

1. OPĆE ODREDBE

Opći uvjeti pružanja usluga sastavni su dio Ugovora između tvrtke Kuneštra turistička agencija d.o.o. (u daljnjem tekstu Agencija) i putnika/gosta koji prihvaća ponudu/uslugu.

Ovi se Uvjeti i odredbe primjenjuju na sve usluge koje Agencija pruža izravno ili neizravno putem interneta, e-pošte ili telefona. Sve što je uključeno u Opće uvjete predstavlja pravnu obvezu i za Putnika i za Agenciju.

Agencija primjenjuje poseban postupak oporezivanja (Čl. 91. Zakona o PDV-u) .

Agencija se obvezuje poduzeti sve mjere s ciljem točnog i kvalitetnog informiranja svojih korisnika.

2. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđene smještajne jedinice opisane su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije u vrijeme izdavanja dozvole za rad.

Napominjemo da se standardi usluga i smještaja razlikuju od zemlje do zemlje i međusobno nisu usporedivi. Informacije koje gost dobije na drugim prodajnim mjestima ne obvezuju Agenciju u većoj mjeri nego informacije objavljene na našim Internet stranicama ili katalogu i drugim tiskanim materijalima agencije.

Agencija osigurava usluge prema informacijama objavljenim i važećim u trenutku potvrde rezervacije, osim u okolnostima izvan kontrole Agencije, poput bolesti pružatelja usluga ili njegove/njezine uže obitelji, izvanrednih okolnosti koje se ne mogu predvidjeti niti ukloniti (prirodne katastrofe kao što su potresi, poplave, sanitarni poremećaji, požari, suše, ratovi, štrajkovi, epidemije, pandemije, terorističke akcije i ograničenja izdana od strane MUP-a, zabrana ulaska/izlaska iz zemlje).

Ulazak u smještajnu jedinicu je moguć nakon 15 sati na dan početka korištenja usluge, a ista se mora napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluge. Rana prijava ovisi o raspoloživosti i treba biti potvrđena s Agencijom. Odjava je u objektu, a vrijeme odjave trebalo bi potvrditi dan ranije u Agenciji

3. CIJENA SMJEŠTAJA I REZERVACIJE

Cijene usluga istaknute su uz svaku smještajnu jedinicu/uslugu.

Agencija zadržava pravo promjene objavljenih cjenika. Moguća odstupanja u cijeni ne mogu biti predmet žalbi. Nakon potvrde rezervacije cijene se ne mogu mijenjati osim u slučaju očite pogreške ili systemske pogreške. PDV je uključen u cijenu.

Rezervacijom smještaja Putnik stupa u izravan, pravno obvezujući ugovorni odnos s Agencijom. Plaćanje smještaja, uvjeti plaćanja i mogućnosti otkazivanja razlikuju se. Ovisi o vrsti objekta i cijeni odabranoj u procesu rezervacije. Uvjeti su navedeni u procesu rezervacije i Agencija ima pravo naplatiti u skladu s tim. Plaćanje će se izvršiti izravno na bankovni račun Agencije ili gotovinom prema dogovoru s Agencijom. Za potvrdu rezervacije potrebno je uplatiti predujam. Iznos

predujma razlikuje se ovisno o rezerviranom objektu, periodu rezervacije i drugim obilježjima specifičnima za konkretnu rezervaciju. Najčešće je iznos predujma 30% od ukupnog iznosa rezervacije. Točan iznos predujma koji je potrebno uplatiti za potvrdu rezervacije bit će naveden prilikom odabira smještaja. Putnik je obavezan izvršiti bankovni prijenos za potvrdu rezervacije. U slučaju da Agencija nije primila uplatu na bankovni račun, u vremenu spomenutom na potvrdi, pridržava se pravo otkazati takvu rezervaciju.

Gost je dužan platiti boravišnu pristojbu koja nije uključena u cijenu smještaja. Visina boravišne pristojbe ovisi o odredištu u Republici Hrvatskoj.

4. PRAVO NOVALJA AGENCIJE NA PROMJENE I OTKAZ

Agencija se obvezuje osigurati gostu smještaj/uslugu u zakupljenim kapacitetima u rezerviranom terminu, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i sl.).

Agencija može predložiti promjene rezerviranog smještaja ili otkazati zakupljene smještajne kapacitete potpuno ili djelomično ako prije ili za vrijeme trajanja odmora nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti, a da su nastupile u vrijeme objave i prodaje programa bile bi opravdanim razlogom Agenciji da ponudu ne objavi, te da ne prima prijave i potvrde zakupa predmetnih smještajnih jedinica.

Ukoliko gost uplati rezervaciju koju Agencija ne može ispuniti (online ili po pogrešnoj ponudi) gostu se nudi alternativa.

Ukoliko je Agencija u mogućnosti gostu ponuditi alternativu, promjena rezerviranog smještaja se može obaviti isključivo uz odobrenje gosta. Ponuđena alternativa mora biti iste ili više kvalitete od kvalitete rezerviranog smještaja. Ako gost prihvati alternativu i ako je skuplja dužan je platiti razliku. Ako je alternativa jeftinija Agencija vraća gostu razliku.

6. PRAVO PUTNIKA NA PROMJENE I OTKAZ

U slučaju da gost želi promijeniti ili otkazati rezervaciju učinjenu prema njegovom zahtjevu, mora to učiniti pismeno (e-mailom, poštom). Pod promjenom se smatra promjena broja osoba ili datuma početka i/ili završetka korištenja usluge najkasnije 60 dana prije početka korištenja usluge. U slučaju da promjena rezervacije nije moguća, te ako gost zbog toga odustane od potvrđene rezervacije, primjenjuju se uvjeti otkaza koji se

razlikuju ovisno o rezerviranom objektu, periodu rezervacije i drugim obilježjima specifičnima za konkretnu rezervaciju. Najčešće je naknada za otkaz rezervacije jednaka uplaćenom iznosu predujma. Točan iznos naknade za otkaz rezervacije bit će naveden prilikom odabira smještaja te na stranici za plaćanje.

7. OBVEZE AGENCIJE

Agencija je dužna brinuti se o izvršenju usluga, kao i o izboru davatelja usluga, pažnjom dobrog gospodarstvenika, te skrbiti o pravima i interesima putnika sukladno dobrim običajima u turizmu. Dužna je putniku pružiti sve ugovorene usluge/smještaj, te dati odgovore zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. Sve navedene obveze će izvesti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju "više" sile ili nepredvidivih okolnosti. Ako bude moguće Agencija će u takvim slučajevima ponuditi zamjensko rješenje.

8. OBVEZE PUTNIKA

Putnik je obavezan posjedovati valjane putne isprave. Troškove gubitka ili krađe dokumenata snosi sam. Putnik je dužan poštivati carinske i devizne propise Republike Hrvatske. Dužan je pridržavati se kućnog reda u smještajnoj jedinici u kojoj se koristi usluga smještaja, te surađivati s predstavnikom Agencije i davateljima usluga u dobroj namjeri.

Putnik je dužan poštivati kućni red i mir i ne ometati udobnost boravka drugih gostiju u kući osobito u vremenu od 22:00 do 08:00 sati. Zbog nepridržavanja tih odredbi Agencija može otkazati rezervaciju. U apartmanu ne smiju boraviti osobe koje nisu prijavljene. U slučaju počinjene štete treba je prijaviti Agenciji. Na dan odlaska osloboditi apartman do 10:00 sati u stanju u kojem je primljen. U slučaju nepoštivanja navedenih obveza putnik snosi troškove i odgovara za načinjenu štetu.

9. PRTLJAGA

Prtljaga se prevozi na rizik gosta, te se stoga preporučuje osiguranje prtljage kod osiguravajućeg društva.

Agencija nije odgovorna za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u smještajnoj jedinici. Prijavu za oštećenu ili izgubljenu prtljagu gost upućuje nadležnoj policijskoj postaji.

10. ZAŠTITA PODATAKA

Gost osobne podatke daje dobrovoljno kako bi se mogli koristiti u postupku rezervacije i realizacije usluge te u daljnjoj komunikaciji. Agencija se obavezuje da osobne podatke gosta neće davati trećim osobama osim u svrhu realizacije usluge.

Agencija prikuplja, obrađuje i čuva osobne podatke Putnika sukladno EU Općoj uredbi o zaštiti podataka - GDPR. Pri rezervaciji smještaja ili drugih usluga Agencije, bit će potrebni osobni podaci nositelja rezervacije - ime, adresa, kontakt telefon i e-mail adresa.

11. OSIGURANJE

a) OSIGURANJE OD OTKAZA PUTOVANJA

Ukoliko putnik prilikom rezervacije predviđa da bi zbog određenih situacija morao otkazati putovanje, Agencija preporuča uplatu police osiguranja od otkaza.

b) PUTNO OSIGURANJE

Agencija gostu preporuča i policu putnog osiguranja : od rizika nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage kao i dragovoljno zdravstveno osiguranje.

Potpisivanjem Ugovora: Agencija , čiji su sastavni dio i ovi Uvjeti smatra se da su gostima ponuđena i preporučena dodatna osiguranja navedena u prethodnom stavku.

U slučaju da gost zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod jednoga od osiguravatelja ili kod agencije. Preporučujemo pozorno proučiti uvjete osiguranja prije kupnje.

12. PRIGOVORI

UPUTE O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA

Svaki Putnik ima pravo podnijeti prigovor ako nisu pružene plaćene usluge. Putnik je dužan odmah, na licu mjesta obavijestiti Agenciju o neadekvatnoj usluzi i podnijeti žalbu po dolasku. Putnik je dužan dobronamjerno surađivati s Agencijom kako bi se mogao riješiti uzrok žalbe. Ako po dolasku Putnik nije zadovoljan stanjem smještaja i samoinicijativno napusti smještaj i pronađe drugi smještaj bez davanja šanse Agenciji da riješi problem, ispravi uzrok nezadovoljstva ili pronađe drugi smještaj za Putnika, Putnik nema pravo zahtijevati povrat novca ili podnijeti zahtjev za naknadu štete, bez obzira jesu li njegovi razlozi opravdani. Ako Putnik prihvati predloženo rješenje, Agencija više nije dužna odgovarati na prigovore. Ako se problem ne riješi na licu mjesta, Putnik je dužan agenciji dostaviti pisanu žalbu, zajedno s pratećim dokumentima, kao i sve fotografije u prilogu žalbe, e-poštom na kunestra@gmail.com ili poštom na adresu : Kuneštra turistička agencija d.o.o., Istarska ulica 18,53291 Novalja, najkasnije 8 dana nakon povratka s putovanja. Agencija će uzeti u obzir samo one zahtjeve čiji se uzrok nije mogao riješiti na licu mjesta. Agencija je dužna na uredno zaprimljeni prigovor odgovoriti u roku od 15 radnih dana i to na način na koji je prigovor zaprimljen.

13. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi opći uvjeti putovanja sastavni su dio Ugovora kojeg putnik sklapa s Agencijom.

Putnik i Agencija će sporove nastojati raz riješiti sporazumno, a u suprotnom ugovaraju nadležnost Općinskog suda u Pagu, a primjenjuje se hrvatsko pravo.