

CONDIZIONI GENERALI DI PRESTAZIONE DI SERVIZI TURISTICI

DEFINIZIONE E CONTENUTO

CRONUS d.o.o. garantisce l'acquisto di singoli servizi turistici secondo le informazioni e le descrizioni pubblicate e per il periodo richiesto e confermato nella prenotazione, qualora non si presentino le circostanze straordinarie (guerra, disordini, scioperi, azioni terroristiche, calamita naturali, guasti sugli impianti sanitari, interventi dell'autorita, morte oppure malattia del fornitore di servizi ecc.).

PRENOTAZIONI E PAGAMENTO

Le richieste e le prenotazioni dei soggiorni e possibile effettuare via e-mail, oppure per iscritto o in persona in un'agenzia di CRONUS d.o.o.. Inoltre, queste operazioni e possibile realizzare in una delle agenzie turistiche che sono autorizzate da CRONUS d.o.o. Durante la realizzazione della prenotazione, il cliente conferma di conoscere e di accettare queste Condizioni generali di prestazione di servizi turistici. In questo modo tutto quello che e dichiarato in queste Condizioni diventa l'obbligo legale sia per il cliente sia per CRONUS d.o.o. Al momento della prenotazione il cliente e obbligato a fornire tutti i dati necessari per effettuare la prenotazione. Al momento della prenotazione deve essere versato l'acconto, dipendentemente dal modo di pagamento scelto, mentre il saldo deve essere effettuato almeno 15 giorni prima dell'inizio del soggiorno oppure direttamente dal fornitore di servizi, al giorno dell'Come arrivare, dipendentemente dal modo di pagamento, presentato al cliente nel momento della conferma della prenotazione.

LA TASSA DI SOGGIORNO

A norma di Legge che riguarda la tassa di soggiorno della Repubblica di Croazia, il cliente ha obbligo di versare l'importo della tassa di soggiorno nel momento in cui effettua il pagamento del servizio. L'importo della tassa di soggiorno, a norma di Legge della Repubblica di Croazia che riguarda la tassa di soggiorno e da 2,00 a 7,00 kune per persona, a giorno, per adulti. I giovani dai 12 ai 18 anni hanno diritto di 50% di sconto su quest'importo. Bambini sotto i 12 anni non pagano la tassa di soggiorno. L'importo finale della tassa di soggiorno per una prenotazione dipende dalla destinazione nella Repubblica di Croazia e dalla data del soggiorno e deve essere pagato, secondo queste Condizioni generali, nel momento in cui si effettua il saldo della prenotazione. L'importo della tassa di soggiorno sara espresso sul calcolo per la prenotazione.

PREZZO DI SOGGIORNO

Il prezzo di soggiorno include il servizio di base, come e descritto accanto all'alloggio, oggetto della prenotazione. Il cliente puo far presenti, all'atto della prenotazione, i servizi particolari (che nella descrizione dell'alloggio sono indicati con l'espressione "servizi sotto richiesta" oppure servizi aggiuntivi che sono disponibili con un avviso preliminare). Questi servizi non sono inclusi nel prezzo del soggiorno e saranno addebitati ulteriormente. I prezzi del soggiorno sono espressi in Euro. CRONUS d.o.o. si riserva il diritto di modificare i prezzi (nel caso in cui ci sarebbe stata una variazione di prezzi dalla parte del fornitore di servizi oppure nel caso di variazione del cambio ufficiale). Ai clienti che hanno gia pagato l'acconto per una prenotazione CRONUS d.o.o. garantisce il prezzo del soggiorno, scritto nel calcolo, secondo il quale hanno effettuato il pagamento dell'acconto. Nel caso in cui questa modificazione avviene prima del pagamento dell'acconto CRONUS d.o.o. e obbligata di avvisare il cliente sulla modificazione accaduta. Nel caso in cui nell'alloggio prenotato si presenti il maggior numero di persone al confronto di quanto era indicato sui documenti del viaggio (voucher), il fornitore di servizi ha diritto di rifiutare di dare l'alloggio ai clienti non annunciati, oppure di chiedere un supplemento da pagare sul luogo.

CATEGORIZZAZIONE E DESCRIZIONE DI SERVIZI

Gli alloggi che sono oggetto dell'offerta sono descritti secondo la descrizione ufficiale dell'ente di turismo e dopo un ulteriore accertamento prima della pubblicazione. Le standardizzazioni degli alloggi, dell'alimentazione, di altri servizi variano da un paese all'altro e non possono essere comparate fra loro. Le informazioni che il cliente riceve ad un punto di vendita hanno lo stesso valore legale come le informazioni pubblicate sulle pagine oppure negli altri materiali pubblicati da CRONUS d.o.o.

DIRITTO DI CRONUS d.o.o. ALL'ANULLAMENTO E MODIFICHE

CRONUS d.o.o. si riserva il diritto di modificare la prenotazione qualora si presentino le circostanze straordinarie le quali non e possibile prevedere, evitare o rimuovere (osservi l'articolo 1). L'alloggio che e stato prenotato puo essere sostituito soltanto dopo un avviso preliminare al cliente. Il nuovo alloggio deve appartenere alla stessa o alla piu alta categoria al confronto dell'alloggio precedente. Qualora non sia possibile trovare l'alloggio sostituito nella stessa categoria e debba essere di categoria piu alta e del prezzo del 15 % piu alto rispetto a quello prenotato, CRONUS d.o.o. si riserva il diritto del rimborso di questa differenza del prezzo, previa consultazione con il cliente. Qualora si presentino le circostanze tali da rendere impossibile la sostituzione

dell'alloggio prenotato, CRONUS d.o.o. si riserva il diritto di annullare la prenotazione. Nel caso di annullamento CRONUS d.o.o. ha l'obbligo di avvisare il cliente almeno 7 giorni prima dell'inizio del soggiorno e di rimborsare il cliente per la somma totale che ha versato. Qualora non sia possibile trovare una sostituzione adeguata al giorno dell'inizio del soggiorno, CRONUS d.o.o. si impegnerà di dare informazioni al cliente anche sugli alloggi non presenti nell'offerta di CRONUS d.o.o. e in ogni caso di rimborsare il cliente per l'importo totale per la prenotazione.

DIRITTO DI CLIENTE AL RECESSO E MODIFICHE

Qualora il cliente desideri cambiare la prenotazione oppure volontariamente receda dalla prenotazione effettuata secondo la sua richiesta, e obbligato a comunicarlo per iscritto (via e-mail, posta o fax). Come le modifiche sono considerati i cambiamenti del numero di persone e della data dell'inizio e/o della fine del soggiorno, richiesti dal cliente almeno 30 giorni prima dell'inizio del soggiorno. La prima modifica della prenotazione, qualora sia possibile effettuarla senza i costi aggiuntivi, sarà effettuata gratis. Per ogni modifica successiva saranno addebitati EUR 15 per modifica. Qualora non sia possibile effettuare la modifica della prenotazione e il cliente per questo motivo receda dalla prenotazione confermata, saranno applicate le condizioni di recesso sotto indicate. La modifica dell'alloggio, così come qualsiasi altra modifica richiesta entro 30 giorni prima dell'inizio del soggiorno e durante il soggiorno, si considerano recesso dalla prenotazione. Nel caso di recesso, la data della comunicazione rappresenta il criterio secondo il quale saranno calcolate le seguenti penalità sul prezzo totale del soggiorno: per il recesso comunicato fino a 15 giorni prima dell'inizio del soggiorno, la penalità sarà il 30% del prezzo totale del soggiorno (cioè, l'organizzatore ritiene l'acconto), per il recesso comunicato da 14 a 9 giorni prima dell'inizio del soggiorno, la penalità sarà il 50% del prezzo totale del soggiorno, per il recesso comunicato da 8 a 2 giorni prima dell'inizio del soggiorno, la penalità sarà l'80% del prezzo totale del soggiorno, per il recesso comunicato 1 giorno prima dell'inizio del soggiorno, oppure per chi non si presenti all'inizio del soggiorno, o per chi rinunci durante lo svolgimento del soggiorno, comunque è obbligato a pagare tutto il prezzo del soggiorno. Qualora il recesso sia causato da forza maggiore, CRONUS d.o.o. calcola soltanto i costi reali della prenotazione, massimo il 25% del prezzo totale. Nel caso in cui il cliente non si presenti all'alloggio prenotato fino alla mezzanotte del primo giorno del soggiorno, senza aver avvisato CRONUS d.o.o. o il fornitore di servizi, saranno calcolati i costi del recesso secondo le condizioni sopra indicate. Nel caso in cui il vero costo del recesso è più alto di quello calcolato sopra, CRONUS d.o.o. si riserva il diritto di rimborso di questo vero costo. I sopra indicati costi di recesso si applicano anche nei casi in cui si modificano le date dell'inizio del soggiorno così come per tutte le altre modifiche significative. Nel caso in cui il cliente cede la sua prenotazione ad un'altra persona, CRONUS d.o.o. calcolerà soltanto le spese causate dalla sostituzione.

OBBLIGHI DI CRONUS d.o.o.

Gli obblighi di CRONUS d.o.o. sono di controllare la prestazione dei servizi e di scegliere i fornitori, ed anche di sorvegliare i diritti e gli interessi dei clienti secondo le regole dell'attività turistica. CRONUS d.o.o. adempira tutti gli obblighi indicati completamente e come sopra descritto, tranne nei casi in cui si presentino le circostanze straordinarie (l'articolo 1.) quando si procede come è descritto all'articolo 6.

OBBLIGHI DI CLIENTE

Il cliente ha obbligo di: essere munito di documenti di viaggio validi, rispettare il regime doganale e monetario vigente nel paese della destinazione, osservare il regolamento condominiale, e collaborare con i fornitori di servizi, nel momento dell'arrivo alla destinazione, consegnare al fornitore di servizio il documento della prenotazione effettuata (il voucher, ricevuto via posta o via e-mail). controllare se per entrare nel paese della destinazione oppure nei paesi vicini deve avere il visto. Qualora il cliente non rispetti questi obblighi è responsabile per i danni che subisce CRONUS d.o.o.. Confermando la prenotazione, il cliente si obbliga, qualora provocasse qualsiasi danno al fornitore di servizi, di risarcire subito il fornitore di servizi per tutto il danno provocato.

BAGAGLIO

CRONUS d.o.o. non è responsabile per il bagaglio smarrito o distrutto, oppure per il furto avvenuto nell'alloggio (si consiglia di affittare una cassa di sicurezza, qualora ci sia una possibilità). Lo smarrimento di bagagli o il furto subito denunciare al fornitore di servizio e alla polizia locale.

RECLAMI

Qualora si accorga che i servizi non sono forniti in modo corretto, il cliente può chiedere un risarcimento presentando il reclamo per iscritto. Ogni cliente ha diritto di presentare il reclamo per l'inadempimento nella realizzazione del servizio che è stato pagato. Ogni cliente - titolare di una prenotazione effettuata, presenta il reclamo separatamente.

La procedura è seguente: Il Cliente è tenuto a reclamare subito, il giorno dell'arrivo, il servizio inadeguato presso il fornitore dei servizi e di avvisarne l'ufficio di CRONUS d.o.o. Il Cliente è tenuto a collaborare con il rappresentante di CRONUS d.o.o. e con il fornitore dei servizi, in buona fede, affinché possa essere rimossa la causa del reclamo. Qualora il Cliente non accetti, sul luogo, la soluzione del reclamo proposta, che corrisponde al servizio prenotato, CRONUS d.o.o. non ha l'obbligo di prendere in considerazione un successivo reclamo del Cliente. Qualora, neanche dopo la mediazione del rappresentante di CRONUS d.o.o., sul luogo, il problema non sia risolto, il rappresentante compone una dichiarazione, per iscritto, in due copie, di cui una è per CRONUS d.o.o. e l'altra per il Cliente. In questo caso, il Cliente, entro e non oltre i 10 giorni dopo il ritorno dalla vacanza, è tenuto ad inviare il reclamo, per iscritto, insieme con la dichiarazione del rappresentante, i documenti e le fotografie accompagnatori, che dimostrano la causa del reclamo a CRONUS d.o.o. accetterà soltanto i reclami muniti da tutta la documentazione necessaria e presentati entro e non oltre 28 giorni dal rientro. CRONUS d.o.o. risponderà per iscritto entro 14 giorni dal ricevimento del reclamo. CRONUS d.o.o. può rinviare la risposta per gli altri 14 giorni per acquisire e verificare le prove dalla parte del fornitore di servizio. CRONUS d.o.o. prenderà in considerazione soltanto quei reclami la cui causa non poteva essere risolta nel luogo del soggiorno. Fino a quando non avrà la risposta di CRONUS d.o.o. il cliente rinuncia alla possibilità di chiedere un intermediario di UHPA (Associazione delle agenzie turistiche croate) o di qualsiasi altra persona o ente legale, oppure di divulgare le informazioni ai mass media. Il risarcimento dovuto da CRONUS d.o.o. non può essere superiore al costo del servizio che è stato reclamato e non può comprendere né i costi dei servizi usufruiti né il prezzo totale del soggiorno. In questo modo si esclude il diritto del cliente al risarcimento ideale.

GIURISDIZIONE

Qualora il cliente non sia soddisfatto con la risposta sul reclamo, ha il diritto di rivolgersi al competente tribunale a Pula

NOTA

Versando l'acconto per la prenotazione, cioè effettuando il pagamento di tutto l'importo, il cliente accetta in tutto queste Condizioni.