

VŠEOBECNÉ PODMIENKY POSKYTOVANIA UBYTOVACÍCH SLUŽIEB

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. Cestovná kancelária „Adriatic.hr d.o.o.“, Poljička cesta 26, 21000 Split, OIB: 16364086764, ID: HR-AB-21-020038491 (ďalej: Cestovná kancelária), ručí tak za pravdivosť obrazových záznamov a údajov týkajúcich sa parametrov ubytovacích jednotiek, ktoré ponúka prostredníctvom svojich internetových stránok www.adriatic.hr, ako aj za pravdivosť podmienok, s ktorými ich ponúka.

1.2. Cestovná kancelária sa zaväzuje zabezpečiť klientovi ubytovanie v zakúpených kapacitách v rezervovanom termíne, s výnimkou mimoriadnych okolností spôsobených vyššou silou (vojna, nepokoje, štrajky, teroristické akcie, sanitárne poruchy, živelné pohromy, intervencie štátnych inštitúcií a pod.).

1.3. Kúpou jednej alebo viacerých ubytovacích jednotiek z ponuky Cestovnej kancelárie klient vstupuje do zmluvného vzťahu s Cestovnou kanceláriou a potvrdzuje, že súhlasí so Všeobecnými podmienkami poskytovania ubytovacích služieb (ďalej: Všeobecné podmienky). Všetko, čo je zverejnené v ponuke, predstavuje právny záväzok tak pre klienta, ako aj pre Cestovnú kanceláriu. Vzhľadom na to, že Všeobecné podmienky sú základom pri riešení eventuálnych sporných situácií medzi klientom a Cestovnou kanceláriou, klientovi sa odporúča, aby sa s nimi pred uhradením zálohy pozorne zoznámil.

2. OBSAH PONUKY

2.1. Cestovná kancelária poskytuje služby súkromného a hotelového ubytovania a služby ubytovania na majákoch.

2.2. Typy a označenia ubytovacích jednotiek z ponuky súkromného ubytovania Cestovnej kancelárie:

A – apartmán, ubytovacia jednotka, ktorú tvorí jedna alebo viac izieb, vlastná kuchyňa a minimálne jedna kúpeľňa s WC. V celom objekte sa môže nachádzať jeden alebo viac apartmánov, štúdií alebo izieb. V samostatnej časti objektu zvyčajne žijú majitelia objektu alebo ich rodinní príslušníci.

AS – štúdio, ubytovacia jednotka, v ktorej je spálňa, obývacia miestnosť, jedáleň a kuchyňa najčastejšie spojená do jednej miestnosti alebo sa spálňa nachádza na otvorenom vyvýšenom priestore. Za štúdio sa považuje aj ubytovacia jednotka, v ktorej sa spálňa nachádza v osobitnej miestnosti, ktorá nie je od zvyšnej časti ubytovacej jednotky oddelená dvermi. Štúdio má vlastnú kúpeľňu s WC. V celom objekte sa môže nachádzať jeden alebo viac apartmánov, štúdií alebo izieb. V samostatnej časti objektu zvyčajne žijú majitelia objektu alebo ich rodinní príslušníci.

S – izba, ubytovacia jednotka so zabezpečeným priestorom na prenocovanie, väčšinou s vlastnou kúpeľňou s WC, ale možné je aj delenie spoločnej kúpeľne s inými izbami v objekte. V niektorých objektoch majú izby k dispozícii spoločnú kuchyňu, používanie ktorej sa väčšinou dodatočne spolplatňuje. Vo väčšine prípadov klient nemá možnosť samostatne pripravovať jedlo, ale vtedy sa najčastejšie ponúka možnosť príplatku za raňajky, polpenziu alebo plnú penziu. V celom objekte sa môže nachádzať jeden alebo viac

apartmánov, štúdií alebo izieb. V samostatnej časti objektu zvyčajne žijú majitelia objektu alebo ich rodinní príslušníci.

K – dom, ubytovacia jednotka, ktorá zahŕňa celý objekt. Pozostáva z jednej alebo viacerých izieb, obývacej miestnosti, kuchyne a minimálne jednej kúpeľne s WC. V objekte nie sú ubytovaní iní klienti ani v ňom nežijú majitelia alebo ich rodinní príslušníci.

2.3. Malé písmeno v označení ubytovacej jednotky znamená, že sa v objekte nachádza niekoľko ubytovacích jednotiek, bez ohľadu na to, či sú tieto jednotky súčasťou ponuky Cestovnej kancelárie alebo v nich bývajú majitelia. Napríklad, označenie apartmánu A-456-c hovorí, že okrem apartmánu s označením A-456-c sa v tom istom objekte nachádzajú ešte minimálne dva apartmány (apartmán "a" a apartmán "b").

2.4. Čísla v zátvorkách označujú kapacitu ubytovacej jednotky, respektíve rozmiestnenie lôžok. Ľavé číslo označuje počet základných lôžok a pravé číslo počet prísteliek. Napríklad, označenie A-456-c (4+2) znamená, že apartmán "c" v objekte 456 má 4 základné lôžka a 2 prístelky.

2.5. V jednej izbe môžu byť najviac 2 základné lôžka. Všetky dodatočné lôžka v izbe sa považujú za prístelky. Za prístelky sa považujú aj všetky lôžka, ktoré sa nachádzajú v kuchyni, jedálni alebo v obývacej izbe. Prístelky v ubytovacích jednotkách z ponuky Cestovnej kancelárie sú najčastejšie klasické posteľe, zriedkavejšie rozťahovacie gauče a veľmi zriedkavo poľné lôžka. Umiestnenie a druh prísteliek je možné preveriť na pôdoryse a na fotografiách vybraného ubytovania.

2.6. V niektorých ubytovacích jednotkách je možné ubytovať jedno alebo viac detí do 12 rokov nad kapacitu danej ubytovacej jednotky. Služba je dostupná v ubytovacích jednotkách, ktoré ponúkajú možnosť ubytovania na lôžkách pre deti (lôžka s dĺžkou alebo šírkou menšou od štandardnej).

2.7. Kuchyňa ubytovacej jednotky môže byť vybavená štandardne alebo ako čajová kuchynka. Štandardné vybavenie kuchyne zahŕňa chladničku, drez na umývanie riadu, sporák s minimálne dvomi platňami na varenie a pracovnú plochu širokú minimálne 20 cm. Za čajovú kuchynku sa považuje kuchyňa vybavená minimálne chladničkou a drezom na umývanie riadu, v ktorej je možné pripravovať alebo aspoň ohrievať jedlo (sporák, varič alebo mikrovlnná rúra). V kuchyni ubytovacej jednotky nemusí byť dostupná teplá voda.

2.8. Ak Cestovná kancelária nemá k dispozícii fotografie niektorej z miestností ubytovacej jednotky, túto na internetovej stránke prezentuje symbolicky. Takáto prezentácia má výlučne ilustračný charakter a nedokumentuje skutočný stav.

3. ZADÁVANIE POŽIADAVIEK

3.1. Ak klient sám nemôže rezervovať službu, ktorá najviac vyhovuje jeho požiadavkám, môže požiadať o pomoc pracovníkov Cestovnej kancelárie. Požiadavky sa posielajú e-mailom alebo vyplnením kontaktného formulára na internetovej stránke Cestovnej kancelárie. Každá požiadavka by mala obsahovať jasne definované základné kritéria, na základe ktorých môžu pracovníci Cestovnej kancelárie

vytvorí ponuku (termín, počet osôb a ich vek, preferovaná oblasť, ako aj všetky dodatočné požiadavky klienta). V prípade potreby môže klient kontaktovať Cestovnú kanceláriu aj telefonicky, ale konečná požiadavka musí byť zaslaná písomne.

3.2. Po definovaní služby, o ktorú má záujem, klient zadáva žiadosť o rezerváciu.

4. VYTVORENIE ŽIADOSTI O REZERVÁCIU

4.1. Žiadosť o rezerváciu ubytovania sa vykonáva na internetových stránkach Cestovnej kancelárie, vyplnením na tento účel určeného formulára. Pri zadávaní žiadosti o rezerváciu je klient povinný uviesť všetky údaje, ktoré sa od neho vo formulári požadujú.

4.2. Pri zadávaní žiadosti o rezerváciu sa vytvára aj užívateľské konto klienta.

4.3. Žiadosť o rezerváciu nie je možné zadať bez potvrdenia klienta, že sa vopred zoznámil so Všeobecnými podmienkami a že s nimi súhlasí.

4.4. Cestovná kancelária klienta e-mailom informuje o úspešnom prijatí jeho žiadosti o rezerváciu.

5. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

5.1. Klient poskytuje osobné údaje dobrovoľne. Osobné údaje klienta sa používajú počas procesu realizácie vybranej služby, ako aj v ďalšej komunikácii. Cestovná kancelária sa zaväzuje, že nezverejní osobné údaje klienta, ani ich neposkytne tretej osobe, pokiaľ to nie je potrebné pre realizáciu vybranej služby. Klient súhlasí, aby Cestovná kancelária použila jeho osobné údaje pre marketingové účely. Cestovná kancelária nakladá s osobnými údajmi klienta v súlade so zverejnenými pravidlami Ochrany osobných údajov.

6. PLATBY

6.1. Úhradu za rezerváciu je možné vykonať bankovým prevodom alebo kreditnou kartou. Klienti, ktorým je pre vstup do Chorvátskej republiky potrebné vízum, nemôžu uhradiť rezerváciu kreditnou kartou.

6.2. Pri platbe kreditnou kartou sa z účtu platiteľa odúčtuje čiastka uvedená v zálohovej faktúre prepočítaná na kuny (HRK) podľa predajného kurzu banky Cestovnej kancelárie, pričom môže vzniknúť minimálny kurzový rozdiel, ktorý bude zaúčtovaný na tarchu účtu platiteľa.

6.3. Pre definitívne potvrdenie rezervácie je potrebné, aby klient uhradil akontáciu v súlade s vystavenou zálohovou faktúrou.

6.4. Zvyšnú čiastku rezervácie môže klient uhradiť niekoľkými spôsobmi:

- v deň začiatku čerpania služieb, v hotovosti priamo poskytovateľovi služieb,
- najneskôr mesiac pred začiatkom čerpania služieb, kreditnou kartou alebo bankovým prevodom na účet Cestovnej kancelárie.

6.5. V osobitných prípadoch (napr. pri rezervácii s celkovou hodnotou do 300 € alebo pri rezervácii klienta, ktorý pre vstup do Chorvátskej republiky potrebuje vízum) je pre potvrdenie rezervácie potrebné uhradiť 100 % celkovej hodnoty rezervácie.

6.6. Ak je klient povinný uhradiť Cestovnej kancelárii celú čiastku rezervácie (ak nie je možné uhradiť zvyšnú čiastku rezervácie priamo poskytovateľovi služieb a pri rezerváciách hotelového ubytovania a ubytovania na majákoch) a do začiatku čerpania služieb zostáva menej ako 30 dní, klient je pre potvrdenie rezervácie povinný uhradiť 100 % celkovej hodnoty rezervácie.

6.7. O presnej čiastke akontácie a o spôsobe úhrady zvyšnej čiastky bude klient informovaný v zálohovej faktúre.

6.8. Ak sa klient rozhodne uhradiť požadovanú čiastku bankovým prevodom, povinný je ihneď po realizovaní platby poslať Cestovnej kancelárii kópiu platobného príkazu.

6.9. Cestovná kancelária neručí za dostupnosť služieb potvrdených po uplynutí lehoty určenej pre potvrdenie rezervácie.

6.10. Ak uhradená čiastka nebude pripísaná na bankový účet Cestovnej kancelárie do odchodu klienta na dovolenku, klient sa zaväzuje poslať Cestovnej kancelárii potvrdenie o vykonanom bankovom prevode (SWIFT). Ak sa chce klient vyhnúť dodatočným bankovým poplatkom za vystavenie potvrdenia o vykonanom prevode, môže Cestovnej kancelárii poslať vyplnené a podpísané Čestné prehlásenie o úhrade, ku ktorému priloží kópiu občianskeho preukazu alebo pasu. Po prijatí potvrdenia o vykonanom prevode alebo Čestného prehlásenia Cestovná kancelária klientovi vystaví voucher.

6.11. Úhradou rezervácie klient potvrdzuje, že sa v celosti oboznámil so všetkými charakteristikami a podmienkami, s ktorými sa vybraná ubytovacia jednotka ponúka. Uskutočnením platby za rezerváciu sa všetko, čo je uvedené v týchto Všeobecných podmienkach, stáva právne záväzným tak pre klienta, ako aj pre Cestovnú kanceláriu.

7. OBSAH A CENA ZAKÚPENÝCH SLUŽIEB

7.1. Ceny uvarené na stránkach Cestovnej kancelárie sú formované za každý objekt zvlášť, pričom v prezentácii každej ubytovacej jednotky je uvedený jej vlastný cenník. Ceny ubytovania sú uvedené v eurách (€). Na faktúre je uvedená aj protihodnota zakúpenej služby v kunách (HRK). Cena hotelového ubytovania a ubytovania na majákoch zahŕňa iba tie služby, ktoré sú pri vybranej ubytovacej jednotke výslovne uvedené. Cena súkromného ubytovania zahŕňa: denný nájom ubytovacej jednotky, posteľnú bielizeň, používanie kuchyne vybavenej potrebným kuchynským riadom (okrem nájmu izby bez možnosti používania kuchyne), spotrebu vody, elektriny a plynu (s výnimkou vybraných objektov robinzonskej dovolenky).

7.2. Doplnkové služby sú služby, ktoré sa poskytujú v ubytovacej jednotke, ale nie sú zahrnuté v cene ubytovania (používanie klimatizácie, možnosť ubytovania s domácim miláčikom, stravovacie služby, pranie bielizne, nájom člna alebo miesta pre kotvenie člna a pod.). Doplnkové služby klient platí osobitne, ale len v prípade, ak ich naozaj využíva. Ak má Cestovná kancelária k dispozícii cenník doplnkových služieb, zverejňuje ho na internetovej stránke v prezentácii ubytovacej jednotky. Väčšinu doplnkových služieb klient

platí priamo poskytovateľovi služieb, a niektoré doplnkové služby sa hradia pri potvrdení rezervácie.

7.3. Väčšina doplnkových služieb má fakultatívny charakter, avšak niektoré doplnkové služby môžu byť povinné (napr. mimoriadny prevoz člnom do objektu). Povinné doplnkové služby hradí klient na mieste pobytu poskytovateľovi služieb.

7.4. Keďže dostupnosť niektorých doplnkových služieb priamo ovplyvňuje možnosť rezervácie vybraného ubytovania (napr. stravovacie služby, možnosť ubytovania s domácim miláčikom, možnosť pridania prístelky a pod.) a nie všetky doplnkové služby (napr. nájom člna alebo miesta pre kotvenie člna, parkovacie miesto a pod.) musia byť vždy k dispozícii, klient je povinný pri zadávaní žiadosti o rezerváciu nahlásiť aj všetky doplnkové služby, ktoré chce využiť počas pobytu.

7.5. V zriedkavých prípadoch musí klient pred začiatkom využívania zakúpených služieb uhradiť poskytovateľovi služieb depozit v hotovosti. Depozit slúži poskytovateľovi služieb ako záruka, že klient počas pobytu v zakúpenej ubytovacej jednotke nespôsobí škodu. Depozit bude vrátený klientovi v plnej výške v deň odchodu z ubytovacej jednotky po tom, ako poskytovateľ služieb preverí, či klient zanechal ubytovaciu jednotku v rovnakom stave, v akom ju prevzal.

7.6. Klient bude informovaný o všetkých povinných príplatkoch, o presnej cene požadovaných doplnkových služieb a čiastke eventuálneho depozitu, ako aj o spôsobe ich úhrady, najneskôr pri zasielaní zálohovej faktúry.

7.7. Cestovná kancelária si vyhradzuje právo na zmenu cien zverejnených na svojich internetových stránkach do momentu odoslania zálohovej faktúry klientovi. Odoslaním zálohovej faktúry Cestovná kancelária klientovi ručí, že rezervované ubytovanie je dostupné v cene uvedenej na zálohovej faktúre.

7.8. Ak poskytovateľ služieb, resp. Cestovná kancelária, zníži cenu ubytovacej jednotky po tom, ako klient potvrdil rezerváciu, klient nemá právo na novú, zníženú cenu.

7.9. Ak si klient rezervuje kratší pobyt (1- 4 prenocovania), poskytovateľ služieb má právo navýšiť základnú cenu ubytovania (10 %- 50 %). Ak sa takýto príplatok zaúčtováva, jeho výška bude uvedená v detailnej kalkulácii pri zadávaní žiadosti o rezerváciu, ako aj v zálohovej faktúre.

8. KATEGORIZÁCIA A OPIS SLUŽIEB

8.1. Ponúkané ubytovacie jednotky sú opísané v súlade s úradnou kategorizáciou miestnej organizácie cestovného ruchu uvedenou v povolení na činnosť vydanom poskytovateľovi služieb, s prihliadnutím na skutočný stav ubytovania pri osobnej obhliadke objektu pracovníkmi Cestovnej kancelárie.

8.2. Štandardy ubytovania, stravovania a ostatných služieb sú v jednotlivých miestach a krajinách odlišné a nie je ich možné porovnávať. Informácie, ktoré klient získava v priamom kontakte s pracovníkmi Cestovnej kancelárie, nezaväzujú Cestovnú kanceláriu

vo väčšej miere než informácie zverejnené na internetových stránkach Cestovnej kancelárie.

8.3. Pridelovanie izieb/apartmánov v hoteloch závisí od recepcie hotela. Pokiaľ si klient výslovne neobjednal konkrétnu izbu/apartmán, príjme akúkoľvek izbu/apartmán, ktorá mu bude pridelená v súlade s jeho voucherom.

8.4. Cestovná kancelária garantuje, že poskytovateľ služieb v každej ubytovacej jednotke, v súlade s počtom ubytovaných osôb, zabezpečí kuchynský riad a jedálenský príbor pre príslušný počet osôb. Ubytovacia jednotka musí byť v deň príchodu klienta čistá a uprataná a pre každého klienta musí byť pripravená čistá posteľná bielizeň. Ak si klient zakúpil pobyt dlhší ako jeden týždeň, posteľná bielizeň mu bude vymenená raz za týždeň. Poskytovateľ služieb nie je povinný poskytnúť klientovi uteráky.

8.5. Klient sa môže v ubytovacej jednotke ubytovať v deň príchodu od 14:00 hodiny a v deň odchodu musí ubytovaciu jednotku uvoľniť do 10:00 hodiny. Dodržiavaním tohoto pravidla sa poskytovateľ služieb vyhne stretávaniu klientov v ubytovacej jednotke v deň výmeny starých a nových klientov. Poskytovateľ služieb v čase medzi odchodom starých a príchodom nových klientov pripraví ubytovaciu jednotku pre nových klientov.

8.6. Kľúč od zakúpenej ubytovacej jednotky klient preberá od poskytovateľa služieb priamo v objekte alebo na adrese za prevzatie kľúča, ktorá je uvedená vo voucheri, ak nie je totožná s adresou objektu.

9. PRÁVO CESTOVNEJ KANCELÁRIE NA ZMENY A NA ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY

9.1. Cestovná kancelária môže navrhnúť zmenu zakúpeného ubytovania alebo zrušiť zakúpené ubytovacie služby úplne alebo čiastočne, ak pred začiatkom alebo počas čerpania služieb nastanú mimoriadne okolnosti spojené len so zakúpeným ubytovaním, ktorým sa nedá vyhnúť, ani ich odstrániť (napr. sanitárne problémy a pod.) a ktoré, ak by nastali v čase zverejnenia a predaja služby, by boli oprávneným dôvodom, aby Cestovná kancelária ponuku nezverejnila a neprijímala žiadosti o rezerváciu a potvrdenia rezervácií ubytovacích služieb v daných ubytovacích jednotkách.

9.2. Ak Cestovná kancelária môže klientovi ponúknuť náhradné ubytovanie, zmena zakúpeného ubytovania sa môže uskutočniť výlučne so súhlasom klienta. Ak je cena náhradného ubytovania nižšia ako cena zrušeného ubytovania, Cestovná kancelária sa na svoje náklady zaväzuje vrátiť klientovi rozdiel v cene ubytovania. Ak je cena náhradného ubytovania vyššia ako cena zrušeného ubytovania, Cestovná kancelária si ponecháva právo na zaúčtovanie rozdielu v cene ubytovania.

9.3. Cestovná kancelária je povinná ihneď po nastaní mimoriadnych okolností informovať o zmene alebo zrušení rezervácie všetkých klientov, ktorí úhradou akontácie potvrdili rezerváciu daných ubytovacích služieb. Ak Cestovná kancelária nemôže ponúknuť náhradné ubytovanie, je povinná klientovi na svoje náklady vrátiť celú uhradenú čiastku rezervácie. V prípade vrátenia uhradenej čiastky

rezervácie klient nemá právo žiadať úhradu akýchkoľvek dodatočných nákladov spojených s jeho rezerváciou.

9.4. Ustanovenia článkov 9.1. až 9.3. sa uplatňujú len vtedy, ak nastalé mimoriadne okolnosti neboli spôsobené vyššou mocou a týkajú sa výlučne zakúpeného ubytovania. Pri zmene alebo zrušení zakúpeného ubytovania v dôsledku mimoriadnych okolností spôsobených vyššou mocou sa postupuje podľa článku 15.1. Všeobecných podmienok.

10. PRAVO KLIENTA NA ZMENY A NA ODSŤUPENIE OD ZMLUVY

10.1. Klient môže zmeniť parametre už potvrdenej rezervácie len so súhlasom poskytovateľa služieb. Za zmenu parametrov potvrdenej rezervácie sa považuje zmena nositeľa rezervácie, termínu rezervácie, počtu ubytovaných osôb, veku ubytovaných osôb, druhu zakúpených základných alebo doplnkových služieb a zmena dynamiky platby. Žiadosť o zmenu parametrov rezervácie sa podáva písomne (e-mailom, faxom alebo poštou). Spracovanie požadovaných zmien sa platí paušálne, za zmenu (novú kalkuláciu ceny), pričom výška administratívneho poplatku závisí od dátumu prijatia písomnej žiadosti o zmenu parametrov rezervácie:

- Ak klient požiada o zmenu parametrov rezervácie 21 a viac dní pred začiatkom čerpania zakúpených služieb, Cestovná kancelária za spracovanie zmeny parametrov účtuje paušálny administratívny poplatok vo výške 30,00 €.
- Ak klient požiada o zmenu parametrov rezervácie 20 a menej dní pred začiatkom čerpania zakúpených služieb, Cestovná kancelária za spracovanie zmeny parametrov účtuje paušálny administratívny poplatok vo výške 45,00 €.

10.2. Zmena parametrov rezervácie po začiatku čerpania zakúpených služieb nie je možná.

10.3. Ak je jedným zo zmenených parametrov rezervácie termín, termín novej rezervácie je možné zažiadať výlučne v rovnakej sezóne ako termín pôvodnej rezervácie. V opačnom prípade sa požadovaná zmena považuje za zrušenie rezervácie a Cestovná kancelária klientovi zaúčtováva storno poplatok v súlade s článkom 10.7. Všeobecných podmienok.

10.4. Ak klient po odsúhlasení a potvrdení zmeny parametrov rezervácie požiada o novú zmenu parametrov rezervácie, za spracovanie tejto zmeny bude klientovi zaúčtovaný administratívny poplatok v súlade s článkom 10.1. Všeobecných podmienok, a to aj v prípade, ak sú nové parametre totožné s parametrami pôvodne potvrdenej rezervácie.

10.5. Ak poskytovateľ služieb nesúhlasí s požadovanou zmenou parametrov rezervácie, resp. s prenosom uhradenej akontácie na novú rezerváciu, požadovaná zmena sa považuje za zrušenie rezervácie a Cestovná kancelária klientovi zaúčtováva storno poplatok v súlade s článkom 10.7. Všeobecných podmienok.

10.6. Ak má klient záujem o zrušenie rezervácie, žiadosť o odstúpenie od zmluvy musí Cestovnej kancelárii doručiť písomne (e-mailom, faxom alebo poštou).

10.7. Dátum doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy Cestovnej kancelárii predstavuje základ pre vyúčtovanie storno poplatkov, a to nasledujúcim spôsobom:

- Besplatné storno- výlučne pri osobitne označených objektoch súkromného ubytovania- v súlade s podmienkami platnými pri zadávaní rezervácie; uhradená akontácia sa na náklady prijímateľa vracia klientovi.

Ak rezerváciu nie je možné stornovať bezplatne, uplatňujú za nasledujúce storno poplatky:

- Pri odstúpení od zmluvy 29 a viac dní pred začiatkom čerpania zakúpených služieb Cestovná kancelária účtuje klientovi storno poplatok vo výške 50 % celkovej ceny zakúpeného ubytovania. Zvyšná čiastka sa na náklady prijímateľa vracia klientovi.
- Pri odstúpení od zmluvy 28 až 22 dní pred začiatkom čerpania zakúpených služieb Cestovná kancelária účtuje klientovi storno poplatok vo výške 60 % celkovej ceny zakúpeného ubytovania (respektíve 50 % celkovej ceny zakúpeného ubytovania na majáku). Zvyšná čiastka sa na náklady prijímateľa vracia klientovi.
- Pri odstúpení od zmluvy 21 až 15 dní pred začiatkom čerpania zakúpených služieb Cestovná kancelária účtuje klientovi storno poplatok vo výške 70 % celkovej ceny zakúpeného ubytovania. Zvyšná čiastka sa na náklady prijímateľa vracia klientovi.
- Pri odstúpení od zmluvy 14 až 8 dní pred začiatkom čerpania zakúpených služieb Cestovná kancelária účtuje klientovi storno poplatok vo výške 80 % celkovej ceny zakúpeného ubytovania (respektíve 100 % celkovej ceny zakúpeného ubytovania na majáku). Zvyšná čiastka sa na náklady prijímateľa vracia klientovi.
- Pri odstúpení od zmluvy 7 až 0 dní pred začiatkom čerpania zakúpených služieb Cestovná kancelária účtuje klientovi storno poplatok vo výške 100 % celkovej ceny zakúpeného ubytovania.

Ak klient nenastúpi na ubytovanie alebo po začatí čerpania zakúpených služieb neoprávnenne zruší zakúpené služby, klient nemá právo späťne požadovať vrátenie uhradenej čiastky (vrátane čiastky, ktorú klient uhradil priamo poskytovateľovi služieb).

10.8. Ak klient v deň začiatku čerpania zakúpených služieb nenastúpi na ubytovanie do 20:00 hodiny a o dôvode svojho meškania vopred neinformuje Cestovnú kanceláriu ani poskytovateľa služieb, rezervácia sa považuje za zrušenú v deň príchodu a Cestovná kancelária klientovi zaúčtováva storno poplatok v súlade s článkom 10.7. Všeobecných podmienok. Ak poskytovateľ služieb medzičasom v ubytovacej jednotke ubytuje iných klientov, klient nemá právo na reklamáciu ani na vrátenie uhradenej čiastky.

10.9. Ak klient pri zrušení rezervácie ubytovacích služieb nájde nového nositeľa tej istej rezervácie, Cestovná kancelária klientovi zaúčtuje len poplatok za zmenu parametrov rezervácie.

10.10. Zámena zakúpenej ubytovacej jednotky za inú (s iným poskytovateľom služieb) sa považuje za zrušenie rezervácie pôvodne

zakúpenej ubytovacej jednotky. V tom prípade Cestovná kancelária klientovi zaúčtováva storno poplatok v súlade s článkom 10.7. Všeobecných podmienok a prípadný zostatok po zaúčtovaní storno poplatku prizná klientovi ako uhradenú akontáciu za novú rezerváciu. V kalkulácii ceny novej rezervácie Cestovná kancelária prizná klientovi osobitnú zľavu vo výške 10 % z ceny zakúpeného ubytovania zrušenej rezervácie.

10.11. Ak klient odstúpi od rezervácie ubytovacích služieb, pri ktorej mu bola priznaná jedna alebo viac zliav, Cestovná kancelária pri vyúčtovaní storno poplatku tieto zľavy neberie do úvahy a storno poplatok vyúčtuje z celkovej ceny rezervácie.

10.12. Ak klient v jednej žiadosti o rezerváciu rezervoval viac ubytovacích jednotiek a nestornuje všetky zakúpené ubytovacie jednotky (častočné odstúpenie od zmluvy), Cestovná kancelária klientovi zaúčtuje storno poplatok za stornované ubytovacie jednotky v súlade s článkom 10.7. Všeobecných podmienok a prípadný rozdiel medzi akontáciou uhradenou za všetky ubytovacie jednotky a storno poplatkom zaúčtovaným za stornované ubytovacie jednotky bude prenesený na rezerváciu zvyšných ubytovacích jednotiek.

10.13. Ak sú skutočne vzniknuté náklady vyššie od vopred definovaných, Cestovná kancelária si vyhradzuje právo vyúčtovania skutočne vzniknutých nákladov.

10.14. Ak je príčinou zrušenia rezervácie úmrtie klienta (nositeľa rezervácie) alebo člena jeho najbližšej rodiny, Cestovná kancelária klientovi, bez ohľadu na dátum odstúpenia od zmluvy, zaúčtuje iba minimálny storno poplatok (30 %). Toto ustanovenie sa uplatňuje v prípade úmrtia ktoréhokoľvek člena skupiny alebo úmrtia člena jeho najbližšej rodiny (manžel/manželka, brat, sestra, rodičia a deti), ale len vtedy, ak je v rezervačnom systéme Cestovnej kancelárie táto osoba uvedená ako člen skupiny.

10.15. Klient je povinný poskytnúť cestovnej kancelárii úmrtný list a prípadné potvrdenie o príbuzenskom vzťahu zosnulej osoby s nositeľom rezervácie, resp. s členom skupiny.

10.16. Pri odstúpení od zmluvy z akéhokoľvek iného dôvodu sa storno poplatok vždy účtuje v súlade s článkom 10.7. Všeobecných podmienok.

10.17. Cestovná kancelária klientovi zasiela vyúčtovanie storno poplatku e-mailom. Vrátanie zvyšnej čiastky po odpočítaní storno poplatku, na ktorú má klient právo, bude realizované v lehote 5 dní od definovania jej presnej výšky, ak klient poskytol Cestovnej kancelárii všetky údaje potrebné pre vrátenie platby.

11. POVINNOSTI CESTOVNEJ KANCELÁRIE

11.1. Cestovná kancelária je povinná zabezpečiť realizáciu služieb, venovať pozornosť výberu poskytovateľov služieb a chrániť práva a záujmy klienta v súlade s dobrými zvyklosťami v cestovnom ruchu.

11.2. Cestovná kancelária je povinná zabezpečiť, aby klientovi boli poskytnuté všetky zakúpené služby, a preto zodpovedá klientovi za prípadné neposkytnutie zakúpených služieb alebo časti zakúpených služieb.

12. POVINNOSTI KLIENTA

12.1. Klient je povinný:

- zabezpečiť platné cestovné doklady pre všetky osoby (vrátane cestovného dokladu pre deti a povinných dokumentov pre domácich miláčikov). Výdavky spojené so stratou alebo krádežou dokladov počas cestovania znáša klient;
- rešpektovať colné a devízové predpisy Chorvátskej republiky, ako aj krajín, cez ktoré prechádza pri ceste do Chorvátska;
- preveriť, či pre vstup do Chorvátskej republiky alebo do tranzitných štátov potrebuje vízum. Cestovná kancelária neposkytuje služby vybavovania víz a vyhradzuje si právo na zaúčtovanie storno poplatku v súlade s článkom 10.7. Všeobecných podmienok v prípade, ak klientovi nebude vydané vízum potrebné pre vstup do Chorvátskej republiky;
- v deň príchodu do zakúpenej ubytovacej jednotky predložiť poskytovateľovi služieb voucher, v ktorom je uvedený presný počet ubytovaných osôb a služby, ktoré mu majú byť poskytnuté;
- v deň príchodu do zakúpenej ubytovacej jednotky uhradiť poskytovateľovi služieb zvyšnú čiastku rezervácie, zaplatiť za doplnkové služby (ak ich využíva) a zložiť depozit (ak je uvedený vo voucheri), ak tak neurobil pred príchodom do ubytovacej jednotky;
- prísť do ubytovacej jednotky v počte a vekovej štruktúre osôb, ktorú nahlásil Cestovnej kancelárii. Ak do ubytovacej jednotky príde viac osôb alebo v inej vekovej štruktúre než je uvedené vo voucheri, poskytovateľ služieb má právo neubytovať nenahlásené osoby alebo za ne požadovať dodatočnú úhradu;
- nahlásiť príchod s domácim miláčikom, aby poskytovateľ služieb mohol dať súhlas s jeho ubytovaním. Poskytovateľ služieb má právo neubytovať klienta, ak klient na mieste požaduje ubytovanie s vopred nenahláseným domácim miláčikom;
- vopred informovať Cestovnú kanceláriu o všetkých dôležitých skutočnostiach, ktoré by mohli ovplyvniť jeho pobyt v zakúpenej ubytovacej jednotke (napr. alergie a choroby klienta, invalidita klienta, príchod automobilom neštandardných rozmerov, požiadavka na lôžko neštandardných rozmerov, osobitné podmienky stravovania, ak si klient objednáva stravovanie a pod.);
- počas pobytu v ubytovacej jednotke dodržiavať Domáci poriadok (Domáci poriadok je dostupný aj na internetových stránkach Cestovnej kancelárie) a v dobrej viere spolupracovať s poskytovateľom služieb.

12.2. Ak klient nesplní tieto povinnosti, môže mu byť odopreté poskytnutie zakúpených služieb bez práva na vrátenie uhradenej čiastky a na odškodnenie.

13. BATOŽINA

13.1. Batožinu klient prepravuje osobne a na vlastné riziko, preto sa odporúča poistenie batožiny v niektorej z poisťovní.

13.2. Cestovná kancelária nezodpovedá za zničenú alebo stratenú batožinu, ani za krádež batožiny v ubytovacej jednotke. Oznenie o poškodení, strate alebo krádeži batožiny klient podáva poskytovateľovi služieb a príslušnému oddeleniu polície.

14. REKLAMAČNÉ KONANIE

14.1. Klient má právo na reklamáciu v prípade nesprávne uverejnených fotografií alebo nepresných informácií týkajúcich sa zakúpenej ubytovacej jednotky, okrem situácií kedy je skutočný stav ubytovacej jednotky zmenený v prospech klienta. Klient má taktiež právo reklamovať nečistú, neupratanú a/alebo neudržiavanú ubytovaciu jednotku a neprimerané správanie poskytovateľa služieb.

14.2. Cestovná kancelária nezodpovedá za neposkytnutie služieb, o ktoré klient nepožiadal pred príchodom do zakúpenej ubytovacej jednotky.

14.3. Cestovná kancelária nezodpovedá za činnosť obchodov a reštaurácií v okolí objektu. Informácie o ich vzdialenosti od objektu majú orientačný charakter a nemôžu byť predmetom reklamácie.

14.4. Klient sa vzdáva práva na reklamáciu všetkých skutočností, ktoré sú uvedené na internetových stránkach Cestovnej kancelárie, ale klient si ich nevšimol, ako aj všetkých skutočností, na ktoré ho vopred upozornili pracovníci Cestovnej kancelárie.

14.5. Klient sa vzdáva práva na reklamáciu akýchkoľvek iných skutočností, obzvlášť práva ne reklamáciu nepriaznivého počasia, konfigurácie pláže, čistoty pláže, čistoty a zásobovania miesta, čistoty a teploty mora, ako aj všetkých podobných skutočností a udalostí, ktoré by mohli byť príčinou nespokojnosti klienta a nie sú priamo spojené s kvalitou zakúpenej ubytovacej jednotky (napr. miestne problémy so zásobovaním vodou, problémy s kanalizáciou, preľudnenosť miesta alebo pláže, krádež alebo poškodenie majetku a pod.).

14.6. Klient môže podať reklamáciu iba v deň príchodu do zakúpenej ubytovacej jednotky. Výnimočne, ak klient nemohol problém zistiť v deň príchodu alebo ak problém vznikol počas pobytu v zakúpenej ubytovacej jednotke, klient môže podať reklamáciu aj neskôr, avšak musí tak urobiť ihneď po zistení problému. Reklamácie, ktoré nie sú podané v uvedenej lehote, sa považujú za neoprávnené.

14.7. Reklamácia sa podáva telefonicky, e-mailom, SMS správou alebo faxom. Reklamáciu nie je možné podať správou na telefónnom záznamníku.

14.8. Počas hlavnej sezóny (1.5. - 31.8.) môže klient podať reklamáciu každý deň od 08:00 do 22:00 hodiny (vrátane soboty, nedele a sviatkov). Počas mimosezóny (do 30.4. a od 1.9.) môže klient podať reklamáciu v pracovné dni od 08:00 do 22:00 hodiny. Ak klient nemôže podať reklamáciu e-mailom, SMS správou alebo faxom a nemá vlastný mobilný telefón, odporúčame, aby Cestovnú kanceláriu kontaktoval z telefónu poskytovateľa služieb. Ak sú v čase klientovho telefonátu všetky telefónne linky Cestovnej kancelárie obsadené alebo nikto nepreberie hovor, odporúčame, aby klient

zopakoval telefonát, pretože reklamácie prijaté mimo dohovorenej lehoty sa považujú za neoprávnené.

14.9. Cestovná kancelária uchováva zvukový záznam telefonicky podanej reklamácie, ako aj zvukový záznam celej nasledujúcej komunikácie klienta a Cestovnej kancelárie spojenej s riešením reklamácie. Súhlasom s týmito Všeobecnými podmienkami klient potvrdzuje, že je oboznámený s uchovávaním zvukového záznamu každého telefonického rozhovoru s Cestovnou kanceláriou a súhlasí, aby zvukové záznamy boli použité ako dôkazový materiál v prípadnom súdnom procese.

14.10. Cestovná kancelária sa zaväzuje ihneď po prijatí reklamácie prioritne pracovať na jej riešení. Cestovná kancelária je povinná v lehote 2 hodín od prijatia reklamácie, po preverení všetkých skutočností (po kontaktovaní poskytovateľa služieb), rozhodnúť o jej oprávnenosti. Ak sa Cestovná kancelária v stanovenej lehote (2 hodiny) k reklamácií nevyjadrí, klient má právo opustiť reklamovanú ubytovaciu jednotku a Cestovná kancelária je klientovi povinná na svoje náklady vrátiť uhradenú čiastku rezervácie.

14.11. Ak Cestovná kancelária rozhodne, že je reklamácia oprávnená, klient poskytuje Cestovnej kancelárii ďalších 6 hodín na vyriešenie reklamácie odstránením jej príčin. Čas od 22:00 hod. do 08:00 hod. sa nezapočítava do uvedenej lehoty. Klient je pri riešení reklamácie povinný v dobrej viere spolupracovať s Cestovnou kanceláriou, ako aj s poskytovateľom služieb, a umožniť odstránenie príčin reklamácie.

14.12. Každá oprávnená reklamácia sa rieši odstránením reklamovaných nedostatkov alebo znížením ceny zakúpených služieb. Prijatie ponúknuť zľavy sa považuje za odstránenie reklamovaných nedostatkov. Ak oprávnené reklamované nedostatky nie je možné odstrániť, Cestovná kancelária je povinná ponúknuť klientovi náhradné ubytovanie. Ak poskytovateľ služieb nemôže odstrániť reklamované nedostatky a Cestovná kancelária klientovi nemôže ponúknuť náhradné ubytovanie, Cestovná kancelária je klientovi povinná na svoje náklady vrátiť uhradenú čiastku rezervácie.

14.13. Odškodnenie, vyplatené klientovi za reklamáciu, môže dosiahnuť maximálne výšku uhradenej čiastky rezervácie. Ak klient podá reklamáciu po začiatku využívania zakúpených služieb, odškodnenie, vyplatené klientovi za reklamáciu, môže dosiahnuť maximálne výšku nevyužitej časti služieb.

14.14. Klient sa vopred vzdáva vymáhania akéhokoľvek odškodnenia za hmotnú alebo nehmotnú škodu (napr. bankové náklady spojené s prevodom platby, náklady na telefón, dodatočné náklady na pohonné hmoty, strata času, nadmerný stres, duševné útrapy a pod.).

14.15. Meradlom pre porovnanie zakúpeného a náhradného ubytovania sú lokalita a cena uvedená na internetových stránkach Cestovnej kancelárie. Ak sa reklamované ubytovanie nachádza na pevnine, Cestovná kancelária môže klientovi ako náhradné ubytovanie ponúknuť objekt, ktorý sa nachádza na rovnakej alebo na susednej riviére. Ak sa reklamované ubytovanie nachádza na ostrove, Cestovná kancelária môže klientovi ako náhradné ubytovanie ponúknuť iba objekt, ktorý sa nachádza na rovnakom ostrove. Za porovnateľnú cenu sa považuje rovnaká, vyššia alebo maximálne o 15 % nižšia cena od ceny reklamovaného ubytovania. Ak Cestovná kancelária klientovi

ponúkne náhradné ubytovanie s cenou nižšou od pôvodnej, klient má právo na vrátenie rozdielu v cene reklamovaného a náhradného ubytovania. Ak Cestovná kancelária klientovi ponúkne náhradné ubytovanie s cenou vyššou od pôvodnej, rozdiel v cene reklamovaného a náhradného ubytovania pokrýva Cestovná kancelária.

14.16. Ak klient neprijme náhradné ubytovanie, ktoré je porovnateľné s reklamovaným (vyhovujúca lokalita a cena), Cestovná kancelária bude neskoršiu reklamáciu klienta považovať za neoprávnenú. Prijatím náhradného ubytovania sa klient vzdáva práva na vrátenie čiastky uhradenej za reklamované ubytovanie.

14.17. Ak Cestovná kancelária v stanovenej lehote (6 hodín) neodstráni reklamované nedostatky alebo klientovi neponúkne náhradné ubytovanie, klient má právo opustiť reklamovanú ubytovaciu jednotku a Cestovná kancelária je klientovi povinná na svoje náklady vrátiť uhradenú čiastku rezervácie.

14.18. Ak Cestovná kancelária rozhodne, že je reklamácia neoprávnená, nebude pracovať na odstránení reklamovaných nedostatkov. Klient môže prijať rozhodnutie Cestovnej kancelárie a v súlade s vopred dohodnutými podmienkami využiť zakúpené ubytovacie služby alebo od Cestovnej kancelárie môže požadovať ponuku náhradného ubytovania, cenu ktorého je klient povinný v plnej výške uhradiť novému poskytovateľovi služieb.

14.19. Ak Cestovná kancelária priamo na mieste nemôže rozhodnúť o oprávnenosti reklamácie, je povinná klientovi ponúknuť náhradné ubytovanie. Cestovná kancelária klientovi poskytuje 10 %-nú zľavu z ceny ponúknutého náhradného ubytovania. Klient je povinný uhradiť plnú cenu náhradného ubytovania novému poskytovateľovi služieb.

14.20. Ak klient neprijme rozhodnutie Cestovnej kancelárie a rozhodne sa dodatočne požadovať uhradenú čiastku, nesmie využiť ubytovanie v reklamovanej ubytovacej jednotke. Rozhodnutím o využití zakúpených ubytovacích služieb sa klient vopred vzdáva možnosti vymáhania vrátenia uhradenej čiastky.

14.21. Ak klient priamo na mieste nie je spokojný so stavom zakúpenej ubytovacej jednotky a z vlastnej iniciatívy opustí objekt a nájde si iné ubytovanie, čím Cestovnej kancelárii neposkytne príležitosť v stanovenej lehote (8 hodín) odstrániť jeho nespokojnosť alebo mu ponúknuť náhradné ubytovanie, nemá právo požadovať vrátenie uhradenej čiastky ani podať žalobu o náhradu škody, bez ohľadu na oprávnenosť reklamácie.

14.22. Klient je povinný poslať písomnú reklamáciu (e-mailom, faxom alebo poštou) v lehote 7 dní od ukončenia termínu reklamovanej služby. Cestovná kancelária je povinná klientovi bez odkladu písomne potvrdiť prijatie jeho reklamácie. Reklamácia prijatá po uplynutí uvedenej lehoty alebo reklamácia s neúplnou dokumentáciou (fotografie, informácie z iného dôveryhodného zdroja...) nebude zvážená.

14.23. Cestovná kancelária je povinná klientovi zasláť písomné riešenie prijatej reklamácie v lehote 7 dní od jej prijatia. Cestovná kancelária môže predĺžiť lehotu na vyriešenie reklamácie z dôvodu

získania dodatočných informácií a preverenia dôvodov reklamácie u poskytovateľa služieb, avšak nie viac ako o 14 dní.

14.24. Kým Cestovná kancelária nerozhodne o riešení reklamácie, klient sa zrieka sprostredkovania tretej osoby, arbitráže Chorvátskeho združenia cestovných kancelárií (UHPA), súdu alebo poskytovania informácií médiám. Ak by klient postúpil v protiklade s týmto ustanovením, Cestovná kancelária má právo požadovať náhradu škody za marenie výkonu pracovnej činnosti, ktorú by klient spôsobil svojim konaním, bez ohľadu na dôvody, ktoré ho k tomu viedli.

15. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

15.1. Cestovná kancelária vylučuje akúkoľvek zodpovednosť v prípade zmeny alebo neposkytnutia zakúpených služieb z dôvodu vyššej moci, na území štátu klienta alebo na území štátu, kde by služba mala byť poskytnutá (vojna, nepokoje, štrajky, teroristické akcie, živelné pohromy, zásahy štátnych orgánov a pod.), následkom čoho by klientovi bolo znemožnené využiť zakúpené služby v rezervovanej ubytovacej jednotke. V takom prípade klient nemá právo na vrátenie uhradenej čiastky, ani ju nie je možné využiť ako akontáciu za náhradné ubytovanie, ktoré by si klient prípadne rezervoval v inej destinácii alebo v inom termíne. Pri odstúpení od zmluvy z dôvodu vyššej moci sa storno poplatok účtuje v súlade s článkom 10.7. Všeobecných podmienok.

15.2. Zmluvné strany súhlasia, že Cestovná kancelária má právo zvýšiť cenu pred začiatkom čerpania zakúpenej služby, ak po potvrdení rezervácie došlo k zmene kurzu zmluvnej valuty o viac ako 5 % alebo k zvýšeniu iných nákladov, ktoré ovplyvňujú cenu zakúpenej služby a o ktorých Cestovná kancelária nevedela a ani nemohla vedieť. Klient má právo odstúpiť od zmluvy, ak došlo k zvýšeniu dohodnutej ceny o viac ako 10 %. Klient má v tom prípade právo na vrátenie dovedty uhradenej čiastky na náklady Cestovnej kancelárie, bez práva na náhradu škody.

16. PRÍSLUŠNOSŤ SÚDU

16.1. Zmluvné strany sa budú snažiť každý spor vyriešiť dohodou. Ak riešenie sporu dohodou nie je možné, zmluvné strany súhlasia, aby pri riešení sporu súdnou cestou bol miestne príslušný súd v Splite.

16.2. Na všetko, čo nie je osobitne stanovené týmito Všeobecnými podmienkami, sa vzťahujú platné právne predpisy Chorvátskej republiky.

16.3. Ak by z akéhokoľvek dôvodu bola spochybnená vierohodnosť prekladu určitého článku Všeobecných podmienok, Cestovná kancelária potvrdzuje, že bude daný článok tlmočiť v súlade s prekladom do jazyka klienta.

V Splite, 1.1.2023