

Opći uvjeti pružanja usluga u smještaju – VIR TURIZAM D.O.O.

1. Ponuda

Virturizam d.o.o.- turistička agencija, Put Mula VII, 23234 Vir (u daljnjem tekstu agencija), se bavi posredovanjem i izvršavanjem rezervacija u ime vlasnika i za njegov račun te tako osigurava gostu smještaj prema objavljenim informacijama dostupnim na stranicama www.virturizam.hr

2. Rezervacije i plaćanje

Upiti za rezervaciju smještaja se šalju elektroničkim putem ispunjavajući formular na web site-u , ili direkto upitom na naše mail adrese. Rezervacija je moguća samo plaćajući akontaciju dok ostatak iznosa plaćate najkasnije 7 dana prije početka korištenja usluge smještaja ili direktno na dan dolaska u smještajnu jedinicu, u agenciji na adresi Prezida VII, Vir.

Nakon što primimo vašu potvrdu za rezervacijom, poslat ćemo Vam ponudu za plaćanje akontacije. Nakon plaćanja, primit ćete potvrdu tj. vaučer koji sadrži podatke o aranžmanu (podatke o domaćinu, podatke o gostu, datum vašeg dolaska i odlaska kao i ostale usluge koje je gost platio).

3. Boravišna pristojba

Boravišna pristojba plaća se posebno na licu mjesta i njezina visina ovisi o mjestu boravka. Ova pristojba iznosi najviše 6,00 kuna po osobi i danu a ovisi o dobi osobe i vremenu boravka u mjestu. Djeca do 18 godina imaju popust od 50%, dok ispod 12 godina ne plaćaju boravišnu pristojbu. Točan iznos boravišne takse ovisi o odredištu i terminu boravka.

4. Cijena smještajne jedinice

Cijene su objavljene uz svaku smještajnu jedinicu koje uključuju: dnevni najam, posteljinu, ručnike, opremljenu kuhinju (osim u slučaju najma soba bez uporabe kuhinje) s potrebnim posuđem i priborom, utrošak vode, struje i plina.

Posebne usluge nisu uključene u cijenu (usluge doručka, iznajmljivanje čamca...), te ih treba platiti posebno. Cijene smještajnih jedinica su objavljene u eurima. Cijene su odobrene od vlasnika smještajne jedinice koji ima pravo na promjenu istih. Sve navedene cijene se odnose na boravak duži od tri noćenja. Ako se boravi kraće od četiri noćenja cijena se uvećava za 30,00 %.

U slučaju promjene cijena određene smještajne jedinice nakon izvršene prijave, a prije uplaćene akontacije agencija se obvezuje odmah obavijestiti gosta o tome te mu poslati novi obračun. Za goste koji su uplatili akontaciju, agencija jamči da će preostali dio biti obračunat po osnovi prijašnje kalkulacije po kojoj je gost i rezervirao određenu smještajnu jedinicu.

5. Kategorizacija i opis usluga

Smještajne jedinice su opisane prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije te je vlasnik dužan dodijeljenju kategoriju istaknuti na vidno mjesto.

Standardi smještaja, prehrane, usluga i dr. pojedinih zemalja su različiti i ne mogu se usporediti. Svaki gost treba biti primljen u čistu i urednu smještajnu jedinicu te će svakog gosta dočekati čiste plahte. Za goste koji ostaju duže od jedne sedmice će biti dostupne dodatne plahte i ručnici za korištenje.

Gosti u smještajnu jedinicu dolaze poslije 14.00 sati, a na dan odlaska smještajnu jedinicu napuštaju prije 10.00 sati. Predaja ključa smještajnih jedinica se obavlja u samom objektu od strane vlasnika ili predstavnika agencije.

6. Pravo agencije na promjene i otkaz

Agencija može promijeniti ili otkazati rezervirani smještaj ako prije ili za vrijeme trajanja odmora nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti. Agencija tada uz pomoć vlasnika gostu treba ponuditi zamjenski smještaj dok promjena rezerviranog smještaja se može obaviti isključivo uz odobrenje gosta. Ponudeni zamjenski smještaj treba biti iste ili više kategorije od kategorije rezerviranog smještaja. Razlike u cijeni između rezerviranog smještaja i prihvaćenog zamjenskog smještaja ide na trošak vlasnika i agencije. Ako nije moguća zamjena smještaja, gostu će biti vraćen cjelokupni upaćeni iznos za rezervaciju.

7. Pravo gosta na promjene i otkaz

Ukoliko gost želi otkazati rezervirani smještaj, treba to učiniti putem e-maila, fax-a ili poštom.

U slučaju primitka obavijesti o otkazu primjenjuju pravila za obračun otkaznih troškova i to na sljedeći način:

- za otkaz do 29 dana prije početka korištenja usluge smještaja agencija u ime vlasnika naplaćuje 30% od ukupne cijene aranžmana.
- za otkaz od 28 do 15 dana prije početka korištenja smještaja usluge agencija u ime vlasnika naplaćuje 60% ukupne cijene aranžmana.
- za otkaz od 14 do 8 dana prije početka korištenja smještaja usluge agencija u ime vlasnika naplaćuje 80% ukupne cijene aranžmana.

- za otkaz do 7 do 0 dana prije početka korištenja smještaja usluge agencija u ime vlasnika naplaćuje 100% ukupne cijene zakupljenog smještaja.

Ako gost se ne pojavi na vrijeme ili otkáže smještaj po njegovom početku, agencija naplaćuje cjelokupni iznos aranžmana. Postoji mogućnost da gost nađe zamjenskog korisnika za istu rezervaciju. Pri to je moguć povrat uplaćenog novca te će se izvršiti isplata na žiro račun gosta ili devizni račun ako se radi o gostu iz inozemstva.

8. Obveze agencije i vlasnika

Dužnost agencije je brinuti se o provedbi usluga, a također i o izboru usluga vlasnika, brinuti o pravima i interesima gosta sukladno dobrim običajima u turizmu. Vlasnik je dužan osigurati da se gostu pruže sve zakupljene usluge te stoga odgovara putniku zbog možebitnog neizvršenja zakupljenih usluga ili dijela usluga. Agencija i vlasnik isključuju svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom.

9. Obveze gosta

Gost je obavezan:

- posjedovati ispravne putne isprave
- poštivati carinske i devizne propise Republike Hrvatske
- pridržavati se kućnog reda u smještajnoj jedinici, te surađivati s vlasnikom ili agencijom u dobroj namjeri
- za svaku načinjenu štetu u smještajnoj jedinici ste dužni vlasniku u cjelosti nadoknaditi
- prilikom dolaska u mjesto boravka, vlasniku ili zastupniku smještajne jedinice treba predložiti voucher sa detaljima o broju osoba i vrsti usluga koje im moraju biti pružene

Gost će snositi odgovornost i troškove nastale zbog nepoštivanja obveza.

10. Prtljaga

Agencija ne odgovara za prtljagu koja je uništena, izgubljena, oštećena ili ukradena u smještajnoj jedinici.

11. Putno osiguranje

Naše cijene ne uključuju putno osiguranje od rizika na putovanju. Za svako putovanje možete zahtijevati osiguranje te možete isto ugovoriti preko agencije pri čemu mi djelujemo samo kao posrednik.

12. Rješavanje prigovora

Gost ima pravo tražiti određenu naknadu za neizvršene usluge, a koje je platio. Pri zahtjevu gost mora priložiti pismeni prigovor.

Postupak u svezi s prigovorom:

- ukoliko gost na samom odredištu nije zadovoljan stanjem smještajne jedinice, treba odmah po dolasku izvijestiti agenciju, odnosno reklamacije odmah iznosi vlasniku. Gost je obavezan surađivati s predstavnikom agencije i vlasnikom u dobroj namjeri da bi se uzroci nezadovoljstva uklonili. Ako je prigovor opravdan, te pružena usluga vlasnika nije zadovoljavajuća agencija će napraviti sve da gost dobije prihvatljivo rješenje koje odgovara uplaćenju usluzi vlasniku. Agencija ili vlasnik ne smiju gostu kao zamjenski smještaj ponuditi uslugu manje vrijednosti.
- ako gost samoinicijativno napusti smještajnu jedinicu i pronađe drugi smještaj, te tako ne pruži priliku agenciji da riješi problem, onda gost nema pravo tražiti povrat novca niti uputiti tužbu za nadoknadom štete.
- najkasnije u roku od 8 dana poslije povratka s puta putnik mora predati pisani prigovor (uz potpisano izvješće od vlasnika o situaciji i eventualne račune o prouzrokovanim troškovima) u agenciju. Agencija se obvezuje riješiti prigovor u roku od 14 dana od dana primitka. Putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacije u medije dok organizator ne donese rješenje. Ovime se isključuje pravo putnika na naknadu neizravne štete. Nije li putnik na mjestu događaja reklamirao neadekvatnu uslugu, odnosno ako je podnio pisani prigovor nakon isteka 8 dana poslije povratka s puta, agencija takav prigovor neće uvažiti

13. Nadležnost suda

Nije li putnik zadovoljan kako je agencija riješila njegov prigovor, ima pravo na pokretanje sudskog postupka. U tom slučaju bit će nadležan Trgovački sud u Zadru.

14. Opći uvjeti

Upaćivanjem akontacije ili cjelokupnog iznosa aranžmana gost u cjelosti prihvaća ove Opće uvjete.