

OGÓLNE WARUNKI DOSTARCZANIA USŁUG ZAKWATEROWANIA

1. UWAGA WSTĘPNA

1.1. Agencja turystyczna „Adriatic.hr d.o.o.“, Poljička cesta 26, 21000 Split, OIB: 16364086764, ID: HR-AB-21-020038491 (w dalszej części tekstu: Agencja), gwarantuje prawdziwość zapisów fotograficznych i danych, związanych z charakterystyką kwater ze swojej oferty, które są dostępne na stronach internetowych www.adriatic.hr, jak też prawdziwość warunków, pod jakimi są oferowane.

1.2. Agencja zobowiązuje się zapewnić gościowi zakwaterowanie w wynajmowanych kwaterach w zarezerwowanym terminie, poza przypadkiem wyjątkowych okoliczności, spowodowanych siłą wyższą (wojna, zamieszki, strajki, działania terrorystyczne, awarie sanitarne, klęski żywiołowe, interwencje władz itp.).

1.3. Poprzez wynajem jednej lub większej ilości kwater z oferty Agencji gość zawiera umowę z Agencją i tym samym potwierdza, że zgadza się z niniejszymi Ogólnymi Warunkami Dostarczenia Usług Zakwaterowania (w dalszej części tekstu: Warunki Ogólne). Wszystko, co jest ogłoszone w ofercie, jest prawnie wiążącym obowiązkiem zarówno dla gościa, jak i dla Agencji. Niniejsze Warunki Ogólne są podstawą przy rozwiązywaniu ewentualnych sporów pomiędzy gościem i Agencją, dlatego też zaleca się gościowi, aby je przed wpłatą zaliczki obowiązkowo uważnie przeczytał.

2. ZAWARTOŚĆ OFERTY

2.1. Agencja dostarcza usługi wynajmu kwater prywatnych, hotelowych oraz kwater w latarniach morskich.

2.2. Rodzaje i oznaczenia kwater z oferty kwater prywatnych Agencji:

A – apartament, samodzielna kwatera, na którą składa się jeden lub więcej pokoiów, własna kuchnia i co najmniej jedna łazienka. W całym obiekcie może znajdować się jeden lub więcej apartamentów, studiów lub pokoiów. W odrębnej części obiektu zwykle mieszkają właściciele lub rodzina właścicieli.

AS – studio, kwatera w której sypialnia, pokój dzienny, jadalnia i kuchnia znajdują się najczęściej w jednym pomieszczeniu lub sypialnia znajduje się na antresoli. Studiem może być także kwatera, w której sypialnia jest odrębnym pokojem, ale nie jest oddzielona drzwiami od pozostałej części kwatery. Studio ma własną łazienkę. W całym obiekcie może znajdować się jeden lub więcej apartamentów, studiów lub pokoiów. W odrębnej części obiektu zwykle mieszkają właściciele lub rodzina właścicieli.

S – pokój, kwatera z zapewnionym miejscem do spania. Najczęściej ma własną łazienkę, jednakże istnieje możliwość dzielenia łazienki z innymi pokojami. W niektórych obiektach pokoje mają do dyspozycji wspólną kuchnię, za korzystanie z której najczęściej jest pobierana dodatkowa opłata. W większości przypadków goście nie mają możliwości samodzielnego przygotowywania posiłków, ale wtedy najczęściej istnieje możliwość dokupienia śniadań, ewentualnie wyżywienia typu HB lub FB.

K – dom, kwatera która obejmuje cały obiekt. Składa się z jednego lub więcej pokoiów, przestrzeni dziennej, kuchni i co najmniej jednej łazienki. W obiekcie nie przebywają inni goście ani jego właściciele.

2.3. Mała litera w kodzie kwatery oznacza, że w obiekcie znajduje się kilka kwater, bez względu na to, czy są one włączone w ofertę Agencji i/lub mieszkają w nich właściciele. Przykładowo, jeśli patrzymy na apartament z oznaczeniem „A-456-c“, od razu możemy stwierdzić, że w obiekcie 456 znajdują się jeszcze co najmniej dwa apartamenty (apartament „a“ i apartament „b“).

2.4. Cyfry w nawiasach oznaczają maksymalną dozwoloną ilość osób w kwaterze, a także układ łóżek. Cyfra z lewej strony oznacza łóżka podstawowe, z cyfra z prawej strony - dostawki. Przykładowo oznaczenie A-456-c (4+2) znaczy, że apartament „c“ w obiekcie 456 ma cztery łóżka podstawowe i dwie dostawki.

2.5. W jednej sypialni mogą znajdować się maksymalnie dwa łóżka podstawowe. Wszystkie dodatkowe łóżka w tym pokoju są uważane za dostawki. Jako dostawki są traktowane także wszystkie łóżka, znajdujące się w kuchni, jadalni lub pokoju dziennym. Dostawki w kwaterach z oferty Agencji to najczęściej klasyczne łóżka, rzadziej rozkładane kanapy, a bardzo rzadko łóżka polowe. Umieszczenie i wygląd dostawek najlepiej jest sprawdzić na planie i fotografiach wybranej kwatery.

2.6. W określonych kwaterach można zakwaterować jedno lub więcej dzieci do 12 lat ponad dozwoloną maksymalną ilość osób. Usługa jest dostępna w kwaterach, które oferują możliwość noclegu w łóżkach dziecięcych (łóżka o długości lub szerokości mniejszej od standardowej).

2.7. Kuchnia kwatery może mieć standardowe wyposażenie lub może być wyposażona jak mini kuchnia. Standardowe wyposażenie kuchni to lodówka, zlewozmywak, kuchenka z co najmniej dwoma palnikami i powierzchnia robocza o szerokości co najmniej 20 cm. Mini kuchnia to kuchnia wyposażona przynajmniej w lodówkę i zlewozmywak, i w której można przygotowywać lub przynajmniej podgrzewać potrawy (kuchenka, kuchenka turystyczna lub kuchenka mikrofalowa). W kuchni kwatery nie musi być do dyspozycji ciepła woda.

2.8. W przypadku, gdy Agencja nie dysponuje fotografiami określonego pomieszczenia kwatery, w prezentacji na stronie internetowej zastępuje je symbolem. Taka prezentacja ma charakter wyłącznie ilustracyjny i nie przedstawia stanu rzeczywistego.

3. ZGŁASZANIE ZAPYTAŃ

3.1. Jeśli gość nie ma możliwości samodzielnego zarezerwowania usługi, która najbardziej odpowiada jego wymaganiom, może się on zwrócić o pomoc do pracowników Agencji. Zapytania można zgłaszać e-mailem (info@adriatic.hr) lub wypełniając formularz kontaktowy na stronach internetowych Agencji. Każde zapytanie powinno zawierać jasno sprecyzowane kryteria, na podstawie których pracownicy Agencji przygotowują ofertę (co najmniej termin, ilość i wiek osób, preferowaną lokację, jak również wszystkie specjalne życzenia gościa).

W razie potrzeby gość może telefonicznie skontaktować się z Agencją, ale ostateczne zapytanie musi zostać zgłoszone w formie pisemnej.

3.2. Po ostatecznym zdefiniowaniu wybranej usługi, gość wykonuje oficjalne zgłoszenie rezerwacji.

4. WYKONYWANIE ZGŁOSZENIA REZERWACJI

4.1. Zgłoszenia rezerwacji dokonuje się w prosty sposób na stronach internetowych Agencji poprzez wypełnienie odpowiedniego formularza. W trakcie wykonywania zgłoszenia gość powinien wpisać w formularzu rezerwacyjnym wszystkie wymagane dane.

4.2. W trakcie wysyłania zgłoszenia rezerwacji kreowane jest także konto użytkownika dla gościa.

4.3. Zgłoszenia rezerwacji nie można wykonać bez potwierdzenia przez gościa, że uprzednio przeczytał niniejsze Warunki Ogólne i że je zaakceptował.

4.4. Po przyjęciu zgłoszenia rezerwacji Agencja zawiadamia gościa e-mailem o jego przyjęciu.

5. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

5.1. Gość swoje dane osobowe podaje dobrowolnie. Dane osobowe gościa są potrzebne w procesie realizacji wybranej usługi oraz będą wykorzystane w celu dalszej komunikacji z gościem. Agencja zobowiązuje się, że dane osobowe klienta nie wyjdą poza firmę i nie będą udostępnione osobom trzecim, (poza przypadkami, w których jest to potrzebne w celu realizacji zgłoszonej usługi). Gość daje pozwolenie na wykorzystanie swoich danych osobowych w celach akcji marketingowych Agencji. Agencja używa danych osobowych gościa zgodnie z opublikowanymi regułami Ochrony Prywatności Agencji.

6. WPŁATY

6.1. Opłaty za rezerwację można dokonać przelewem bankowym lub kartą kredytową. Goście, którym przy wjeździe na teren Republiki Chorwacji potrzebna jest wiza, nie mają możliwości dokonywania wpłat kartą kredytową.

6.2. Przy płaceniu kartą kredytową rachunek wpłacającego będzie obciążony równowartością w kunach kwoty z faktury pro forma, obliczoną według kursu sprzedaży banku, w którym ma konto Agencja, w związku z czym istnieje możliwość wystąpienia minimalnych różnic kursów walut, którymi będzie obciążony rachunek gościa.

6.3. W celu ostatecznego potwierdzenia wykonanego zgłoszenia rezerwacji, gość wpłaca zaliczkę zgodnie z wystawioną fakturą pro forma.

6.4. Pozostałą kwotę z całej ceny rezerwacji gość wpłaca w jeden ze sposobów:

- w dniu przyjazdu, w gotówce, bezpośrednio usługodawcy,
- najpóźniej na miesiąc przed przyjazdem, kartą kredytową lub na rachunek bankowy Agencji.

6.5. W szczególnych sytuacjach (np. w przypadku rezerwacji, której łączna wartość nie przekracza 300 euro lub w przypadku rezerwacji gości, którzy do wjazdu na teren Republiki Chorwacji potrzebują wizy) w celu potwierdzenia rezerwacji należy wpłacić od razu 100% kwoty za rezerwację.

6.6. Jeśli gość jest zobowiązany całą kwotą za rezerwację wpłacić Agencji (w przypadkach, gdy nie istnieje możliwość wpłaty drugiej części bezpośrednio u usługodawcy oraz przy rezerwacjach hoteli i latarni morskich), a do terminu przyjazdu pozostaje mniej niż 30 dni, gość przy potwierdzeniu rezerwacji jest zobowiązany do wpłacenia od razu 100% całkowitej kwoty za rezerwację.

6.7. O kwocie zaliczki oraz sposobie zapłaty pozostałej kwoty gość będzie powiadomiony w momencie wysyłania faktury pro forma za rezerwację.

6.8. Jeśli gość zdecyduje się na wpłatę wymaganej kwoty przelewem bankowym, wówczas jest zobowiązany od razu po wykonaniu wpłaty przesłać Agencji bankowe potwierdzenie przelewu.

6.9. Agencja nie odpowiada za dostępność usług, potwierdzonych przez gościa po upływie wyznaczonej opcji na potwierdzenie rezerwacji.

6.10. Jeśli wpłacona kwota nie wpłynie na rachunek bankowy agencji do dnia wyjazdu gościa na urlop, gość zobowiązuje się przesłać Agencji potwierdzenie o wykonanej transakcji bankowej (SWIFT). Jeśli gość chce uniknąć dodatkowych kosztów bankowych za wydanie dokumentu SWIFT, ma również możliwość przesłania wypełnionego i podpisanego oświadczenia o wpłacie, z załączoną kopią dowodu osobistego lub paszportu. Po otrzymaniu tych dokumentów Agencja wyśle gościowi voucher.

6.11. Wpłatą rezerwacji gość potwierdza, że w pełni zapoznał się z wszystkimi cechami kwatery i warunkami, pod którymi określona kwatery jest mu oferowana. Wpłata za rezerwację jednocześnie oznacza, że wszystkie niniejsze Warunki Ogólne prawnie obowiązują zarówno gościa, jak i Agencję.

7. ZAWARTOŚĆ I CENA ZAREZERWOWANYCH USŁUG

7.1. Ceny, ogłoszone na stronach Agencji, mogą być inne przy każdym obiekcie i są odrębnie podane przy każdej kwaterze. Ceny kwater są wyrażone w euro (€). Równowartość opłaconej usługi w kunach będzie podana na fakturze. Podane ceny zakwaterowania w hotelach i w latarniach morskich obejmują tylko te usługi, które przy wybranych kwaterach są opisane. W podane ceny kwater prywatnych wliczone są: wynajem kwatery (cena za 1 dzień), pościel, wyposażona kuchnia z niezbędnymi naczyniami i przyborami (nie dotyczy wynajmu pokoi bez możliwości korzystania z kuchni), zużycie wody, prądu i gazu (z wyjątkiem określonych obiektów typu "Robinson").

7.2. Usługi dodatkowe to takie usługi, które są oferowane w kwaterze, ale nie są wliczone w cenę jej wynajęcia (korzystanie z klimatyzacji, pobyt zwierzęcia domowego, usługi wyżywienia, korzystanie z pralki, wynajęcie łodzi, miejsce do cumowania łodzi itp.), wobec czego za te usługi gość płaci dodatkowo, pod warunkiem, że z nich faktycznie korzysta. Jeśli Agencja dysponuje cennikiem usług dodatkowych, wówczas zamieszcza go na stronach internetowych. Za większość

usługu dodatkowych gość płaci bezpośrednio usługodawcy, jednakże za niektóre płaci przy potwierdzaniu rezerwacji.

7.3. Mimo, że większość usług dodatkowych jest opcjonalna, istnieją również obowiązkowe usługi dodatkowe (np. transfer łodzią do obiektu), za które gość płaci na miejscu bezpośrednio usługodawcy.

7.4. W związku z tym, że od niektórych usług dodatkowych zależy dostępność wybranej kwatery (np. wyżywienie, możliwość pobytu zwierzęcia domowego, korzystanie z dostawki...), jak również w związku z tym, że nie wszystkie usługi dodatkowe (np. łódź, miejsce do cumowania łodzi, korzystanie z internetu...) nie zawsze muszą być dostępne, gość ma obowiązek wszystkie usługi dodatkowe, z których chce skorzystać, zgłosić w trakcie wykonywania rezerwacji.

7.5. W rzadkich przypadkach gość przed rozpoczęciem korzystania z zarezerwowanej kwatery będzie zobowiązany zapłacić depozyt w gotówce bezpośrednio usługodawcy. Depozyt służy jako gwarancja dla bezpośredniego usługodawcy, że gość w zarezerwowanej kwaterze nie poczyni szkód. W dniu wyjazdu depozyt będzie gościowi zwrócony w całości, ale dopiero po uprzednim stwierdzeniu przez bezpośredniego usługodawcę, że gość oddał wynajętą kwaterę w takim stanie, w jakim ją zastał.

7.6. O wszystkich obowiązkowych dopłatach, dokładnej kwocie dopłaty za usługi dodatkowe i ewentualnie o kwocie depozytu, jak i o sposobie uiszczenia tych opłat gość zostanie poinformowany najpóźniej przy okazji wysyłania faktury pro forma.

7.7. Agencja zastrzega sobie prawo do zmiany cen, podanych na stronach internetowych Agencji, do momentu wysłania gościowi faktury pro forma. Wysłanie faktury pro forma oznacza jednocześnie, że Agencja gwarantuje gościowi, że rezerwowana kwatera jest dostępna w cenie, skalkulowanej na fakturze pro forma.

7.8. W przypadku, jeśli bezpośredni usługodawca lub Agencja obniży cenę kwatery po potwierdzeniu rezerwacji przez gościa, gość nie ma prawa do nowej, niższej ceny.

7.9. W przypadku krótszego pobytu (1 do 4 nocy) wykonawca usługi może zwiększyć cenę zakwaterowania (10%- 50%). Informacja o dopłacie za krótki termin jest widoczna dla gościa w szczegółowej kalkulacji oraz na fakturze pro-forma.

8. KATEGORYZACJA I OPIS USŁUG

8.1. Oferowane kwatery zostały opisane według oficjalnej klasyfikacji miejscowej organizacji turystycznej w czasie wydawania pozwolenia na wynajmowanie oraz po sprawdzeniu przez pracowników Agencji rzeczywistego stanu danej kwatery w trakcie fotografowania i spisywania danych o obiekcie.

8.2. Standardy zakwaterowania, wyżywienia i innych usług w poszczególnych miejscach i krajach są różne i nieporównywalne. Informacje, które gość otrzyma w bezpośrednim kontakcie z personelem Agencji, nie zobowiązują Agencji w większym stopniu niż informacje, ogłoszone na stronach internetowych Agencji.

8.3. O przydzielaniu konkretnych pokoi/apartamentów w hotelu decyduje recepcja hotelu. Jeśli gość nie zawarł umowy na ściśle określony pokój/apartament, wówczas automatycznie akceptuje którykolwiek pokój/apartament, zgodnie z danymi na swoim voucherze.

8.4. Agencja gwarantuje, że usługodawca w każdej kwaterze, zgodnie z tym, dla jakiej liczby osób jest przeznaczona, zapewni odpowiednie naczynia i sztućce w kuchni. Każdy gość będzie przyjęty do czystej i wysprzątanej kwatery oraz otrzyma czystą pościel. Gościom, którzy zostają w kwaterze dłużej niż tydzień, pościel jest zmieniana raz w tygodniu. Usługodawca nie ma obowiązku zapewnienia gościom ręczników.

8.5. W dniu przyjazdu goście mogą wprowadzić się do kwatery po godzinie 14:00, a w dniu wyjazdu goście opuszczają kwaterę do godziny 10:00 rano. Podana reguła ma na celu unikanie sytuacji, w których w kwaterze spotykałoby się goście tej samej kwatery, jeśli dana wyjazdu starych gości jest równocześnie datą przyjazdu nowych gości. Usługodawca w ciągu 4 godzin doprowadza kwaterę do stanu odpowiedniego na przyjęcie nowych gości.

8.6. Klucz od zarezerwowanej kwatery usługodawca wręcza gościom w samym obiekcie lub pod adresem „check-in”, podanym na voucherze, jeśli jest on inny niż adres obiektu.

9. PRAWO AGENCJI DO ZMIAN I ANULOWANIA

9.1. Agencja może zaproponować zmianę zarezerwowanej kwatery lub całkowicie bądź częściowo anulować rezerwację zamówionych kwaterek, jeżeli przed lub w czasie trwania pobytu nastąpią wyjątkowe okoliczności, związane wyłącznie z zarezerwowanymi kwaterami, których nie można było uniknąć lub usunąć (np. awarie sanitarne itp.), i które, gdyby nastąpiły w czasie ogłoszenia i sprzedaży programu, byłyby usprawiedliwionym powodem dla Agencji, aby oferty w ogóle nie ogłosić i nie przyjmować zamówień i potwierdzeń rezerwacji tych kwaterek.

9.2. Jeżeli Agencja ma możliwość zaproponowania gościowi alternatywnej kwatery, zmiany zarezerwowanej kwatery może dokonać jedynie za zgodą gościa. Jeśli kwatera zastępcza jest tańsza od anulowanej, Agencja zobowiązuje się różnicę w cenie zwrócić gościowi, na koszt Agencji. Jeśli kwatera zastępcza jest droższa od anulowanej, Agencja zastrzega sobie prawo do pobrania od gościa różnicy w cenie.

9.3. Agencja zobowiązuje się wszystkich gości, którzy wpłacili zaliczkę potwierdzili swój przyjazd, zawiadomić o zmianie rezerwacji lub jej anulowaniu od razu po wystąpieniu wyjątkowych okoliczności, a w przypadku niemożliwości znalezienia alternatywnej kwatery zwrócić im wpłaconą kwotę za rezerwację na koszt Agencji. W przypadku zwrotu wpłaconej kwoty gość nie ma prawa do żądania rekompensaty lub zwrotu jakichkolwiek dodatkowych kosztów, związanych z jego rezerwacją.

9.4. Powyższe postanowienie ma zastosowanie wyłącznie pod warunkiem, że zaistniałe wyjątkowe okoliczności nie są spowodowane siłą wyższą oraz że są związane wyłącznie z zarezerwowaną kwaterą. W przypadku zmian lub anulowania rezerwacji kwatery z powodu siły

wyższej mają zastosowanie postanowienia art. 15, ust. 1 Warunków Ogólnych.

10. PRAWO GOŚCIA DO ZMIAN I ANULOWANIA

10.1. Gość może dokonać zmian w obrębie już zdefiniowanej rezerwacji tylko pod warunkiem, że zgadza się na to bezpośrednio z usługodawcą. Zmiany mogą być następujące: zmiana rezerwującej osoby, zmiana terminu rezerwacji, ilości osób, wieku osób, rodzaju zarezerwowanych usług podstawowych lub dodatkowych oraz dynamiki płatności. Wniosek o dokonanie zmiany w obrębie rezerwacji należy złożyć w formie pisemnej (e-mailem, faksem lub pocztą). Opłata za wykonanie wyżej wspomnianych zmian jest stała za jedną zmianę (nową kalkulację), i zależy od daty przyjęcia przez Agencję pisemnego wniosku o zmianę parametrów rezerwacji:

- za zmianę, o którą gość poprosił na 21 lub więcej dni przed początkiem korzystania z zakupionej usługi, Adriatic.hr pobiera stałą opłatę manipulacyjną w kwocie 30,00 €,
- za zmianę, o którą poprosił na 20 lub mniej dni przed początkiem korzystania z zakupionej usługi, Adriatic.hr pobiera opłatę manipulacyjną w kwocie 45,00 €.

10.2. Zmiana parametrów po rozpoczęciu korzystania z zarezerwowanej usługi nie jest możliwa.

10.3. Jeśli jednym ze zmienianych parametrów rezerwacji jest termin, termin nowej rezerwacji musi być w tym samym sezonie, co oryginalny termin. W przeciwnym wypadku taka zmiana jest uważana za anulowanie rezerwacji, z naliczeniem kosztów anulowania rezerwacji zgodnie z art. 7, ust. 1.

10.4. W przypadku, jeśli gość po wykonanej i potwierdzonej zmianie wyrazi prośbę o nową zmianę parametrów rezerwacji, podlega ona ponownej opłacie, według podanego powyżej cennika kosztów, nawet jeśli nowe parametry w pełni odpowiadają parametrom pierwotnie potwierdzonej rezerwacji.

10.5. Jeśli bezpośredni usługodawca nie zgadza się na uzgodnienie ewentualnej zmiany parametrów rezerwacji (na uznanie wpłaconej zaliczki przy nowej kalkulacji), wówczas taka zmiana jest uważana za anulowanie rezerwacji, z naliczeniem kosztów anulowania rezerwacji zgodnie z art. 7, ust. 1.

10.6. Jeśli gość chce anulować rezerwację kwatery, musi to uczynić w formie pisemnej (e-mailem, faksem lub pocztą).

10.7. Dzień, w którym Agencja przyjęła pisemne zawiadomienie o rezygnacji z rezerwacji jest podstawą do naliczenia kosztów anulowania rezerwacji, i to w następujący sposób:

- Bezpłatne anulowanie rezerwacji – wyłącznie w przypadku specjalnie oznaczonych obiektów prywatnego zakwaterowania – zgodnie z warunkami obowiązującymi w chwili dokonania rezerwacji; wpłacona zaliczka jest zwracana gościowi na koszt odbiorcy. W przypadku, gdy rezerwacji nie można anulować bezpłatnie, obowiązują następujące koszty anulowania rezerwacji:

- Za anulowanie rezerwacji do 29 dni przed rozpoczęciem korzystania z zakupionej usługi, Agencja inkasuje 50 % całkowitej ceny zakupionej usługi na poczet kosztów manipulacyjnych i administracyjnych. Resztę pieniędzy na koszt przyjmującego zwraca się gościowi.
- Za anulowanie rezerwacji od 28 do 22 dni przed rozpoczęciem korzystania z zakupionej usługi, Agencja inkasuje 60 % całkowitej ceny zakupionej usługi (w przypadku latarni morskich 50% całkowitej ceny zakupionej usługi). Resztę pieniędzy na koszt przyjmującego zwraca się gościowi.
- Za anulowanie rezerwacji od 21 do 15 dni przed rozpoczęciem korzystania z zakupionej usługi, Agencja inkasuje 70 % całkowitej ceny zakupionej usługi. Resztę pieniędzy na koszt przyjmującego zwraca się gościowi.
- Za anulowanie rezerwacji od 14 do 8 dni przed rozpoczęciem korzystania z zakupionej usługi, Agencja inkasuje 80 % całkowitej ceny zakupionej usługi (w przypadku latarni morskich 100% całkowitej ceny zakupionej usługi). Resztę pieniędzy na koszt przyjmującego zwraca się gościowi.
- Za anulowanie rezerwacji od 7 do 0 dni przed rozpoczęciem korzystania z zakupionej usługi, Agencja inkasuje 100 % całkowitej ceny zakupionej usługi.

Jeżeli gość nie zgłosi się w wyznaczonym miejscu lub po rozpoczęciu korzystania z zarezerwowanych usług zrezygnuje z rezerwacji bez usprawiedliwionego powodu, wówczas nie ma prawa domagać się zwrotu wpłaconej sumy (włączając w to także kwotę, którą gość zapłacił bezpośrednio usługodawcy)

10.8. Jeśli gość nie pojawi się w zarezerwowanej kwaterze do 20:00 w dniu rozpoczęcia korzystania z zarezerwowanej usługi, a o powodach swojego ewentualnego spóźnienia nie powiadomił Agencji ani bezpośredniego usługodawcy, rezerwacja będzie uważana za anulowaną w dniu przyjazdu, a koszty anulowania rezerwacji zostaną naliczone według skali podanej powyżej. Jeśli bezpośredni usługodawca w międzyczasie przyjął innych gości, gość nie ma prawa do reklamacji i traci prawo do zwrotu wpłaconej kwoty.

10.9. Jeśli gość przy anulowaniu rezerwacji kwatery znajdzie nowego użytkownika tej samej rezerwacji, wówczas Agencja zainkasuje tylko koszty manipulacyjne zmiany parametrów rezerwacji.

10.10. Zamiana zarezerwowanej kwatery na inną (która ma innego właściciela) jest uważana za anulowanie rezerwacji kwatery. W takim przypadku gościowi także są naliczane koszty anulowania rezerwacji według skali, podanej powyżej, a ewentualna różnica będzie gościowi uznana jako część wpłaty za nową rezerwację. Przy nowej rezerwacji Agencja udzieli gościowi specjalnej zniżki w wysokości 10% wartości anulowanej rezerwacji.

10.11. Jeśli gość zrezygnuje z rezerwacji kwatery, przy której otrzymał jedną lub więcej zniżek, przy kalkulacji kosztów anulowania rezerwacji zniżki nie będą brane pod uwagę, a koszty anulowania będą obliczone według pełnej ceny rezerwacji (bez zniżek).

10.12. Jeśli gości poprzez jedno zgłoszenie zarezerwował kilka kwater, a nie chce zrezygnować ze wszystkich (częściowe anulowanie rezerwacji), wówczas przy kalkulacji kosztów anulowania kwater, z

których gość zrezygnował, będą obliczone koszty anulowania według skali podanej powyżej, a ewentualna różnica pomiędzy całą kwotą wpłaconej zaliczki i kosztami anulowania kwater, z których gość zrezygnował, będzie uznana jako zaliczka za rezerwację pozostałych kwater.

10.13. Jeżeli rzeczywiste koszty są większe od przedstawionych powyżej, Agencja zastrzega sobie prawo do potrącenia realnie powstałych kosztów.

10.14. Jeśli rezerwacja zostanie anulowana z powodu śmierci gościa (osoby rezerwującej) lub członka jego najbliższej rodziny, wówczas, bez względu na datę anulowania, Agencja nalicza tylko minimalne koszty anulowania rezerwacji (30%). Niniejsze postanowienie stosuje się w przypadku śmierci obojętnie którego członka grupy, objętej rezerwacją lub śmierci członka jego najbliższej rodziny (małżonkowie, rodzeństwo, rodzice i dzieci), jednakże pod warunkiem, że Agencja wcześniej dysponowała informacją, że ta osoba była zgłoszona jako członek grupy.

10.15. Gość jest zobowiązany przedstawić Agencji akt zgonu, oraz ewentualnie potwierdzenie o pokrewieństwie zmarłej osoby z osobą rezerwującą lub z członkiem grupy, objętej rezerwacją.

10.16. Anulowanie rezerwacji, spowodowane jakimkolwiek innym powodem, zostanie w każdym przypadku wykonanie z obowiązkowym naliczeniem kosztów anulowania rezerwacji według skali podanej powyżej.

10.17. Agencja przekazuje gościowi kalkulację kosztów anulowania w formie pisemnej. Zwrot kwoty, do której gość ma prawo, zostanie wykonany w ciągu 5 dni roboczych od ustanowienia dokładnej kwoty zwrotu, pod warunkiem, że Agencja dysponuje danymi, niezbędnymi do wykonania zwrotu należnej kwoty gościowi.

11. OBOWIĄZKI AGENCJI

11.1. Agencja ma obowiązek dbać o realizację usług oraz zadbać o wybranie wykonawców usług z należytą uwagą, a także dbać o prawa i interesy gościa, zgodnie z dobrymi obyczajami w turystyce.

11.2. Agencja ma obowiązek zapewnić gościowi realizację wszystkich zarezerwowanych usług i dlatego jest odpowiedzialna przed gościem w przypadku ewentualnego niewykonania zarezerwowanych usług lub ich części..

12. OBOWIĄZKI GOŚCIA

12.1. Gość ma obowiązek:

- posiadać ważne dokumenty podrózne wszystkich osób, objętych rezerwacją (w tym także dokumenty podrózne dzieci oraz obowiązkowe dokumenty zwierząt domowych). Wydatki spowodowane zagubieniem lub kradzieżą dokumentów w czasie podróży ponosi gość;
- przestrzegać przepisów celnych i walutowych Republiki Chorwacji oraz państw, przez które przejeżdża w czasie podróży;
- sprawdzić, czy potrzebuje wizy do wjazdu na terytorium Chorwacji lub krajów, przez które będzie przejeżdżał.

Agencja nie oferuje usług pośrednictwa wizowego i zastrzega sobie prawo do zastosowania kosztów anulowania zgodnie z art. 10, ust. 7, jeśli gościowi nie zostaną wydane dokumenty, potrzebne do wjazdu na terytorium Republiki Chorwacji;

- po przyjechaniu do zarezerwowanej kwatery wręczyć bezpośrednio usługodawcy voucher z dokładną oznaczoną ilością osób i rodzajem usług, które muszą być zapewnione gościowi;
- w dniu przyjazdu do zarezerwowanej kwatery uregulować u bezpośredniego usługodawcy resztę kwoty za rezerwację oraz uregulować koszt dodatkowych usług (o ile gość z nich korzysta), a także wpłacić depozyt (jeśli jest to wspomniane na voucherze), o ile nie wykonał tego wcześniej;
- przybyć do kwatery w dokładnie takiej ilości i strukturze osób, jaką zgłosił Agencji. Jeśli do zarezerwowanej kwatery przybędzie więcej osób lub struktura osób będzie inna od oznaczonej na voucherze, bezpośredni usługodawca ma prawo odmówienia wykonania usługi niezgłoszonym gościom lub żądać za nich dopłaty;
- zapowiedzieć przyjazd ze zwierzęciem domowym, aby bezpośredni usługodawca mógł wcześniej dać na to swoje wyraźne zezwolenie. Bezpośredni usługodawca ma prawo odmówić wykonania usługi gościowi, który nalega, aby w zarezerwowanej kwaterze przebywało także niezgłoszone zwierzę domowe;
- powiadomić Agencję o wszystkich ważnych faktach, które mogą mieć wpływ na jego pobyt w zarezerwowanej kwaterze (np. alergie i choroby gościa, inwalidztwo gościa, przyjazd samochodem niestandardowej wielkości, potrzeba łóżka o niestandardowej długości, szczególne warunki żywienia jeśli gość zamawia wyżywienie itp.)
- przestrzegać Regulaminu pobytu na kwaterach prywatnych w zarezerwowanej kwaterze (Regulamin jest dostępny także na stronach internetowych Agencji) oraz współpracować z bezpośrednim usługodawcą w dobrej wierze.

12.2. W przypadku nieprzestrzegania niniejszych obowiązków, gościowi może zostać odmówiony lub przerwany pobyt w zarezerwowanej kwaterze, i to bez prawa do zwrotu wpłaconej kwoty i bez prawa do rekompensaty za szkodę.

13. BAGAŻ

13.1. Gość przewozi swój bagaż osobiście i na własną odpowiedzialność. Z tego powodu zalecamy ubezpieczenie bagażu w towarzystwie ubezpieczeniowym.

13.2. Agencja nie odpowiada za zniszczony lub zagubiony bagaż ani za kradzież bagażu w kwaterze. Uszkodzenie, zagubienie lub kradzież bagażu należy zgłosić bezpośrednio usługodawcy oraz na odpowiednim posterunku policji.

14. ROZPATRYWANIE REKLAMACJI

14.1. Gość ma prawo do reklamacji wyłącznie z powodu opublikowania błędnych fotografii oraz podania niedokładnych danych, związanych z zarezerwowaną kwaterą (z wyłączeniem sytuacji,

w której zastany stan jest na korzyść gościa). Dodatkowo, gość ma prawo do reklamacji brudnej, nieuporządkowanej i/lub nieutrzymanej w należytym porządku kwatery oraz prawo do skargi na nieodpowiednie zachowanie bezpośredniego usługodawcy.

14.2. Agencja nie odpowiada za niewykonane usługi, których gość nie zarezerwował przed przyjazdem do zarezerwowanej kwatery.

14.3. Agencja nie odpowiada za pracę sklepów i restauracji w pobliżu obiektu. Informacje o ich oddaleniu od obiektu są charakteru orientacyjnego i nie mogą być przedmiotem reklamacji.

14.4. Gość zrzeka się prawa do reklamacji wszystkich faktów i cech kwatery, które są podane na stronie internetowej Agencji, a których on wcześniej nie zauważył, a także wszystkich faktów i cech kwatery, na które wcześniej zwrócili mu uwagę pracownicy Agencji.

14.5. GGość zrzeka się prawa do reklamacji z jakiegokolwiek innego powodu, a szczególnie prawa do reklamacji ewentualnych niekorzystnych warunków klimatycznych, konfiguracji plaży, czystości plaży, czystości i zaopatrzenia w miejscowości, czystości i temperatury morza oraz wszystkich innych podobnych sytuacji i wydarzeń, które mogą wywołać niezadowolenie gościa, a nie mają bezpośredniego związku z jakością zarezerwowanej kwatery (np. lokalne problemy z zaopatrzeniem w wodę, problemy z kanalizacją, zbyt wielki ruch uliczny, kradzież lub uszkodzenie mienia itp.).

14.6. Reklamację można zgłosić tylko w dniu przyjazdu gościa. Wyjątkowo, jeśli problem nie mógł być zauważony w dniu przyjazdu lub pojawił się w trakcie pobytu, gość może zgłosić reklamację także później, od razu po stwierdzeniu istnienia problemu. Wszystkie reklamacje, które będą zgłoszone po ustalonym terminie, będą odrzucone jako nieuzasadnione.

14.7. Reklamację zgłasza się telefonicznie, e-mailem, SMS-em lub faksem. Reklamacji nie można zgłosić, pozostawiając wiadomość na telefonicznej sekretarce.

14.8. Agencja ma możliwość przyjęcia reklamacji gościa codziennie od 8:00 do 22:00 (także w soboty, niedziele i święta) w sezonie (01.05 – 31.08) oraz od 8:00 do 20:00 w dni robocze w pozostałej części roku. Jeżeli gość nie ma możliwości zgłoszenia reklamacji e-mailem, SMS-em lub faksem oraz nie ma własnego telefonu komórkowego, sugerujemy aby skontaktował się z Agencją przez telefon bezpośredniego usługodawcy. Gdyby chwilowo wszystkie linie telefoniczne Agencji były zajęte lub jeśli nikt nie odbierałby telefonu, poleca się gościowi ponowienie próby połączenia telefonicznego, gdyż reklamacje przyjęte po ustalonym terminie nie będą rozpatrywane.

14.9. Agencja zachowuje nagranie audio rozmowy, w czasie której została zgłoszona reklamacja, a także nagrania audio całej dalszej komunikacji pomiędzy gościem, a Agencją, która będzie prowadzona w celu rozwiązania reklamacji. Poprzez akceptację niniejszych Warunków Ogólnych gość potwierdza, że wie o tym, że nagranie każdej rozmowy telefonicznej z Agencją zostanie zachowane i że zgadza się z tym, że nagrania rozmów telefonicznych posłużą jako materiały dowodowe w ewentualnym procesie sądowym.

14.10. Agencja się zobowiązuje, że od razu po przyjęciu reklamacji zacznie priorytetowo pracować nad jej rozwiązaniem. Po sprawdzeniu wszystkich okoliczności (Agencja najpierw kontaktuje się z bezpośrednim usługodawcą), Agencja zobowiązuje się najpóźniej w ciągu dwóch godzin od przyjęcia reklamacji ustosunkować się do jej zasadności. Jeśli w zdefiniowanym czasie (dwie godziny) Agencja nie wyrazi swojego stanowiska w sprawie reklamacji, wówczas gość ma prawo opuścić reklamowaną kwaterę, a Agencja zobowiązuje się zwrócić mu wpłaconą kwotę na swój koszt.

14.11. Jeśli Agencja oceni, że reklamacja jest uzasadniona, zastrzega sobie dodatkowych sześć godzin, aby reklamację rozwiązać poprzez usunięcie przyczyny reklamacji. Czas od 22:00 do 8:00 nie jest wliczany w czas rozwiązywania reklamacji. Gość jest zobowiązany do współpracy z przedstawicielem Agencji, a także z bezpośrednim usługodawcą w dobrej wierze, w celu usunięcia przyczyn reklamacji.

14.12. Po każdej uzasadnionej reklamacji następuje usunięcie przyczyn reklamacji lub zmniejszenie ceny zarezerwowanej usługi. Zaakceptowanie zniżki jest uważane za usunięcie przyczyny reklamacji. Jeśli uzasadnione przyczyny niezadowolenia nie mogą być usunięte, Agencja zobowiązuje się znaleźć gościowi kwaterę zastępczą. Jeśli bezpośredni usługodawca nie ma możliwości usunięcia przyczyn reklamacji, a Agencja nie ma możliwości zaoferowania kwatery zastępczej, Agencja na swój koszt dokona zwrotu wpłaconej przez gościa kwoty.

14.13. Maksymalna zwrócona kwota na podstawie reklamacji nie może być wyższa od wpłaconej kwoty. Jeśli gość zgłosi reklamację po rozpoczęciu korzystania z zarezerwowanych usług, maksymalna zwrócona kwota nie może przekroczyć wartości niewykorzystanej części usług.

14.14. Gość z góry zrzeka się prawa do domagania się odszkodowania z powodu jakiegokolwiek szkody materialnej lub niematerialnej (np. koszty bankowe przelewu, koszty rozmów telefonicznych, dodatkowe koszty paliwa, strata czasu, nadmierny stres, straty moralne...).

14.15. Miarą porównaczą kwatery zarezerwowanej i zastępczej są lokalizacja i cena, podane na stronach internetowych Agencji. Jeśli reklamowana kwatera znajduje się na lądzie, Agencja ma prawo jako kwaterę zastępczą zaoferować kwaterę, która się znajduje na tej samej lub na sąsiedniej riwierze. Jeśli reklamowana kwatera znajduje się na wyspie, wówczas Agencja ma prawo jako kwaterę zastępczą zaoferować wyłącznie kwaterę, znajdującą się na tej samej wyspie. Za porównywalną cenę uważa się taką samą cenę oraz do 15% wyższą lub niższą od oryginalnej. Jeśli Agencja zaoferuje gościowi kwaterę zastępczą w cenie niższej od ceny uprzednio zarezerwowanej kwatery, wówczas gość ma prawo do zwrotu różnicy w cenie. Jeśli Agencja zaoferuje gościowi kwaterę zastępczą w cenie wyższej od ceny uprzednio zarezerwowanej kwatery, wówczas różnicę w cenie pokrywa Agencja.

14.16. Jeśli gość nie zaakceptuje kwatery zastępczej, porównywalnej z reklamowaną kwaterą (odpowiadająca lokalizacja i cena), Agencja nie weźmie pod uwagę późniejszej reklamacji gościa. Akceptując kwaterę zastępczą, gość zrzeka się prawa do zwrotu kwoty, którą wpłacił za reklamowaną kwaterę.

14.17. Jeśli Agencja w zdefiniowanym czasie (sześć godzin) nie usunie reklamowanych niedociągnięć lub nie zaoferuje gościowi oferty zastępczej, gość uzyskuje prawo do opuszczenia reklamowanej kwatery, a Agencja zobowiązuje się zwrócić mu wpłaconą kwotę na swój koszt.

14.18. Jeśli Agencja oceni, że reklamacja jest nieuzasadniona, nie będzie działać w celu usunięcia przyczyny reklamacji. Gość ma możliwość zaakceptować taką decyzję i zgodnie z wcześniej ustalonymi warunkami przebywać w zarezerwowanej kwaterze lub może domagać się od Agencji, aby mu zaoferowała kwaterę zastępczą, za którą jest zobowiązany zapłacić pełną cenę nowemu bezpośrednio usługodawcy.

14.19. Jeśli Agencja na miejscu nie jest w stanie zdecydować, czy reklamacja jest uzasadniona, Agencja ma obowiązek zaoferować gościowi kwaterę zastępczą. Agencja udziela gościowi 10% zniżki od ceny zaoferowanej kwatery zastępczej. Gość jest zobowiązany do zapłacenia nowemu bezpośrednio usługodawcy całą skalkulowaną cenę kwatery zastępczej.

14.20. Jeśli gość nie zaakceptuje decyzji Agencji i następnie zdecyduje się na roszczenie o zwrot wpłaconych pieniędzy, nie ma prawa przebywać w reklamowanej kwaterze. Poprzez decyzję o pobycie w zarezerwowanej kwaterze gość z góry zrzeka się możliwości roszczenia o zwrot wpłaconej kwoty.

14.21. Jeżeli gość na miejscu nie będzie zadowolony z zastanego stanu i opuści obiekt, oraz z własnej inicjatywy znajdzie inną kwaterę, nie dając Agencji szansy, aby w ustalonym czasie ośmiu godzin usunęła przyczynę jego niezadowolenia lub ewentualnie znalazła mu kwaterę zastępczą, wówczas nie może domagać się zwrotu pieniędzy ani złożyć skargi o odszkodowanie, bez względu na to, czy powody jego niezadowolenia były uzasadnione czy nieuzasadnione.

14.22. Gość zobowiązuje się najpóźniej w ciągu siedmiu dni od zakończenia terminu reklamowanej usługi złożyć reklamację w formie pisemnej (e-mailem, faksem lub pocztą). Agencja ma obowiązek bez zwłoki potwierdzić gościowi w formie pisemnej otrzymanie jego reklamacji. Reklamacja otrzymana po upływie wyznaczonego czasu oraz z niepełną dokumentacją (fotografie, informacje z innych wiarygodnych źródeł...) nie będzie rozpatrywana.

14.23. Agencja ma obowiązek pisemnie odpowiedzieć na prawidłowo złożoną reklamację w ciągu siedmiu dni od jej otrzymania. Agencja może przedłużyć maksymalnie o 14 dodatkowych dni czas rozpatrywania reklamacji z powodu zbierania informacji i sprawdzania zarzutów, przedstawionych w reklamacji u bezpośredniego usługodawcy.

14.24. Dopóki Agencja nie podejmie decyzji w sprawie reklamacji, gość zrzeka się pośrednictwa jakiegokolwiek osoby trzeciej, arbitrażu UHPA, instytucji sądowej lub zamieszczenia informacji w mediach. Jeśli gość postąpi sprzecznie z tym postanowieniem, wówczas z powodu złamania procedury, bez względu na zasadność zarzutów, Agencja ma prawo domagać się zadośćuczynienia za szkodę, którą by wywołało takie postępowanie gościa.

15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

15.1. Agencja wyklucza jakąkolwiek odpowiedzialność w przypadku zmiany i niewykonania usług w rezultacie działania siły wyższej na terytorium kraju gościa lub na terytorium kraju, w którym usługa miała być wykonana (wojna, zamieszki, strajki, zamachy terrorystyczne, klęski żywiołowe, interwencje władz itp.), czego rezultatem byłoby uniemożliwienie gościowi spędzenia urlopu w zarezerwowanej kwaterze. W takich przypadkach wpłacona zaliczka nie zostaje gościowi zwrócona, ani nie można jej uznać jako wpłaconej zaliczki za kwaterę zastępczą, którą gość ewentualnie chciałby zarezerwować w innym miejscu lub w innym terminie. W takim przypadku mają zastosowanie postanowienia, związane z anulowaniem rezerwacji (zgodnie z art. 10 Warunków Ogólnych).

15.2. Strony umowy zgadzają się, że Agencja ma prawo zwiększyć cenę przed początkiem korzystania z usługi przez gościa, jeśli po potwierdzeniu rezerwacji doszło do zmian w kursie zastosowanej waluty o więcej niż 5% lub do zwiększenia innych kosztów, mających wpływ na cenę usługi, o których Agencja nie wiedziała ani nie mogła wiedzieć. Gość ma prawo do anulowania rezerwacji, jeśli umówiona cena została zwiększona o ponad 10%. W takim przypadku gość ma prawo do zwrotu dotychczas wpłaconych pieniędzy bez prawa do zadośćuczynienia za szkodę. Pieniądze są wówczas zwracane na rachunek bankowy na koszt Agencji.

16. KOMPETENCJA SĄDU

16.1. Każdy ewentualny spór strony będą próbowały rozwiązać polubownie. Jeśli stronom nie uda się samodzielnie rozwiązać sporu, strony zgadzają się, że spór będzie rozwiązywać odpowiedni sąd w Splicie.

16.2. We wszystkich kwestiach, które nie zostały określone niniejszymi Warunkami Ogólnymi, mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawne Republiki Chorwacji.

16.3. Gdyby z jakiegokolwiek powodu była wątpliwa wiarygodność tłumaczenia określonego artykułu, Agencja potwierdza, że określony artykuł będzie interpretować zgodnie z tłumaczeniem na język gościa.

Split, 1.1.2023