

Uvjeti poslovanja

Molimo da ove uvjete pročitate prije potvrde rezervacije. Prilikom izvršene rezervacije gost potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima pružanja usluge smještaja, te da ih u cijelosti prihvaća. Na taj način sve što je navedeno u ovim Općim uvjetima postaje pravna obveza kako za gosta, tako i za agenciju.

1. Ponuda

SANI TOURS turistička agencija, Dr. Franje Tuđmana 14, 23210 Biograd na moru (u daljnjem tekstu agencija) se bavi posredovanjem i vršenjem rezervacija u ime vlasnika i za njegov račun sukladno informacijama objavljenim na internetu i važećim na dan potvrde rezervacije, te prema opisu i terminu sukladno potvrđenoj rezervaciji (ponudi) ugovaratelja putovanja (u daljnjem tekstu: gost) osim u slučaju više sile kao npr. bolest ili smrt pružatelja usluge ili njegove najuže obitelji, izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti niti otkloniti (elementarne nepogode kao potresi, poplave, sanitarni poremećaji, požari, suše, ratovi, štrajk, terorističke akcije i ograničenja izdana od strane države tipa mobilizacija, zabrana izlaska iz zemlje). Agencija se ne može smatrati odgovornom ako se gost ne raspita za detalje koji su mu važni, a koji nisu navedeni u opisu ili za sve detalje koji mu nisu jasni ili za koje smatra da u opisu nisu jasno objašnjeni.

2. Rezervacije i plaćanje

Upiti i rezervacije smještaja primaju se elektroničkim putem, pismeno, putem telefona ili osobno u poslovnici agencije.

Nakon prijema upita agencija će provjeriti raspoloživost tražene usluge i potvrditi gostu traženu uslugu odnosno ponuditi zamjenske mogućnosti. Ukoliko gostu odgovara ponuda, potrebno je da agenciji pošalje završnu potvrdu. Prilikom potvrde rezervacije gost u cijelosti prihvaća ove Opće uvjete pružanja usluga smještaja. Na taj način sve što je navedeno u ovim Općim uvjetima postaje pravna obveza kako za gosta, tako i za agenciju.

Nakon što primi potvrdu rezervacije od gosta, agencija šalje gostu predračun za plaćanje akontacije sa svim neophodnim podacima za izvršenje plaćanja na bankovni račun agencije. Nakon što uplata pristigne na račun agencije, agencija šalje gostu potvrdu o istom. Za rezervaciju smještaja potrebno je uplatiti akontaciju u visini 30% cijene, a ostatak iznosa plaća se na sam dan dolaska, u gotovini. Gost može ukoliko to želi, cjelokupni iznos uplatiti i odmah po primitku predračuna.

Plaćanje se može vršiti na više načina:

- uplata gotovinom u uredu agencije SANI TOURS, Dr. Franje Tuđmana 14, 23210 Biograd na moru
- uplata na žiro račun agencije
- uplata putem bankovne doznake na devizni račun agencije

Uplatitelj: Ime, prezime i adresa nosioca rezervacije.
Svrha plaćanja: uplata za rezervaciju – broj rezervacije
Poziv na broj: Broj rezervacije

Primatelj:

SANI TOURS
Dr. Franje Tuđmana 14,
23210 Biograd na moru
Ž.R.: Erste & Steiermarkische Bank d.d.
IBAN: HR 07 2402006 1140149154
SWIFT- Code: ESBCHR22

Troškove banke pošiljatelja i banke primatelja snosi gost u cjelosti.

3. Cijena usluga

Cijena smještaja uključuju osnovnu uslugu kako je navedeno u rezervaciji: dnevni najam, posteljinu, ručnike, utrošak vode, struje, plina. Cijene smještaja su odobrene od strane vlasnika smještajne jedinice koji ima pravo na promjenu istih.

Za boravak kraći od 4 dana cijena se uvećava za 30 %.

U slučaju promjene cijena određene smještajne jedinice nakon izvršene prijave, a prije uplaćene akontacije, agencija se obvezuje odmah obavjestiti gosta o tome te muj poslati novi obračun. Gostima koji su upalatali akontaciju agencija jamči da će im preostali dio biti obračunat po osnovi prijašnje kalkulacije po kojoj je gost i rezervirao smještajnu jedinicu.

Posebne usluge nisu uključene u cijenu smještaja, te ih gost plaća posebno. Ove usluge gost treba tražiti prilikom rezervacije.

4. Kategorizacija i opis usluga

Ponuđene smještajne jedinice opisane su prema službenoj kategorizaciji nadležne institucije, te na temelju uvida u stvarno stanje smještaja prilikom objave. Standardi smještaja, prehrane, usluga i ostalog kod pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi.

Svaki gost treba biti smješten u primljen u čistu i urednu smještajnu jedinicu. Za goste koji ostaju duže od jednog tjedna bit će dostupne dodatne plahte i ručnici.

Gosti u smještajnu jedinicu dolaze poslije 14:00 sati, a na dan odlaska smještajnu jedinicu napuštaju prije 10:00 sati. Predaja ključa smještajnih jedinica se obavlja u samom objektu od strane vlasnika ili predstavnika agencije, ili u agenciji.

Link na web stranice agencije eventualno poslan kod ponude je informativnog karaktera i prikazuje cijeli objekt, a ne pojedinu smještajnu jedincu.

5. Pravo agencije na promjene i otkaz

Agencija zadržava pravo promjene rezervacije ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (vidi točku 1.). Agencija također zadržava pravo promjene i/ili otkaza rezervacije u slučaju da se ustanovi da broj osoba koje namjeravaju koristiti smještaj, uključujući i djecu, nadilazi kapacitet smještaja u pitanju. Rezervirani smještaj može se zamijeniti samo uz prethodnu obavijest gostu i to smještajem iste ili više kategorije i po cijeni smještaja po kojoj je gost potvrdio rezervaciju. Ako je zamjenski smještaj moguć samo u objektu više kategorije i po cijeni većoj za 15% od cijene uplaćene rezervacije, agencija zadržava pravo naplate razlike u cijeni uz konzultaciju gosta. U slučaju nemogućnosti zamjene uplaćenog smještaja, agencija zadržava pravo otkaza rezervacije uz prethodnu obavijest gostu najmanje 7 dana prije početka korištenja usluge, te jamči povrat cjelokupnog uplaćenog iznosa. Ukoliko nije moguća adekvatna zamjena na dan početka korištenja usluge, agencija će se truditi gostu pružiti informaciju o mogućem smještaju koji nije u ponudi ove agencije i svakako vratiti gostu kompletan uplaćeni iznos za rezervaciju.

6. Pravo gosta na promjene i otkaz

U slučaju da gost želi promijeniti ili otkazati rezervaciju učinjenu prema njegovom zahtjevu, mora to učiniti pismeno.. 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 uvjeti otkaza rezervacije. Promjena smještajne jedinice i svaka promjena unutar 30 dana prije početka rezervacije te tijekom korištenja rezervacije smatra se otkazom rezervacije. U slučaju primitka obavijesti o otkazu primjenjuju pravila za obračun otkaznih troškova (uplaćena akontacija je nepovratna, bez obzira na datum otkaza) i to na slijedeći način:

- za otkaz do 29 dana prije početka korištenja usluge smještaja agencija u ime vlasnika naplaćuje 50% od ukupne cijene aranžmana (uplaćena akontacija se ne vraća).
- za otkaz od 28 do 15 dana prije početka korištenja smještaja usluge agencija u ime vlasnika naplaćuje 60% ukupne cijene aranžmana.
- za otkaz od 14 do 8 dana prije početka korištenja smještaja usluge agencija u ime vlasnika naplaćuje 80% ukupne cijene aranžmana.
- za otkaz do 7 do 0 dana prije početka korištenja smještaja usluge agencija u ime vlasnika naplaćuje 100% ukupne cijene zakupljenog smještaja.

Ukoliko gost u rezerviranu smještajnu jedinicu ne dođe do ponoći na dan početka usluge, a nije se javio agenciji, rezervacija se smatra otkazanom, pa se troškovi otkaza obračunavaju prema gore navedenom.

7. Obveze agencije i vlasnika

Dužnost agencije je brinuti se o provedbi usluga, a također i o izboru usluga vlasnika, brinuti o pravima i interesima gosta sukladno dobrim običajima u turizmu. Vlasnik je dužan osigurati da se gostu pruže sve zakupljene usluge, te stoga odgovara putniku zbog možebitnog neizvršenja zakupljenih usluga ili dijela usluga. Agencija i vlasnik isključuju svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom.

8. Obveze gosta

Gost je dužan:

- posjedovati valjane putne isprave,
- poštivati carinske i devizne propise države u kojoj je odredište
- pridržavati se kućnog reda u smještajnim objektima, te surađivati s pružateljima usluga u dobroj namjeri
- prilikom dolaska na odredište, zaposleniku agencije predati svoja osobna dokumenta te osobna dokumenta svih svojih suputnika, u svrhu prijave gosta, te izvršiti plaćanje ostatka računa, ukoliko takav ostatak postoji
- informirati agenciju ukoliko u grupi ima osoba sa zdravstvenim stanjem radi kojeg smještaj treba ispunjavati nekakve uvjete, odnosno konzultirati se s agencijom oko preporučljivosti odabranog smještaja u tim uvjetima, osim ako je za smještaj u pitanju u opisu izričito navedeno da zadovoljava potrebne uvjete (prilagođen osobama s posebnim potrebama).
- Potvrdom rezervacije gost se obvezuje da će, ukoliko uzrokuje bilo kakvo oštećenje, pružatelju usluge na licu mjesta nadoknaditi svaku načinjenu štetu.
- ukoliko putnik namjerava dolaziti sa svojim kućnim ljubimcem, dužan ga je prijaviti agenciji prilikom postavljanja upita čak i ako je prema opisu objekta dozvoljen. Dovođenje ljubimaca na odmor podrazumijeva da je on cijelo vrijeme uz gosta te da ge se ne ostavlja u sobi bez nadzora.
- točno i potpuno informirati agenciju o broju osoba koje namjeravaju koristiti rezervirani smještaj, uključujući i djecu. U slučaju da se prilikom dolaska gosta ustanovi da informacije dobivene od gosta u tijeku procesa rezerviranja nisu bile točne, agencija zadržava pravo otkaza rezervacije na licu mjesta, a gostu se odriče pravo naknade štete i/ili reklamacije. Mogućnost boravka s većim brojem osoba isključivo ovisi o dobroj volji vlasnika objekta a nije isključena nadoplata za dodatne osobe. Ne postoji pravilo prema kojem malodobna djeca mogu besplatno i bez najave boraviti u smještaju.

9. Prtljaga

Agencija ne odgovara za prtljagu koja je uništena, izgubljena, oštećena ili ukradena u smještajnoj jedinici.

10. Rješavanje prigovora

Ako su plaćene usluge iz ponude nekvalitetno izvršene, ili nisu uopće izvršene, gost može zahtijevati razmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor. Svaki gost - nosilac potvrđene rezervacije, prigovor podnosi zasebno.

Postupak u svezi s prigovorom:

- Ukoliko gost na samom odredištu nije zadovoljan stanjem smještajne jedinice, treba odmah po dolasku izvijestiti agenciju, odnosno reklamacije odmah iznosi vlasniku. Gost je obvezan surađivati s predstavnikom agencije i vlasnikom u dobroj namjeri da bi se uzroci nezadovoljstva uklonili. Ako je prigovor opravdan, te pružena usluga vlasnika nije zadovoljavajuća agencija će napraviti sve da gost dobije prihvatljivo rješenje koje odgovara uplaćenju usluzi vlasniku. Agencija ili vlasnik ne smiju gostu kao zamjenski smještaj ponuditi uslugu manje vrijednosti. Ako gost na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, agencija nije dužna uvažiti naknadni prigovor.
- Ako gost samoinicijativno napusti smještajnu jedinicu i pronađe drugi smještaj, te tako ne pruži priliku agenciji da riješi problem, onda gost nema pravo tražiti povrat novca niti uputiti tužbu za nadoknadom štete.
- Najkasnije u roku od 8 dana poslije povratka s puta gost mora predati pisani prigovor (uz potpisano izvješće od vlasnika o situaciji i eventualne račune o prouzrokovanim troškovima) u agenciju, poslati e-mailom na adresu agencije cancar@gmx.at, ili poštom na SANI TOURS turistička agencija, Dr. Franje Tuđmana 141, 23210 Biograd na moru.
- Agencija se obvezuje riješiti prigovor u roku od 14 dana od dana primitka. Gost se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacije u medije dok organizator ne donese rješenje. Ovime se isključuje pravo gosta na naknadu neizravne štete. Nije li gost na mjestu događaja reklamirao neadekvatnu uslugu, odnosno ako je podnio pisani prigovor nakon isteka 8 dana poslije povratka s puta, agencija takav prigovor neće uvažiti.
- Najviša nadoknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos usluge. Ovime se isključuje pravo gosta na nadoknadu idealne štete.

11. Nadležnost suda

Nije li gost zadovoljan kako je agencija riješila njegov prigovor, ima pravo na pokretanje sudskog postupka. U tom slučaju bit će nadležan Općinski sud u Biogradu na moru.