

## **ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR UNTERKUNFTSVERMIETUNG**

### **INHALT DES ANGEBOTES**

CRONUS d.o.o. verpflichtet sich zur Vermietung von Unterkünften gemäß den Informationen, der Beschreibung und dem Reiseternin in Übereinstimmung mit der erhaltenen Buchungsbestätigung - außer im Fall außergewöhnlicher Umstände (Krieg, Unruhen, Streiks, terroristischer Aktionen, Seuchen, elementarer Naturkatastrophen, Interventionen der zuständigen Staatsorgane, Tod oder Krankheit des Leistungsanbieters u.ä.).

### **BUCHUNG UND EINZAHLUNG**

Die Anfragen und die Buchungen der Unterkünfte geschehen auf elektronischem Wege oder schriftlich bzw. persönlich in den Geschäftsräumen von CRONUS d.o.o. sowie in den Geschäftsräumen der Vermittlungsagenturen, die Vertragspartner von CRONUS d.o.o. sind. Bei der Durchführung der Buchung bestätigt der Gast, dass ihm die Allgemeinen Geschäftsbedingungen bekannt sind und dass er sie vollständig akzeptiert. Auf diese Weise gilt all das, was in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen angeführt wird, für den Gast ebenso wie für CRONUS d.o.o. als rechtliche Verpflichtung. Für die Buchung ist eine Anzahlung in Abhängigkeit von dem gewählten Zahlungsmodell erforderlich, den Restbetrag bezahlt man spätestens 15 Tage vor Ankunft am angemieteten Objekt (u hrv. verziji stoji "prije početka korištenja usluge" op.a.) oder beim Vermieter am Tag der Ankunft, und zwar vom Zahlungsmodell abhängig, das der Gast anlässlich der Buchungsbestätigung gewählt hat.

### **ORTSTAXE**

Gemäß dem Gesetz über die Ortstaxe der Republik Kroatien sollen Gäste die Ortstaxe gleichzeitig mit der Unterkunft bezahlen. Die vom Gesetz über die Ortstaxe der Republik Kroatien vorgeschriebene Ortstaxe beträgt zwischen 2 und 7 Kuna pro erwachsener Person und Tag, Jugendliche zwischen 12-tem und 18-tem Geburtstag erhalten einen Preisnachlass von 50 % auf diesen Betrag, während Kinder bis zum 12-ten Geburtstag keine Ortstaxe bezahlen. Der Betrag für die Ortstaxe hängt von dem Urlaubsort in der Republik Kroatien und von dem Reiseternin ab und wird gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gleichzeitig mit der Restzahlung abgerechnet und bezahlt. Der Betrag der Ortstaxe ist auf der Kalkulation der Reservierung angeben.

### **UNTERKUNFTSPREIS**

Der Unterkunftspreis schließt die grundlegenden Leistungen ein, wie sie für die gebuchte Unterkunft beschrieben worden sind. Besondere Leistungen sind solche, die nicht in dem Unterkunftspreis eingeschlossen sind (in der Unterkunftsbeschreibung gekennzeichnet durch den Ausdruck "nach Vereinbarung" oder zusätzliche Leistungen, die aufgrund vorheriger Bestellung realisiert werden) sie werden deshalb vom Gast gesondert bezahlt. Diese Leistungen sollten bei der Buchung vom Gast verlangt werden. Die Unterkunftspreise werden in Euro angegeben. CRONUS d.o.o. behält sich das Recht vor, die veröffentlichten Preise (im Falle einer Änderung der Unterkunftspreise seitens des Leistungserbringers oder im Falle von Wechselkursänderungen) zu verändern. CRONUS d.o.o. garantiert den in der Kalkulation für die Anzahlung angegebenen Preis der Unterkunft demjenigen Gast, der die Anzahlung für eine bestimmte Buchung bereits getätigt hat. Sofern die Preisveränderung vor der Tötigung der Anzahlung stattfindet, verpflichtet sich CRONUS d.o.o. dazu, den Gast von der Preisveränderung zu unterrichten. Sofern die gebuchte Unterkunft mehr Personen nutzen, als dies in den Reisedokumenten angegeben ist (Voucher), hat der Besitzer der Unterkunft das Recht, den nicht angemeldeten Gästen die Unterkunft zu entziehen oder aber alle Gäste zu akzeptieren, sofern diese vor Ort eine entsprechende Zuzahlung für die nicht angemeldeten Gäste tätigen.

### **KATEGORISIERUNG UND BESCHREIBUNG DER LEISTUNGEN**

Die angebotenen Unterkünfte werden gemäß der offiziellen Kategorisierung der zuständigen touristischen Institution und auf der Grundlage einer Besichtigung seitens unseres Vertreters vor der Veröffentlichung beschrieben. Die Standards der Unterkunft, der Nahrung, der Dienstleistungen usw. sind in den einzelnen Orten und Ländern unterschiedlich und nicht vergleichbar. Die Informationen, die der Gast in der Verkaufsstelle erhält, binden CRONUS d.o.o. nicht in einem höheren Maße als die auf den Internetseiten oder in anderen Druckerzeugnissen von CRONUS d.o.o. angegebenen Informationen.

### **VERÄNDERUNGS- UND KÜNDIGUNGSRECHT DURCH CRONUS d.o.o.**

CRONUS d.o.o. behält sich das Recht vor, eine Buchung zu verändern, falls außergewöhnliche Umstände, die nicht absehbar, unvermeidbar oder nicht abzuwenden waren, dies erforderlich machen (siehe Punkt 1). Eine gebuchte Unterkunft kann nur bei vorhergehender Information des Gastes durch eine andere ersetzt werden, und zwar nur dann, wenn diese Unterkunft der gleichen oder einer höheren Kategorie angehört. Falls die Ersatzunterkunft nur in einem Objekt einer höheren Kategorie angeboten werden kann und vom Preis her 15% teurer ist als der eingezahlte Buchungspreis, behält sich CRONUS d.o.o., in Absprache mit dem Gast, das Recht auf eine Nachzahlung des Preisunterschieds durch den Gast vor. Falls eine Veränderung der gebuchten Unterkunft nicht möglich ist, behält sich CRONUS d.o.o. das Recht vor, die Buchung zu kündigen, den Gast mindestens 7 Tage vor Beginn der Unterkunftsnutzung von der Kündigung zu informieren und ihm den gesamten bereits eingezahlten Betrag zurückzuerstatten. Falls ein adäquater Unterkunftsersatz am Tag der Unterkunft nicht zu besorgen ist, wird CRONUS d.o.o. sich darum bemühen, dem Gast Informationen über mögliche Unterkünfte zu vermitteln, die nicht Bestandteil des Angebots von CRONUS d.o.o. sind. Auf jeden Fall erhält der Gast den gesamten eingezahlten Buchungsbetrag zurück.

### **VERÄNDERUNGS- UND KÜNDIGUNGSRECHT DURCH DEN REISENDEN**

Wenn der Gast die Buchung, die von ihm vorgenommen wurde, kündigen will, dann muss dies schriftlich geschehen (per E-Mail, Post oder Fax). Unter Veränderung ist die Veränderung der Personenanzahl, des Anfangs- oder des Enddatums der Leistungsnutzung spätestens 30 Tage vor Beginn der Leistungsnutzung zu verstehen. Die erste Buchungsänderung wird, sofern sie keine zusätzliche Kosten verursacht, kostenlos durchgeführt. Für jede weitere Buchungsänderung (Veränderung der Personenanzahl, des Datums der Ankunft und / oder der Abfahrt, der Unterkunft oder anderer Leistungen) sind Änderungsgebühren in Höhe von 15 EUR zu bezahlen. Für den Fall, dass eine Veränderung der Buchung nicht möglich ist und der Gast deswegen von einer bereits bestätigten Buchung zurücktritt, gelten die unten angeführten Kündigungsbedingungen. Eine Änderung der Unterkunft und jede Veränderung innerhalb von 30 Tagen vor der Ankunft oder während der Aufenthalt gilt als Kündigung. Im Falle einer Kündigung bildet das Datum des Erhalts der schriftlichen Kündigung die Grundlage für die Berechnung der Kündigungskosten, und zwar nach folgender Abstufung: für eine Kündigung von bis zu 15 Tagen vor der Ankunft zahlt der Kunde 30% vom Unterkunftspreis (die eingezahlte Anzahlung wird einbehalten). für eine Kündigung zwischen 14 und 9 Tagen vor der Ankunft zahlt der Kunde 50% vom Unterkunftspreis. für eine Kündigung zwischen 8 und 2 Tagen vor der Ankunft zahlt der Kunde 80% vom gesamten Unterkunftspreis. für eine Kündigung, die einen Tag vor der Ankunft vorgenommen wird, oder für den Fall, dass der Gast sich am Urlaubsort nicht meldet bzw. den Aufenthalt nach seinem vereinbarten Beginn absagt, zahlt der Gast 100% des gesamten Unterkunftspreises. Sollte die Buchung aufgrund höher Gewalt gekündigt werden, ist der Gast dazu verpflichtet, eine schriftliche Bestätigung über die eingetretene höhere Gewalt vorzulegen. CRONUS d.o.o. berechnet in diesem Falle nur die wirklich entstandenen Kündigungskosten, höchstens aber 25% des Gesamtwerts der gebuchten Leistung. Im Falle einer Kündigung der bestätigten Buchung von Leuchttürmen gelten für den Gast besondere Kündigungsbedingungen. Unter dem Datum der Kündigung wird das Datum des Erhalts der schriftlichen Kündigung verstanden. Sollte der Gast ohne Rücksprache mit CRONUS d.o.o. oder dem Anbieter der Dienstleistung am Tag des Nutzungsbeginns bei der gebuchten Unterkunft bis Mitternacht nicht angekommen sein, gilt die Buchung als gekündigt. Die Kosten der Kündigung werden wie oben beschrieben berechnet. Sollten die wirklich entstandenen Kosten höher als die oben angeführten sein, behält sich CRONUS d.o.o. das Recht vor, dass die wirklich entstandenen Kosten vom Kunden beglichen werden. Wenn der Kunde, der seine Buchung absagt, einen anderen Nutzer für dieselbe Buchung findet, sind von ihm nur die durch diese Veränderung entstandenen Kosten zu decken.

### **PFLICHTEN VON CRONUS d.o.o.**

CRONUS d.o.o. hat die Pflicht, sich um die Erbringung der vereinbarten Leistung und um die Auswahl der Leistungserbringer zu kümmern. Zudem muss CRONUS d.o.o. dafür sorgen, dass die Rechte und Interessen des Gastes in Übereinstimmung mit den üblichen Gepflogenheiten im Tourismus realisiert werden. CRONUS d.o.o. wird alle angegebenen Pflichten vollständig und auf dem beschriebenen Wege ausführen außer im Fall außergewöhnlicher Umstände (Punkt 1), bei denen wie unter Punkt 6 beschrieben verfahren wird.

## **PFLICHTEN DES REISENDEN**

Der Gast ist verpflichtet: gültige Reisedokumente zu besitzen, die Zoll- und Devisenvorschriften des Staates, in dem der Urlaubsort liegt, einzuhalten, die für die angemieteten Unterkünfte geltende Hausordnung zu beachten und mit den Leistungserbringern in guter Absicht zusammenzuarbeiten, bei der Ankunft am Urlaubsort dem Leistungserbringer die Dokumente über die bezahlten Leistungen (Originalvoucher oder in Ausnahmefällen eine andere Einzahlungsbescheinigung) auszuhändigen. Der Gast ist dazu verpflichtet, zu überprüfen, ob man für die Einreise in den Staat, in dem der Urlaubsort liegt oder in die benachbarte Staaten ein Visum benötigt. Im Falle der Nichteinhaltung dieser Pflichten trägt der Gast die Verantwortung und ist verpflichtet, für den entstandenen Schaden aufzukommen. Mit der Buchungsbestätigung verpflichtet sich der Gast für den Fall, dass er einen irgendwie gearteten Schaden verursacht, dazu, dem Leistungserbringer an Ort und Stelle die Kosten für die Beseitigung des verursachten Schadens zu erstatten.

## **GEPÄCK**

CRONUS d.o.o. kommt nicht für beschädigtes, zerstörtes oder verlorenes Gepäck auf. Dies gilt auch für den Diebstahl des Gepäcks oder von Wertgegenständen aus der Unterkunft (es empfiehlt sich die Anmietung eines Safes, falls diese Möglichkeit besteht). Verlorenes Gepäck oder dessen Diebstahl sind dem Leistungserbringer sowie der zuständigen Polizeidienststelle anzuzeigen.

## **BEANSTANDUNGEN**

Wenn die im Angebot offerierten Leistungen fehlerhaft erbracht worden sind, kann der Gast eine dem entstandenen Schaden entsprechende Entschädigung verlangen, indem er schriftlich seine Beanstandung formuliert. Jeder Gast hat ein Beanstandungsrecht, falls bezahlte Leistungen nicht erbracht worden sind. Jeder Gast bzw. jeder Inhaber einer bestätigten Buchung formuliert seine eigene Beanstandung.

Die Beanstandung ist wie folgt durchzuführen: Der Gast ist verpflichtet, sofort am Tag der Ankunft eine Leistung, die unzureichend ist, beim Anbieter dieser Leistung zu reklamieren und darüber CRONUS d.o.o. zu informieren. Der Gast ist verpflichtet mit dem Vertreter von CRONUS d.o.o. und dem Anbieter der Leistung konstruktiv bei der Beseitigung der Ursachen seiner Einwendung zusammenzuarbeiten. Wenn der Gast vor Ort eine angebotene Lösung für seine Reklamation, die der bezahlten Leistung entspricht, nicht akzeptiert, ist CRONUS d.o.o. nicht verpflichtet, eine nachträgliche Reklamation des Gastes zu berücksichtigen. Sofern auch nach einer Intervention des Vertreters von CRONUS d.o.o. vor Ort das Problem nicht beseitigt werden kann, erstellt der Vertreter von CRONUS d.o.o. darüber eine schriftliche Bestätigung in zweifacher Ausfertigung, wovon die eine CRONUS d.o.o., die andere der Gast erhält. In diesem Falle ist der Gast verpflichtet, spätestens 10 Tage nach Rückkehr aus dem Urlaub eine schriftliche Reklamation zusammen mit der Bestätigung des Vertreters von CRONUS d.o.o., etwaigen Dokumenten und Fotografien, die den Grund der Reklamation deutlich machen, an CRONUS d.o.o. per E-Mail oder per Post zu versenden. CRONUS d.o.o. akzeptiert nur vollständig dokumentierte Beschwerden, die in der angegebenen Frist von 28 Tagen bei CRONUS d.o.o. eingehen. CRONUS d.o.o. verpflichtet sich dazu, eine Entscheidung zu dieser Beschwerde innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der Beschwerde schriftlich auszuformulieren. CRONUS d.o.o. kann diese Frist höchstens um weitere 14 Tage verlängern, um zusätzliche Informationen einzuholen und die Einlassungen des Leistungserbringers zu überprüfen. CRONUS d.o.o. wird nur solchen Beanstandungen nachgeben, bei denen die Ursache der Reklamation am Urlaubsort nicht behoben werden konnte. Solange CRONUS d.o.o. noch keine Entscheidung getroffen hat, verzichtet der Gast auf die Vermittlung durch eine andere Person sowie auf eine Arbitrage bei der UHPA (Verband der Kroatischen Reisebüros) oder bei Gericht. Er verpflichtet sich zudem dazu, keine Informationen an die Medien weiterzugeben. Als höchst mögliche Entschädigung bei einer Beschwerde ist die Erstattung des vereinbarten Preises für die reklamierte Leistung möglich. Die Entschädigung umfasst nicht bereits genutzte Leistungen und nicht den vereinbarten Gesamtbetrag. Hiermit wird ein Recht des Kunden auf eine Entschädigung für einen idealen Schaden ausgeschlossen.

## **ZUSTÄNDIGES GERICHT**

Wenn der Kunde mit der Entscheidung seiner Beanstandung nicht zufrieden ist, hat er ein Recht auf gerichtliche Klärung. Für diesen Fall ist das Gericht in Rijeka zuständig.

## **ANMERKUNG**

Mit Tötigung der Anzahlung für die Buchung der Unterkunft bzw. mit der Begleichung des Gesamtbetrages akzeptiert der Gast vollständig diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.