti gost je dužan predočiti pismenu potvrdu izdanu od strane ovlaštene ustanove, a „Travel Agency Dalmatia“ zaračunava samo stvarne već učinjene troškove. Ukoliko gost u rezervirani smještaj ne dođe do sata predviđenog na voucheru na dan početka usluge, a nije se javio agenciji ili pružatelju usluge, rezervacija se smatra otkazanom, a agencija zadržava uplaćenu akontaciju. Agencija ne nadoknađuje gostu troškove nastale oko nabave putnih isprava ili viza, vezanih za rezervaciju koju gost otkazuje.

Pravo agencije na promjene i otkaz rezervacije

Agencija zadržava pravo promjene rezervacije ukoliko nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti. Rezervirani smještaj može se zamijeniti samo uz prethodnu obavijest gostu i to smještajem iste ili više kategorije i po cijeni smještaja po kojoj je gost potvrdio rezervaciju. Ako je zamjenski smještaj moguć samo u objektu više kategorije i po cijeni većoj za 15% od cijene uplaćene rezervacije, agencija zadržava pravo naplate razlike u cijeni uz konzultaciju gosta. U slučaju nemogućnosti zamjene uplaćenog smještaja, agencija zadržava pravo otkaza rezervacije uz prethodnu obavijest gostu najmanje 7 dana prije početka korištenja usluge, te jamči povrat cjelokupnog uplaćenog iznosa. Gost u slučaju otkaza rezervacije od agencije nema pravo tražiti naknadu štete od agencije, a agencija je obvezna izvršiti samo povrat iznosa uplaćenog na račun agencije. Ukoliko nije moguća adekvatna zamjena na dan početka korištenja usluge, agencija će se truditi gostu pružiti informaciju o mogućem smještaju koji nije u ponudi agencije i svakako vratiti gostu kompletan uplaćeni iznos za rezervaciju.

Obveze agencije

Obveza agencije je briga o provedbi ugovorenih usluga, te briga o pravima i interesima gosta, sukladno dobrim poslovnim običajima u turizmu. Agencija će sve navedene obveze izvršiti u cijelosti na ugovoren način, osim u slučaju više sile ili izvanrednih okolnosti.

Obveze gosta

Gost je dužan: posjedovati sve potrebne valjane putne isprave; poštivati carinske i devizne propise države u kojoj je odredište; pridržavati se kućnog reda u smještajnim objektima te surađivati s pružateljima usluga u dobroj namjeri; za putovanja u zemlje koje zahtijevaju obvezna cijepljenja protiv nekih bolesti gost je obavezan posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju; pružatelju usluga predati dokument o plaćenju usluzi (Voucher dobiven e-mailom); gost je također dužan provjeriti je li mu za ulazak u državu u kojoj je odredište ili susjedne zemlje potrebna viza. U slučajevima nepoštivanja ovih obveza, gost snosi troškove i odgovara za učinjenu štetu. Potvrdom rezervacije gost se obvezuje da će ukoliko uzrokuje bilo kakvo oštećenje, pružatelju usluga na licu mjesta platiti svu uzrokovanu štetu.

RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Gost je dužan na dan dolaska odmah kod predstavnika pružatelja usluga (recepcionera ili vlasnika smještaja i sl.) reklamirati neodgovarajuću uslugu i o tome obavijestiti ured agencije u Lozovcu. Gost je dužan surađivati sa pružateljem usluga i agencijom u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako gost na samome mjestu prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, agencija nije dužna uvažiti naknadni prigovor. Ukoliko ni nakon intervencije na licu mjesta problem nije bio otklonjen, najkasnije 8 dana po povratku s odmora, gost je dužan poslati pismeni prigovor zajedno s popratnim dokumentima i fotografijama koje dokazuju osnovu prigovora agenciji e-mailom, faxom ili poštom. Agencija će uzeti u razmatranje samo potpuno dokumentirane pritužbe zaprimljene u roku od 8 dana nakon završetka rezervacije. Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 30 dana nakon ulaganja prigovora, gost se neopozivo odriče posredovanja bilo koje treće osobe odnosno druge institucije, kao i davanja informacija u medije. Isto tako u ovom vremenu gost se odriče prava na tužbu. Najviši iznos nadoknade po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos. Ovim se isključuje pravo gosta na nadoknadu idealne štete. Agencija se ne može smatrati odgovornom za eventualne klimatske uvjete, čistoću i temperature mora u destinaciji, te sve ostale slične situacije i događaje koje mogu uzrokovati nezadovoljstvo gosta, a ne tiču se direktno kvaliteta rezervirane smještajne jedinice.

STVARI GOSTA

„Travel Agency Dalmatia“ ne odgovara za oštećenu, uništenu ili izgublenu prtljagu, krađu prtljage, dragocjenosti i ostalih osobnih stvari gosta u smještajnom objektu (preporuča se najam sefa ukoliko postoji takva mogućnost). Izgubljena prtljaga ili krađa prijavljuju se pružatelju usluge smještaja i nadležnoj policijskoj postaji.

ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Gost osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci gosta potrebni su u procesu realizacije tražene usluge. Isti će se koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju. Agencija se obvezuje da neće osobne podatke gosta iznijeti iz zemlje ili dati trećoj osobi, osim u svrhu realizacije tražene usluge. Stranka daje privolu da se njezini osobni podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija agencije.

POPUSTI

U slučaju različitih mogućnosti popusta popusti se ne zbrajaju, osim ukoliko nije drugačije ugovoreno.



NADLEŽNOST SUDA

Gost i Agencija nastojat će eventualne sporove u primjeni ovog Ugovora rješavati sporazumno, a u protivnom podvrgavaju se odluci nadležnog suda u Šibeniku, a mjerodavno pravo će biti Hrvatsko pravo.

NAPOMENE

Ovi opći uvjeti vrijede isključivo za rezervaciju smještaja u kojem je „Travel Agency Dalmatia“ izravni dobavljač usluge smještaja od pružatelja usluge smještaja, dok za rezervacije smještaja u kojima je „Travel Agency Dalmatia“ posrednik za touroperatora odnosno drugu agenciju, vrijede opći uvjeti dotičnog touroperatora odnosno druge agencije. Ovi opći uvjeti vrijede za rezervaciju smještaja bez obzira na odredište. Za rezervaciju smještaja, ukoliko izričito nije drugačije ugovoreno, vrijede ovi opći uvjeti. Gost potvrdom rezervacije i uplatom akontacije odnosno ukupnog iznosa potvrđuje svoju suglasnost s gore navedenim uvjetima.

Ovi opći uvjeti vrijede od 15.07.2009.!



Dalmatia
Travel Agency

For your complete holiday
accommodation | excursions | transfers
rent a car | paintball | rafting

Dalmatia travel | Skočić 6, 22221 Lozovac, Šibenik, Croatia.
ID KOD: HR-AB-22-15010005854 | www.dalmatia-travel.hr
M: +385 91 3683 323 | E: traveldalmatia@gmail.com