

OPĆI UVJETI PRUŽANJA USLUGE SMJEŠTAJA

SADRŽAJ PONUDE

CRONUS d.o.o. osigurava uslugu smještaja prema objavljenim informacijama, te prema opisu i terminu sukladno potvrđenoj rezervaciji, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti, smrt ili bolest pružatelja usluge i sl.).

REZERVACIJE I UPLATE

Upiti i rezervacije smještaja primaju se elektroničkim putem, pismeno (Fax) ili osobno u poslovnicama agencije kao i u poslovnica agencija ugovornih partnera. Prilikom izvršene rezervacije gost potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima pružanja usluge smještaja, te da ih u cijelosti prihvaća. Na taj način sve što je navedeno u ovim Općim uvjetima postaje pravna obveza kako za gosta, tako i za CRONUS d.o.o. Prilikom rezervacije gost je dužan dati sve podatke koje zahtijeva postupak rezervacije. Za rezervaciju smještaja potrebno je uplatiti akontaciju ovisno o odabranom modelu plaćanja, a ostatak iznosa uplaćuje se najkasnije 15 dana prije početka korištenja usluge smještaja ili kod iznajmljivača na dan dolaska u smještaj, a ovisno o modelu plaćanja s kojim je gost upoznat prilikom potvrde rezervacije.

BORAVIŠNA PRISTOJBA

Prema važećem Zakonu o boravišnoj pristojbi Republike Hrvatske, gost je dužan platiti boravišnu pristojbu istovremeno s plaćanjem usluge smještaja. Boravišna pristojba propisana Zakonom o boravišnoj pristojbi Republike Hrvatske iznosi od do 7,00 kn po osobi na dan za odrasle osobe. Mladi od 12. do 18. rođendana imaju popust od 50% na taj iznos, dok djeca do 12. rođendana ne plaćaju boravišnu pristojbu. Konačan iznos boravišne pristojbe za određenu rezervaciju ovisi o određitu u Republici Hrvatskoj i terminu boravka, a naplaćuje se prema ovim Općim uvjetima i istovremeno s uplatom konačnog iznosa za smještaj. Na kalkulaciji za rezervaciju bit će izražen iznos boravišne pristojbe. .

CIJENA SMJEŠTAJA

Cijena smještaja uključuje osnovnu uslugu kako je opisano uz smještajnu jedinicu iz rezervacije. Posebne usluge su one usluge koje nisu uključene u cijenu smještaja (u opisu smještaja naznačeno izrijekom "po dogovoru" ili dodatne usluge koje su ostvarive uz prethodnu najavu.) pa ih stoga gost posebno plaća. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom rezervacije. Cijene smještaja objavljene su u EUR. CRONUS d.o.o. zadržava pravo promjene objavljenih cijena (u slučaju promjene cijena smještaja od strane pružatelja usluga ili promjene tečaja). Gostima koji su uplatili akontaciju za određenu rezervaciju, CRONUS d.o.o. jamči cijenu smještaja, navedenu u kalkulaciji temeljem koje su uplatili iznos akontacije. Ukoliko se promjena dogodi prije uplate akontacije, CRONUS d.o.o. se obvezuje obavijestiti gosta o promjeni cijene. Ukoliko u rezerviranu smještajnu jedinicu dođe više osoba nego što je naznačeno na putnim dokumentima (voucher), pružatelj usluga ima pravo uskratiti smještaj nenajavljenim gostima ili prihvatiti sve goste uz nadoplatu nenajavljenih gostiju na licu mjesta.

KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponudene smještajne jedinice opisane su prema službenoj kategorizaciji nadležne institucije, te na temelju uvida u stvarno stanje smještaja prilikom objave. Standardi smještaja, prehrane, usluga i ostalog kod pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi. Informacije koje gost dobije na prodajnom mjestu ne obvezuju CRONUS d.o.o. u većoj mjeri nego informacije objavljene na internet stranicama agencije ili drugim tiskanim materijalima.

PRAVO CRONUS d.o.o. NA PROMJENE I OTKAZ

CRONUS d.o.o. zadržava pravo promjene rezervacije ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (vidi točku 1.). 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, CRONUS d.o.o. zadržava pravo naplate razlike u cijeni uz konzultaciju gosta. U slučaju nemogućnosti zamjene uplaćenog smještaja, CRONUS d.o.o. zadržava pravo otkaza rezervacije uz prethodnu obavijest gostu najmanje 7 dana prije početka korištenja usluge, te jamči povrat cjelokupnog uplaćenog iznosa. Ukoliko nije moguća adekvatna zamjena na dan početka korištenja usluge CRONUS d.o.o. će se truditi gostu pružiti informaciju o mogućem smještaju koji nije u ponudi CRONUS d.o.o. i svakako vratiti gostu kompletan uplaćeni iznos za rezervaciju.

PRAVO GOSTA NA PROMJENE I OTKAZ

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 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. U slučaju da promjena rezervacije nije moguća, te ako gost zbog toga odustane od potvrđene rezervacije, primjenjuju se dolje navedeni uvjeti otkaza rezervacije. Promjena smještajne jedinice i svaka promjena unutar 30 dana prije početka rezervacije te tijekom korištenja rezervacije smatra se otkazom rezervacije.

U slučaju otkaza, datum primitka pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova kako slijedi: za otkaz do 15 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 30% od cijene smještaja (zadržava se uplaćena akontacija), za otkaz od 14 do 9 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 50% od cijene smještaja, za otkaz od 8 do 2 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 80% od cijene smještaja, za otkaz 1 dan prije početka korištenja usluge, ili ako gost ne dođe ili otkáže unutar rezerviranog termina, naplaćuje se 100% iznosa ukupne cijene smještaja. U slučaju otkaza gosta zbog više sile, gost je dužan predložiti pismenu potvrdu o nastaloj višoj sili, a CRONUS d.o.o. zaračunava samo stvarne troškove otkaza rezervacije, od maksimalno 25% od ukupne vrijednosti usluge.

Ukoliko gost u rezerviranu smještajnu jedinicu ne dođe do ponoći na dan početka usluge, a nije se javio CRONUS d.o.o. ili pružatelju usluge, rezervacija se smatra otkazanom, pa se troškovi otkaza obračunavaju prema gore navedenom. Ukoliko stvarno nastali troškovi otkaza premašuju gore navedene troškove, CRONUS d.o.o. zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova. Ako gost koji otkazuje putovanje nađe novog korisnika za istu rezervaciju, CRONUS d.o.o. će zaračunati samo stvarne troškove uzrokovane zamjenom.

OBVEZE CRONUS d.o.o.

Dužnost CRONUS d.o.o. je briga o provedbi usluga kao i izboru pružatelja usluga, te briga o pravima i interesima gosta, sukladno dobrim običajima u turizmu. CRONUS d.o.o. će sve navedene obveze izvršiti u potpunosti i na opisani način, osim u izvanrednim okolnostima (točka 1.), kad se postupa kako je opisano u točki 6.

OBVEZE GOSTA

Gost je dužan: posjedovati 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, prilikom dolaska na odredište, pružatelju usluga predati dokument o plaćenju usluzi (Voucher dobiven poštom ili mailom) gost je dužan provjeriti je li mu za ulazak u državu u kojoj je odredište ili susjedne zemlje potrebna viza. U slučajevima nepoštivanja ovih obaveza, 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.

PRTLJAGA

CRONUS d.o.o. ne odgovara za oštećenu, uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u smještajnom objektu (preporuča se najam sefa ukoliko postoji takva mogućnost). Izgubljena prtljaga ili krađa prijavljuju se pružatelju usluge smještaja i nadležnoj policijskoj postaji.

RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Ako su usluge iz ponude nekvalitetno izvršene, gost može zahtijevati razmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor. Svaki gost ima pravo prigovora zbog neizvršene uplaćene usluge. Svaki gost - nosilac potvrđene rezervacije, prigovor podnosi zasebno. Postupak u svezi s prigovorom: Gost je dužan na dan dolaska odmah kod pružatelja usluga reklamirati neodgovarajuću uslugu i o tome obavijestiti CRONUS d.o.o.. Gost je dužan surađivati s predstavnikom CRONUS d.o.o. i pružateljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako gost na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, CRONUS d.o.o. nije dužan uvažiti naknadni prigovor. Ukoliko ni nakon intervencije na licu mjesta problem nije bio otklonjen, zastupnik sastavlja pismenu potvrdu u dva primjerka, jedan za CRONUS d.o.o. i jedan za gosta. U tom slučaju, najkasnije 10 dana po povratku s odmora, gost je dužan poslati pismeni prigovor sa popratnim dokumentima i fotografijama koje dokazuju osnovu prigovora CRONUS d.o.o. koji će uzeti u razmatranje samo potpuno dokumentirane pritužbe zaprimljene u roku od 10 dana. CRONUS d.o.o. se obvezuje donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora. CRONUS d.o.o. može odgoditi rok rješenja prigovora zbog prikupljanja informacija i provjere navoda prigovora kod pružatelja usluga najviše za dodatnih 14 dana. CRONUS d.o.o. će rješavati samo one prigovore kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu odmora. Dok CRONUS d.o.o. ne donese rješenje, gost se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže Udruge hrvatskih putničkih agencija, ili sudske ustanove, kao i davanja informacija u sredstvima javnog informiranja. Najviša nadoknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može

obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos usluge. Ovime se isključuje pravo gosta na nadoknadu idealne štete.

NADLEŽNOST SUDA

Ako gost nije zadovoljan rješenjem prigovora, ima pravo na sudsku arbitražu. Za takav slučaj se utvrđuje nadležnost suda u Puli.

NAPOMENA

Uplatom akontacije, odnosno cjelokupnog iznosa za rezervaciju smještaja gost u cijelosti prihvaća ove Uvjete.