

UVJETI I ODREDBE REZERVACIJE

Za turističku agenciju pod nazivom "Turst", sa sjedištem u Velom Lošinju, na adresi Obala maršala Tita 17 (u daljnjem tekstu "TURIST") Pri potvrđi vaše rezervacije, Agencija smatra da ste se upoznali s ovim uvjetima i da ćete poštovati odredbe koje su u njima sadržane, a kupac potvrđuje da je upoznat s Općim uvjetima poslovanja i da ih prihvaća u cijelosti. Na taj način sve što je navedeno u Općim uvjetima poslovanja postaje pravno obvezujuće i za kupca i za agenciju TURIST. Turistička agencija TURIST osigurava usluge prema informacijama objavljenim i važećim u trenutku potvrde rezervacije, te prema opisu i razdoblju putovanja koji slijede potvrđene rezervacije, osim u okolnostima koje su izvan naše kontrole; bolest pružatelja usluga ili njegove/njezine uže obitelji; izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti niti ukloniti poput prirodnih katastrofa (potresi, poplave, požari, suše); ratovi, štrajkovi, terorističke akcije i ograničenja koja izdaje vlada (mobilizacija, zabrana izlaska iz zemlje).

1. **PONUDA** Upiti i rezervacija smještaja mogu se obaviti elektronički, putem pošte ili osobno u uredu agencije TURIST. Odgovori će biti poslani putem e-maila kako bi se predstavila najbolja ponuda za odabranu smještajnu jedinicu. U odgovoru na vaš upit poslat ćemo vam ponudu koja se odnosi na vaše potrebe ili, ako nismo u mogućnosti zadovoljiti sve zahtjeve gostiju, poslat ćemo ponudu koja je što sličnija onome što je traženo. Agencija jamči istinitost podataka i opisa slika koji se odnose na karakteristike odabrane smještajne jedinice, kao i cijene i uvjete ponuđene jedinice. Ako, u slučaju više sile, apartman nije dostupan po vašem dolasku, Agencija će osigurati alternativni smještaj po istoj cijeni, iako je ovaj smještaj viši tip i kategorija u odnosu na rezervirani.
2. **REZERVACIJA** Prihvaćanjem ponude, koja je dovršena uplatom akontacije za odabranu smještajnu jedinicu, gosti automatski prihvaćaju uvjete koje je postavila Agencija. Kroz uplatu akontacije koju je postavila Agencija, potpisivanje ugovora, vaučera ili posebne kartice, kao i kroz komunikaciju podataka kreditne kartice u slučaju daljinske kupovine usluga, gosti uspostavljaju pravni odnos s Agencijom i potvrđuju da su upoznati s Općim uvjetima poslovanja za pružanje usluga smještaja i u cijelosti ih prihvaćaju. Troškove uplate snose gosti. Pri rezervaciji smještaja, gosti su dužni dostaviti sve osobne podatke koji su predviđeni postupkom rezervacije. Pri rezervaciji smještaja, gosti su obvezni uplatiti akontaciju, ovisno o smještajnoj jedinici i uvjetima rezervacije. Ako akontacija nije uplaćena u propisanom roku,

rezervacija se smatra nevažećom i Agencija ima pravo ponuditi smještajnu jedinicu drugim gostima. Nakon uplate i primitka odgovarajuće akontacije, Agencija će gostima poslati potvrdu o rezervaciji.

3. PRAVO AGENCIJE NA PROMJENU I OTKAZIVANJE REZERVACIJE

Agencija ima pravo promijeniti vašu rezervaciju ako dođe do nepredviđenih iznimnih, neizbježnih ili nekontroliranih događaja. Rezervirani smještaj može se zamijeniti - nakon komunikacije s gostima - drugom smještajnom jedinicom slične ili više kategorije po istoj cijeni kao što je navedeno u rezervaciji gostiju. Ako zamjena smještajne jedinice nije moguća osim s drugom jedinicom više kategorije i po cijeni višoj od 10% od one navedene u rezervaciji, Agencija ima pravo podmiriti tu razliku nakon dogovora s gostima. Ako nije moguće zamijeniti već plaćenu smještajnu jedinicu, Agencija ima pravo otkazati rezervaciju obavještanjem gostiju najmanje sedam dana prije datuma dolaska i jamči gostima cjelokupnu povratnu isplatu uplaćenog iznosa. Ako na dan dolaska nije moguće osigurati adekvatnu zamjenu, Agencija će se potruditi pružiti gostima informacije o dostupnim smještajnim jedinicama koje nisu u ponudi Agencije te će izvršiti cjelokupni povrat uplaćenog iznosa.

4. PRAVO GOSTIJU NA PROMJENU I OTKAZIVANJE REZERVACIJE

Ako gosti žele promijeniti ili otkazati rezervaciju koja udovoljava njihovim zahtjevima, dužni su obavijestiti Agenciju u pisanom obliku (putem e-maila ili pošte). "Promjena" znači bilo kakvu promjenu broja osoba ili datuma dolaska i/ili odlaska za smještajnu jedinicu unutar, a najkasnije šezdeset dana od datuma stvarnog pružanja usluga smještaja. Prva promjena rezervacije, ako je moguća bez dodatnih troškova, bit će izvršena besplatno. Ako promjena rezervacije nije moguća, te gosti odluče otkazati potvrđenu rezervaciju, primjenjivat će se sljedeći uvjeti za otkazivanje rezervacije. Promjena smještajne jedinice i bilo kakve druge promjene napravljene nakon šezdeset dana spomenutih u prethodnom stavku smatrat će se otkazivanjem rezervacije. U slučaju otkazivanja već potvrđene rezervacije za određenu privatnu smještajnu jedinicu, datum primitka pisanog otkazivanja smatra se stvarnim datumom za izračun troškova otkazivanja kako je navedeno u nastavku. Datum obavijesti od strane gostiju o njihovoj namjeri da izvrše otkazivanje smatra se osnovom za izračun troškova otkazivanja rezervacije:

- Svako otkazivanje obaviješteno unutar 60 dana prije pružanja usluga smještaja podrazumijeva 10% uplate cijene smještaja nakon potrebnih troškova za prijenos novca;

- Svako otkazivanje obaviješteno između 59. i 8. dana prije dolaska ne omogućuje gostima povrat već uplaćene akontacije;
- Svako otkazivanje obaviješteno između 7. dana i na isti dan očekivanog dolaska podrazumijeva cjelokupnu uplatu smještajne jedinice koju su gosti rezervirali.

U slučaju ne-prisustva gostiju do ponoći na dan očekivanog dolaska bez prethodne obavijesti Agenciji ili iznajmljivaču, rezervacija će se smatrati otkazanom i primjenjivat će se troškovi otkazivanja navedeni gore.

U slučaju više sile, naši uvjeti rezervacije i pravila primjenjuju se kao u normalnim uvjetima.

Postupak uplate akontacije:

Novčana transakcija na bankovni račun:

Za osiguranje uspješnog prijenosa novca na bankovni račun u stranoj valuti, potrebni su sljedeći podaci:

5. Ime i prezime osobe koja izvršava prijenos novca/primatelj rezervacije i adresa;

Primatelj:

putem banke na sljedeći bankovni račun:

- ERSTE & STEIERMÄRKISCHE BANK d.d., RIJEKA, 51000
- Platitelj: ASL AGENCY d.o.o. O.M.T. 17, HR-51551 ; Veli Lošinj
- IBAN: HR1024020061100050464

Mi se odričemo dodatnih bankovnih troškova.

Gosti su dužni što prije obavijestiti Agenciju o potvrdi uplate putem faksa; inače Agencija nije obvezna obraditi rezervaciju i nije odgovorna za neprocesiranje zbog kasne uplate gostiju izvan predviđenih rokova.

Izjava o korištenju WSPay TA TURIST (prodajno mjesto) koristi WSPay za online plaćanja.

WSPay je siguran sustav za online plaćanja, plaćanja u stvarnom vremenu, kreditnim i debitnim karticama, te drugim metodama plaćanja. WSPay pruža kupcima i trgovcima siguran način registracije i prijenosa unesenih podataka o kartici, što je potvrđeno PCI DSS certifikatom koji WSPay posjeduje. WSPay koristi SSL certifikaciju sa 256-bitnom enkripcijom i TLS 1.2 kriptografski protokol kao najviše

razine zaštite prilikom upisa i prijenosa podataka.

Prijenos novca na bankovni račun u hrvatskim kunama:

Kako bi se osigurao uspješan prijenos novca na bankovni račun u hrvatskim kunama, potrebni su sljedeći podaci:

1. Ime i prezime osobe koja izvršava prijenos novca/primatelj rezervacije i adresa;
2. Primatelj:
ERSTE & STEIERMÄRKISCHE BANK d.d., RIJEKA, 51000
Plaćeno na: ASL AGENCY d.o.o. O.M.T. 17, HR-51551
Veli Lošinj
IBAN: HR1024020061100050464

Plaćanje kreditnom karticom (Visa, Maestro ili Mastercard) putem WSPay (online kupon)

Vrsta kreditne kartice:

Nositelj kreditne kartice:

Broj kreditne kartice:

Datum isteka:

U slučaju smanjenja rezerviranog razdoblja boravka, cjelokupni iznos originalne rezervacije bit će naplaćen.

Vaša kreditna kartica bit će terećena iznosom u EUR. Moguće su razlike između tečaja i onog koji primjenjuje banka kreditne kartice gosta.

Ako plaćate svoju rezervaciju karticom, slažete se da WSPay pohranjuje podatke o vašoj kartici kako bi lakše naplatili sve vaše buduće transakcije. Vaši podaci o kartici sigurno se pohranjuju u WSPay-u, što jamči njihov PCI DSS certifikat, a ASL AGENCY d.o.o. nema pristup tim podacima.

5. OPIS USLUGA SMJEŠTAJA

Smještajna jedinica koju nudi Agencija opisuje se prema službenoj klasifikaciji turističkih objekata i temeljem inspekcija koje su proveli zaposlenici Agencije kako bi procijenili stvarne uvjete.

Apartmani se sastoje od spavaće sobe, kuhinje, kupaonice i vanjskog prostora (npr. balkona, terase, vrta ili slično). Posteljina i ručnici nalaze se u apartmanu. Kuhinja je potpuno opremljena i opskrbljena loncima, priborom za jelo, posuđem, čašama, kuhalom i hladnjakom. Ako nešto nedostaje, gosti to moraju odmah prijaviti. Na otoku Lošinju pitka je voda iz slavine.

Među priborom neki apartmani opremljeni su SAT-TV-om, DVD playerom, klima uređajem, aparatom za kavu, tosteru, mikrovalnom, kuhalom za vodu...

Bilo koji dodatni uređaji moraju se zatražiti prilikom rezervacije. Standardi smještaja, hrane, usluga i drugih karakteristika razlikuju se od mjesta do mjesta i od zemlje do zemlje, te se stoga ne mogu uspoređivati. Svaki gost mora biti

primljen u čistoj i urednoj smještajnoj jedinici, te mora imati dostupnu čistu posteljinu. Gosti koji borave više od tjedan dana mijenjat će ručnike i posteljinu jednom tjedno.

6. CIJENE

Cijene navedene u ponudi Agencije variraju od smještajne jedinice do smještajne jedinice i odnose se na tu specifičnu smještajnu jedinicu. Cijene koje se odnose na svaku pojedinu smještajnu jedinicu izražene su u stranoj valuti u informativne svrhe, temeljem važećeg tečaja između hrvatskih kuna i strane valute.

Agencija zadržava pravo izmjene tih cijena, koje mogu podlijegati promjenama od maksimalno 3% ovisno o tečajnim oscilacijama.

Plaćanje se vrši u agenciji u hrvatskim kunama prema tarifama koje je odredio iznajmljivač.

U našoj agenciji možete zamijeniti stranu valutu za hrvatske kune.

Naknada za boravište iznosi 3,00 € i plaća je gost prilikom prijave.

Cijena uključuje potrošnju električne energije, plina i vode.

Cijena apartmana kako je navedena u cjeniku je cijena za jedan dan najma apartmana po osobi. Svaki iznajmljivač ima pravo odlučiti cijenu svoje smještajne jedinice. Uz cijenu navedenu gore za svaki apartman, postoji dodatni trošak za završno čišćenje koji iznosi od 20,00 do 100,00 €, ovisno o veličini apartmana.

Agencija TURIST nije odgovorna za oštećenu, uništenu ili izgubljenu prtljagu, niti za krađu prtljage ili dragocjenosti u smještajnoj jedinici. Izgubljenu prtljagu ili ukradene stvari treba prijaviti domaćinu i lokalnoj policijskoj postaji.

7. GRADSKA TAKSA

Za neke smještajne jedinice gosti moraju platiti gradsku taksu uz cijenu najma smještajne jedinice. Gradska taksa predviđena Zakonom o gradskim porezima Republike Hrvatske iznosi od 1,10 do 2,00 EUR po osobi dnevno (samo odrasli). Tinejdžeri od 12 do 18 godina ostvaruju popust od 50% na ove iznose, dok djeca do 12 godina ne plaćaju ovu taksu. Iznos gradske takse koji se primjenjuje na specifičnu rezervaciju ovisi o različitim lokacijama u Republici Hrvatskoj i o razdoblju boravka; plaća se - prema ovim Uvjetima i odredbama - prilikom plaćanja konačnog iznosa za smještajnu jedinicu. Ako nije izričito navedeno, gradska taksa već je uključena u cijenu.

8. DOLAZAK

Po dolasku gosti moraju otići u Agenciju ili kod iznajmljivača. Apartmane je moguće useliti nakon 14:00 sati na dan početka boravka. Ni Agencija ni

iznajmljivač nisu obvezni smjestiti goste prije 14:00 sati.

Po dolasku, gosti su obvezni predati dokumente osoba koje borave u smještajnoj jedinici Agenciji ili iznajmljivaču radi njihove identifikacije. Nositelji kreditnih kartica obvezni su provući svoje kartice na POS uređaju Agencije kako bi Agencija zaprimila podatke o kartici i iskoristila ih za plaćanje smještaja temeljem rezervacije.

Nakon prijave, gosti će biti spremljeni do smještajne jedinice navedene u njihovoj rezervaciji.

Za neke vrste smještajnih jedinica, gosti su obvezni položiti depozit od 100,00 € kod iznajmljivača ili Agencije; bilo kakva šteta na apartmanu bit će oduzeta od tog iznosa. U slučaju da nema štete, iznos će biti u cijelosti vraćen gostima.

9. ODLAZAK

Apartmane treba napustiti do 10:00 sati na posljednji dan boravka, kako je navedeno u rezervaciji. Prilikom odlaska, gosti su dužni omogućiti iznajmljivaču pristup smještajnoj jedinici i dopustiti mu/joj da je pregleda. Gosti su također dužni ostaviti smještaj u istom stanju u kojem su ga primili prilikom dolaska.

Prije odlaska gostiju, iznajmljivač će pregledati apartman i imati pravo zadržati iznos koji odgovara trošku štete eventualno prouzročene depozitom. Ako apartman nije vraćen do 10:00 sati, naplatit će se još jedan dan boravka.

10. PARKIRANJE

Budući da većina apartmana nema označeno parkirno mjesto, gosti moraju ostaviti svoja vozila na postojećim parkirnim zonama (cca 5,00 do 10,00 € po danu) ili na javnim parkiralištima. Agencija nije obvezna osigurati parkiranje za goste.

11. KLIMA UREĐAJ

Ako iznajmljivač primijeti da je klima uređaj smještajne jedinice uključen, a prozori su otvoreni kada su gosti prisutni ili nisu, ima pravo naplatiti iznos od 5,00 € po danu za nepravilno korištenje klima uređaja.

12. ČIŠĆENJE

Čišćenje se obavlja na dan dolaska i odlaska od strane iznajmljivača. Ako smještajnu jedinicu treba očistiti tijekom boravka gostiju, to se mora dogovoriti između gostiju i iznajmljivača ili Agencije. Posteljina se mijenja svaka sedam dana, dok se ručnici mijenjaju svaki tri dana.

Uz cijenu navedenu iznad, dodatno se naplaćuje završno čišćenje. Cijene završnog čišćenja kreću se od 20,00 do 100,00 € ovisno o veličini apartmana.

Gosti su dužni ostaviti smještajnu jedinicu urednu. Gosti su dužni osobno očistiti pećnicu prije svog odlaska.

13. KUĆNI LJUBIMCI

U zahtjevu poslanom Agenciji potrebno je navesti vrstu, pasminu i dimenzije kućnih ljubimaca jer neki apartmani ne prihvaćaju životinje. Cijena boravka kućnih ljubimaca iznosi 5,00-15,00 € po danu. Zabranjeno je ostavljati kućne ljubimce same bez nadzora vlasnika u apartmanu. Na većini plaža i restorana kućni ljubimci nisu dozvoljeni. Ako prilikom rezervacije gosti nisu obaviješteni o prisutnosti kućnih ljubimaca, Agencija ili iznajmljivač zadržavaju pravo otkazivanja rezervacije u trenutku dolaska gostiju s kućnim ljubimcima.

14. PRIGOVORI

Prigovori moraju biti prijavljeni čim nastane problem i ne mogu se iznositi prilikom odlaska gostiju kako bi se ostvario bilo kakav popust. Molimo vas da nas obavijestite o svim problemima i prigovorima u trenutku njihovog nastanka kako bismo ih mogli riješiti i zadovoljiti potrebe obje strane.

Gosti su dužni:

- Poštovati kućni red koji je istaknut u svakoj smještajnoj jedinici i surađivati s iznajmljivačem u dobroj vjeri;
- Po dolasku u rezerviranu smještajnu jedinicu ili Agenciju predati svoje identifikacijske dokumente u svrhu identifikacije i obavijesti nadležnim tijelima. Dokumenti će biti vraćeni gostima u najviše 12 sati;
- Zabranjeno je smjestiti veći broj osoba od broja navedenog u vaučeru ili držati kućne ljubimce u smještajnoj jedinici koja to ne dopušta. U tom slučaju Agencija će otkazati boravak gostiju i naplatiti puni iznos boravka;
- Tijekom boravka ili najkasnije dan prije odlaska, gosti su dužni podmiriti sve iznose koji su još dužni Agenciji;
- Na dan odlaska, gosti su dužni omogućiti iznajmljivaču pristup smještajnoj jedinici i dopustiti mu/joj da je pregleda. Gosti su također dužni ostaviti smještaj u istom stanju u kojem su ga primili prilikom dolaska.

U slučaju nepoštovanja gore navedenih uvjeta, gosti će snositi dodatne troškove i nadoknaditi Agenciji bilo kakve troškove nastale zbog prouzročene štete.

Platforma za online rješavanje sporova (ODS).

15. SPOROVI

Svaki gost koji je potpisao ugovor za najam smještajne jedinice ima pravo osporiti bilo kakvo neizvršenje usluga koje su dogovorene. Ako usluge navedene u ugovoru nisu potpuno izvršene ili su loše kvalitete, gosti mogu

tražiti povrat proporcionalnog iznosa uz pisanu obavijest.

Za podnošenje obavijesti o neizvršenju, slijedeći postupci moraju biti provedeni:

- Ako gosti nisu zadovoljni stanjem smještajne jedinice, odmah moraju obavijestiti Agenciju obrazlažući svoje prigovore čim stignu na odredište. Ako gosti ne uspiju kontaktirati Agenciju, prigovore trebaju podnijeti iznajmljivaču. Gosti su dužni surađivati s osobljem Agencije i iznajmljivačem u dobroj vjeri kako bi riješili probleme koji stoje iza prigovora. Ako gosti ne prihvate predloženo rješenje za usluge koje su rezervirali i platili, Agencija neće prihvatiti nikakve naknadne prigovore i neće biti obvezna pružiti bilo kakve daljnje odgovore.
- Ako gosti nisu zadovoljni stanjem smještajne jedinice prilikom dolaska, napuste smještajnu jedinicu i - na svoju inicijativu - pronađu drugi smještaj, ne omogućujući Agenciji da riješi probleme koji stoje iza njihovog nezadovoljstva ili da im pronađe alternativni prihvatljiv smještaj, gosti neće moći tražiti nikakav povrat novca ili naknadu za štetu, bez obzira na opravdanost njihovih razloga nezadovoljstva.
- Ako problemi koji stoje iza nezadovoljstva gostiju ne mogu biti riješeni, Agencija se obvezuje pronaći alternativnu smještajnu jedinicu za goste.
- Najveća naknada u slučaju spora može iznositi iznos koji je gosti platili za usluge od kojih nisu imali koristi i ne može uključivati one koje su već iskoristili ili cijeli trošak smještajne jedinice. Gosti nemaju pravo na povrat bilo kakve nematerijalne štete.

16. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Gosti će dobrovoljno dostaviti svoje podatke. Osobni podaci gostiju potrebni su za obradu izvršenja usluga koje su tražene i koristit će se za bilo kakvu naknadnu komunikaciju. Agencija se obvezuje ne komunicirati osobne podatke gostiju izvan hrvatskog teritorija ili trećim stranama, osim za pružanje traženih usluga (posebno za ugovaranje osiguranja od rizika otkazivanja, ozljede ili bolesti, oštećenja ili gubitka prtljage te zdravstvenog osiguranja tijekom putovanja i boravka u inozemstvu). Ako gosti sklope policu osiguranja, osobni podaci bit će proslijeđeni osiguravajućem društvu. Osobni podaci gostiju bit će pohranjeni u bazi podataka u skladu s propisima zakona o obradi i pohrani osobnih podataka. Gosti daju svoj pristanak za obradu svojih podataka u marketinške svrhe koje provodi Agencija.

17. POPUSTI

U slučaju višestrukih promocija, popusti nisu kumulativni. Popusti se ne primjenjuju na last minute ponude.

18. NADLEŽNOST

Ako gosti nisu zadovoljni rješenjima koja predlaže Agencija, imaju pravo podnijeti žalbu na arbitražu. Svi sporovi spadaju pod nadležnost Suda u Malom Lošnju.

19. UPOZORENJA

Plaćanjem depozita gosti prihvataju cjelokupan program i uvjete navedene gore u vezi s pružanjem usluga smještaja od strane Agencije.