

Opći uvjeti poslovanja turističke agencije AURORA travel

1. OPĆE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti poslovanja sastavni su dio Ugovora odnosno Vouchera za ugovorene usluge u privatnom smještaju, koji su sklopljeni između Turističke agencije Aurora travel d.o.o., Slatinska 9, Novalja (u daljnjem tekstu: agencija) i ugovaratelja putovanja (u daljnjem tekstu: putnik, klijent, gost). Svi podaci i uvjeti u ovim Općim uvjetima poslovanja obvezuju agenciju i putnika ukoliko u Ugovoru odnosno Voucheru nije definirano drugačije.

Smještajni kapaciteti prezentiraju se na web stranici agencije AURORA travel ili na licu mjesta u poslovnici agencije. Rezervaciju smještaja ili bilo koje usluge iz ponude agencije AURORA travel može izvršiti samo punoljetna osoba.

Kod pružanja usluge smještaja gostu u privatnim apartmanima i sobama krajnji pružatelj usluge je vlasnik smještajne jedinice, odnosno iznajmljivač. Agencija nastupa kao organizator putovanja te vrši promociju ponuđenih apartmana, savjetovanje, rezervaciju i slično, a pritom primjenjuje Posebni postupak oporezivanja putničkih agencija (Čl. 91. Zakona o PDV-u).

Agencija se obvezuje točno i kvalitetno informirati svoje korisnike. Informacije, podatke i fotografije vezane uz smještajne kapacitete agencija je prikupila od krajnjeg pružatelja usluge. Agencija ne preuzima odgovornost za pogreške, propuste i kašnjenja u ažuriranju web-a.

Potvrdom rezervacije odnosno korištenjem ove web stranice ili bilo koje usluge iz ponude agencije AURORA travel prihvaćate sve podatke i uvjete iz programa kao i ovdje navedena pravila i opće uvjete poslovanja. Prilikom izvršene rezervacije klijent potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima poslovanja, da ih je pažljivo pročitao te da ih u cijelosti prihvaća. Na taj način sve navedeno u ovim Općim uvjetima poslovanja postaje pravna obveza kako za klijenta, tako i za agenciju.

2. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Agencija AURORA travel se obvezuje osigurati klijentu smještaj prema objavljenim informacijama u rezerviranom terminu, sukladno potvrđenoj rezervaciji, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (više sile, bolesti ili smrti pružatelja usluge ili njegove najuže obitelji), izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti niti otkloniti - elementarne nepogode (potresi, poplave, požari, suše), ratovi, štrajk, terorističke akcije, ograničenja izdana od strane države (mobilizacija, zabrana izlaska iz zemlje).

Iako agencija brine o tome da svi objavljeni podaci i slike vezane uz karakteristike smještajnih jedinica budu što točnije, informacije mogu sadržavati slučajne, tipografske ili gramatičke pogreške. Klijent treba prihvatiti da su manje razlike između teksta, fotografija te stvarnog smještaja moguće. Brojčane informacije o površini, udaljenosti i slično, navedene su uz toleranciju od +/- 20%.

Standardi smještaja, prehrane, usluga i ostalog su različiti kod pojedinih mjesta i zemalja i nisu usporedivi. Smještajne jedinice opisane su prema službenoj kategorizaciji nadležne institucije te na temelju uvida u stvarno stanje prilikom objave. Promjene, nadopune i ispravke informacija provode se kontinuirano. Agencija AURORA travel ne odgovara za direktne, indirektno, kaznene ili bilo koje druge štete vezano uz bilo koji način korištenja podataka.

Iznajmljivači zadržavaju pravo izmjene eksterijera/interijera, namještaja, dodataka, uređaja ili drugih reklamiranih aktivnosti bez prethodne najave.

Informacije koje gost dobije na drugim prodajnim mjestima ne obvezuju agenciju u većoj mjeri nego informacije objavljene na Internet stranicama, katalogu ili drugim promidžbenim materijalima agencije.

Ukoliko gost nije izričito ugovorio smještajnu jedinicu posebnih karakteristika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu u skladu sa specifikacijama u njegovom Voucheru. Ulazak u smještajnu jedinicu je moguć nakon 15 sati na dan početka korištenja usluge. Na dan završetka korištenja usluge smještajnu jedinicu se mora napustiti do 10 sati ujutro. Kasnije dolaske u smještajne objekte (iza 22 sata) potrebno najmanje jedan dan ranije najaviti, odnosno o tome obavijestiti agenciju. U protivnom, ako gost ne stigne u rezervirani smještaj do ponoći i ne obavijesti agenciju o kašnjenju, rezervacija se smatra otkazanom te se obračunavaju otkazni troškovi.

3. CIJENA USLUGE

Cijene smještaja objavljene na web stranici razlikuju se od objekta do objekta te mogu biti istaknute uz svaku smještajnu jedinicu, a uključuju osnovnu uslugu kako je opisano uz smještajnu jedinicu iz rezervacije. Smještajne jedinice se iznajmljuju namještene i primjereno opremljene, u skladu s kategoriziranim standardom. Cijena najma uključuje posteljину, ručnike, vodu, struju, plin i završno čišćenje. Posteljina i ručnici mijenjaju se tjedno. Za završno čišćenje kod pojedinih smještaja može postojati posebna naknada, što je naznačeno u opisu smještaja.

Posebne usluge su one usluge koje nisu uključene u cijenu smještaja (npr. kućni ljubimci, korištenje klima uređaja kod nekih objekata, pomoćni ležaj) pa ih stoga klijent posebno plaća. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom rezervacije. Eventualno dovođenje kućnih ljubimaca mora se dogovoriti unaprijed. Za klimu može postojati posebna naknada što je naznačeno u opisu smještaja.

Cijene smještajnih jedinica objavljene na web stranici iskazane su u EUR-ima. Cijena u KN smatra se ugovorenom cijenom.

Agencija zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promjene tečaja za više od 5% u odnosu na tečaj kune i eura prema tečajnoj listi Hrvatske Narodne Banke važećoj na dan 01.10.2017. Ukoliko u rezerviranu smještajnu jedinicu dođe više osoba nego što je naznačeno na Putnom dokumentu (voucher) pružatelj usluge ima pravo uskratiti smještaj nenajavljenim gostima ili prihvatiti nenajavljene goste uz nadoplatu na licu mjesta. Pružatelj usluge nije dužan produžiti trajanje usluge preko perioda navedenog na voucheru – uputnici, ali uz adekvatnu nadoplatu može produžiti uslugu smještaja. Iznajmljivač nije dužan pružiti usluge koje nisu navedene na voucheru. Agencija zadržava pravo promjene objavljenih cijena u slučaju promjene cijena smještaja od strane pružatelja usluga. Gost plaća jednokratne troškove prijave u iznosu od 22,00 KN (3 EUR) po osobi. Troškovi prijave naplaćuju se istovremeno s plaćanjem usluge smještaja.

Sve cijene smještaja se odnose na boravak duži od tri noćenja. Ukoliko se radi o boravku kraćem od četiri noćenja navedene cijene se uvećavaju za 30%.

Cijene navedene u našim ponudama i programima bazirane su na osnovi ugovora sa iznajmljivačima i našim partnerima i ne moraju odgovarati cijenama istaknutim na licu mjesta u objektu u kojem klijent boravi. Eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet reklamacije. Ako je za korištenje smještajne jedinice potrebno položiti depozit u gotovini, gost će depozit uručiti davatelju usluge uz obostrano potpisivanje Potvrde o depozitu.

Depozit služi kao garancija pružatelju usluge da gost u korištenoj smještajnoj jedinici neće počinuti štetu. Po završetku korištenja usluge, depozit će u cijelosti biti vraćen gostu nakon što pružatelj usluge utvrdi da gost predaje smještajnu jedinicu u stanju u kojem je jedinicu i preuzeo.

4. SADRŽAJ PONUDE, REZERVACIJE I PLAĆANJE

Agencija osigurava uslugu prema informacijama objavljenim i važećim na dan potvrde rezervacije, te prema opisu i terminu sukladno potvrđenoj rezervaciji, osim u slučaju više sile. Upiti i rezervacije smještaja primaju se elektroničkim i telefonskim putem, pismeno ili osobno u poslovnici agencije. Prilikom izvršene rezervacije putnik potvrđuje da je upoznat s Općim uvjetima pružanja usluge koje je prethodno pažljivo proučio, te da ih u cijelosti prihvaća. Prilikom rezervacije putnik je dužan dati sve podatke koje zahtijeva postupak rezervacije. Rezervacija je valjana uplatom gosta, svaka druga potvrda usmena ili pismena ne vrijedi kao rezervacija. Za rezervaciju smještaja potrebno je izvršiti uplatu akontacije u iznosu od najmanje 30% ukupnog iznosa. Ostatak iznosa za uslugu smještaja plaća se u agenciji na dan dolaska domaću valuti, isključivo u gotovini. Nakon uplate gostu će biti prosljeđen voucher sa točno naznačenim ugovorenim i plaćenim uslugama. Voucher služi kao dokaz o izvršenoj rezervaciji usluga. Gost je dužan voucher predati prilikom dolaska u smještajni objekt/recepciju agencije, te će mu na osnovu njega biti pružene rezervirane usluge.

5. BORAVIŠNA PRISTOJBA

Prema važećem Zakonu o boravišnoj pristojbi Republike Hrvatske, putnik je dužan platiti boravišnu pristojbu istovremeno s plaćanjem usluge smještaja. Boravišna pristojba propisana Zakonom o boravišnoj pristojbi Republike Hrvatske iznosi od 2,50 do 8,00 kn po osobi na dan za odrasle osobe. Djeca od 12 do 18 godina plaćaju 50% boravišne pristojbe, a djeca do 12 godina ne plaćaju boravišnu pristojbu. Krajnji iznos boravišne pristojbe ovisi o odredištu u Republici Hrvatskoj i terminu boravka, a naplaćuje se prema ovim Općim uvjetima, istovremeno s uplatom konačnog iznosa za smještaj. Ako boravišna pristojba kod nekih objekata nije posebno navedena, znači da je već uključena u cijenu smještaja.

6. OBVEZE AGENCIJE

Agencija je dužna voditi brigu o provedbi usluga kao i izboru pružatelja usluga te brigu o pravima i interesima putnika, sukladno dobrim običajima u turizmu. Agencija će sve navedene obveze izvršiti u potpunosti i na opisani način, osim u izvanrednim okolnostima na koje nema utjecaja.

Ako agencija posreduje u prodaji programa drugog tour operatora ili posreduje u prodaji usluga drugih pružatelja, npr. izleti, rent-a-boat, rent-a-car ili slično, tada odgovara samo za pravilno pružanje usluge posredovanja, ali ne i za uslugu.

7. OBVEZE PUTNIKA

Putnik je dužan posjedovati valjane putne isprave, pridržavati se zakona i drugih podzakonskih propisa Republike Hrvatske. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja radi kršenja propisa od strane putnika, sve nastale troškove snosi sam prekršitelj. Troškove gubitka ili krađe dokumenata snosi sam.

Dužan je pridržavati se kućnog reda u smještajnoj jedinici u kojoj se koristi usluga smještaja, te surađivati s predstavnikom agencije i davateljima usluga u dobroj namjeri. Gost se također

obvezuje da će čuvati imovinu, sav namještaj, uređaje, opremu i okoliš u istom stanju i uvjetima kakvi su bili na početku korištenja smještaja. Završno čišćenje je uključeno u cijenu ukoliko to nije drugačije naznačeno. Gost je dužan smještajnu jedinicu na dan odlaska ostaviti u urednom stanju, neovisno o završnom čišćenju od strane pružatelja usluge. Kao najmoprimac gost je odgovoran za sve nastale štete ili gubitak stvari, a iznajmljivač zadržava pravo naplate za svako dodatno čišćenje osim zadnjeg kao i pravo na nadoknadu nastale štete.

Gost je dužan poštivati kućni red i mir i ne ometati udobnost boravka drugih gostiju u kući osobito u vremenu od 22:00 do 08:00 sati. Zbog nepridržavanja tih odredbi vlasnik može otkazati gostoprimstvo. U apartmanu ne smiju boraviti osobe koje nisu prijavljene. U slučaju počinjene štete treba je prijaviti domaćinu ili agenciji. U slučajevima nepoštivanja ovih obaveza, putnik sam snosi troškove i odgovara za učinjenu štetu. Potvrdom rezervacije putnik se obvezuje da će ukoliko uzrokuje bilo kakvo oštećenje u smještajnom objektu, pružatelju usluga na licu mjesta platiti svu nastalu štetu.

8. PRAVO PUTNIKA 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 faksom). Pod promjenom se smatra promjena broja osoba ili datuma početka i/ili završetka korištenja usluge najkasnije 30 dana prije početka korištenja usluge. U slučaju da promjena rezervacije nije moguća, te ako gost zbog toga odustane od potvrđene rezervacije, primjenjuju se dolje navedeni uvjet 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 fiksno potvrđene rezervacije smještaja, datum primitka pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova kako slijedi:

1. Za otkaz rezervacije do 30 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 30% od ukupne cijene rezervacije,
2. Za otkaz rezervacije od 29-15 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 50% od ukupne cijene rezervacije
3. Za otkaz rezervacije od 14 do 8 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 80% od ukupne cijene rezervacije
4. Za otkaz rezervacije od 7 do 0 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 100% od ukupne cijene rezervacije
5. Za otkaz rezervacije nakon polaska, ili ako se gost ne pojavi u rezerviranom smještaju, naplaćuje se 100% iznosa ukupne cijene rezervacije.

Ukoliko gost u rezervirani smještaj ne dođe do ponoći na dan početka usluge, a nije se javio agenciji ili pružatelju usluge, rezervacija se smatra otkazanom, pa se troškovi otkaza obračunavaju prema gore navedenom. Ukoliko stvarno nastali troškovi otkaza premašuju gore navedene troškove, agencija zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova.

Agencija ne nadoknađuje gostu troškove nastale oko nabave putnih isprava ili viza, vezanih za rezervaciju koju gost otkazuje.

9. PRAVO AGENCIJE NA PROMJENE I OTKAZ

Agencija zadržava pravo promjene rezervacije u slučaju izvanrednih okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti. Rezervirani smještaj može se zamijeniti drugim smještajem, samo uz prethodnu obavijest putniku i to smještajem iste ili više kategorije i po cijeni smještaja po kojoj je putnik potvrdio rezervaciju. Ako je zamjenski smještaj moguć

samo u objektu više kategorije ili po cijeni većoj za 15% od cijene uplaćene rezervacije, agencija zadržava pravo naplate razlike u cijeni.

U slučaju nemogućnosti zamjene uplaćenog smještaja, agencija zadržava pravo otkaza rezervacije uz prethodnu obavijest putniku najmanje 7 dana prije početka korištenja usluge, te jamči povrat cjelokupnog uplaćenog iznosa. U tom slučaju putnik nema pravo tražiti naknadu štete od agencije, te je agencija obvezna izvršiti samo povrat iznosa uplaćenog na račun agencije, s čime prestaju bilo kakve obveze i odgovornost agencije te putnik nema pravo od agencije tražiti naknadu štete.

10. PRTLJAGA I OSOBNE STVARI

Agencija AURORA travel ne odgovara za oštećenu, uništenu ili izgublenu prtljagu kao ni za krađu iste. Dragocjenosti u unajmljenom smještaju ostavljate na vlastitu odgovornost. Ni iznajmljivač ni agencija ne snose nikakvu odgovornost za gubitak istih. Izgubljena prtljaga, stvari ili krađa istih prijavljuju se pružatelju usluge smještaja i nadležnoj policijskoj postaji. Ako odlučite napustiti smještaj zbog provale ne odobrava se naknada niti povrat novca. Ni agencija ni iznajmljivač ne snose nikakvu odgovornost u slučaju smrti, bolesti ili ozljede bilo koga u unajmljenom smještaju.

Agencija nije odgovorna za bilo kakvu štetu ili gubitak bilo klijenta bilo pružatelja usluge.

11. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Sukladno zakonima Republike Hrvatske osobni podaci putnika potrebni su agenciji radi prijave turista u sustav E-visitor. Osobni podaci putnika potrebni su također u procesu realizacije rezervacije. Isti će se koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju. Agencija se obvezuje da neće osobne podatke putnika iznijeti iz zemlje ili dati trećoj osobi, osim u svrhu realizacije tražene usluge. Osobni podaci putnika čuvati će se u bazi podataka, sukladno odluci Uprave o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Stranka daje privolu da se njezini osobni podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija agencije.

Svi se podaci o korisnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici agencije i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite.

Agencija može otkriti osobne informacije samo u slučaju da je to propisano zakonom ili sudskom odlukom, te ako postoji potreba za zaštitom osobne sigurnosti korisnika ili javnosti.

12. OSIGURANJE

Cijene smještaja ne uključuju putno osiguranje; osiguranje od rizika nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage i zdravstveno osiguranje. Gostu se preporuča da ugovori policu osiguranja.

a) OSIGURANJE OD OTKAZA PUTOVANJA

Ukoliko putnik prilikom rezervacije predviđa da bi zbog određenih situacija morao otkazati putovanje, Aurora travel preporuča uplatu police osiguranja od otkaza.

b) PUTNO OSIGURANJE

Aurora travel gostu preporuča i policu putnog osiguranja : od rizika nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage kao i dragovoljno zdravstveno osiguranje.

Potpisivanjem Ugovora ili zaključivanjem rezervacije, čiji su sastavni dio i ovi Uvjeti smatra se

da su gostima ponuđena i preporučena dodatna osiguranja navedena u prethodnom stavku. U slučaju da gost zahtijeva navedena osiguranja, ona se ugovaraju izravno kod jednoga od osiguravatelja. Preporučujemo pažljivo proučiti uvjete osiguranja prije kupnje.

13. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Putnik ima pravo podnijeti prigovor agenciji AURORA travel ukoliko su zakupljene usluge nepotpune ili nekvalitetne, odnosno putnik nije zadovoljan zatečenim stanjem, i to odmah po dolasku, a najkasnije u roku 24 sata od dolaska u smještajnu jedinicu. Klijent je dužan surađivati sa agencijom i pružateljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora a ukoliko se uzroci ne mogu otkloniti agencija se obvezuje ponuditi, kada je to moguće, alternativni smještaj. Ako gost prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, agencija nije dužna uvažiti naknadni prigovor.

Ako gost nije zadovoljan zatečenim stanjem, te napusti objekt i samoinicijativno pronađe drugi smještaj, s tim da agenciji ne pruži priliku da otkloni uzrok njegova nezadovoljstva, ili da mu eventualno pronađe zamjenski smještaj, takav gost ne može zahtijevati povrat novca niti uputiti tužbu za nadoknadom štete, bez obzira na činjenicu da su njegovi razlozi bili opravdani ili ne.

Ukoliko klijent i agencija ne bi bili u mogućnosti pronaći zajedničko rješenje sastavljaju pismenu potvrdu o tome u dva primjerka te ju u znak prihvata obojica potpisuju. Klijent zadržava jedan primjerak ove potvrde. Uvažiti će se samo pismeni prigovori rješavani za vrijeme boravka kojima se uzrok nije mogao otkloniti.

Ako gost na samom mjestu ne prihvati ponuđeno alternativno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, agencija neće uvažiti naknadni prigovor gosta niti će na njega odgovoriti. Ovime se isključuje pravo gosta na nadoknadu idealne štete a naknadne reklamacije na iskorištenu uslugu se ne primaju.

Ukoliko se manjkava usluga ne prijavi na licu mjesta, a klijent konzumira uslugu, odriče se prava na odštetu.

Najkasnije 8 dana po povratku sa puta klijent upućuje pismeni prigovor kojem prilaže i potvrdu koju su zajednički potpisali agencija i klijent. Agencija će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje zaprimi u navedenom roku od 8 dana. Agencija je dužna donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku 14 dana po primitku prigovora. Agencija će rješavati samo one prigovore kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu odmora. Najviša nadoknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluge, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Ovime se isključuje pravo gosta na naknadu nematerijalne štete.

Agencija ne može se smatrati odgovornom za eventualne klimatske uvjete, prekide u opskrbi električnom energijom ili vodom, ulične radove, buku koja dolazi izvan granica posjeda, čistoću i temperaturu mora u destinaciji te sve ostale slične situacije i događaje koji mogu uzrokovati nezadovoljstvo gosta, a ne tiču se direktno kvalitete rezervirane smještajne jedinice. Dok agencija ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u medije.

14. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi opći uvjeti putovanja sastavni su dio Ugovora kojeg putnik sklapa sa agencijom Aurora travel. Putnik i agencija će sporove nastojati razriješiti sporazumno, a u suprotnom ugovaraju nadležnost Općinskog suda u Pagu, a primjenjuje se hrvatsko pravo.

U Novalji, 1.10.2018.