

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

1. Opći uvjeti

Opći uvjeti su sastavni dio ugovora o rezerviranju smještaja (u nastavku voucher) i drugim uslugama kojim turistička agencija Lang international (Agencija) potvrđuje da će gostu osigurati usluge smještaja i druge usluge objavljene na www.croatia-lang.com.

2. Rezervacija i plaćanje

Upiti za rezervaciju smještaja se primaju elektroničkim putem, pismeno ili osobno u Agenciji. Ugovaranjem rezervacije gost potvrđuje da se upoznao sa ovim općim uvjetima i da će ih se u potpunosti pridržavati.

Ugovaranjem rezervacije sve što je navedeno postaje pravna obveza za gosta i za Agenciju.

Agencija gostu daje sve potrebne informacije o putovanju.

Za potvrdu rezervacije potrebno je uplatiti akontaciju u visini od 30%, a ostatak 14 dana prije dolaska ili gotovinom na dan dolaska u Agenciji.

Način plaćanja u Hrvatskoj: opća uplatnica na naš žiro račun

Način plaćanja iz inozemstva: bankovnom doznakom na naš devizni račun ili pay pall.

3. Cijene smještajne jedinice

Cijene na web stranici su objavljene u Eurima uz svaku smještajnu jedinicu. Cijena uključuje smještaj, posteljinu (mijenjanje 1 tjedno), 2 ručnika po osobi tjedno, završno čišćenje, te utrošak vode, struje i plina. U cijenu je uključena naknada za agencijsku uslugu posredovanja. U cijenu nisu uključene dodatne usluge npr. korištenje klima uređaja, smještaj za kućnog ljubimca, dječji krevetić, te prijava boravka. Dodatne usluge plaćaju se na licu mjesta.

Boravišna pristojba je uključena u cijenu, ukoliko nije navedeno da se posebno plaća.

Ukoliko u smještajnu jedinicu dođe više osoba nego što je naznačeno u rezervaciji, pružatelj usluga ima pravo uskratiti uslugu ili prihvatiti sve klijente uz nadoplatu nenajavljenih klijenata na licu mjesta.

4. Kategorizacija i opis usluga

Smještajne jedinice su opisane prema službenoj kategorizaciji nadležnog tijela dobivenih od davatelja usluga. Standardi usluga i smještaja pojedinih zemalja su različiti i ne mogu se usporediti.

Gosti u smještajnu jedinicu dolaze nakon 14:00 sati, a na dan odlaska smještajnu jedinicu napuštaju do 10:00 sati.

Za kasnije dolaske u smještajne objekte (iza 19:00 sati) potrebno je prethodno najaviti.

Predaja ključa smještajne jedinice obavlja se u samom objektu.

5.Pravo agencije na promjene i otkaz

Ukoliko prije ili za vrijeme boravka nastupe izvanredne okolnosti, koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti, Agencija može promjeniti ili otkazati rezervirani smještaj. Agencija je dužna gostu ponuditi zamjenski smještaj koji treba biti iste ili više kategorije ili povratiti cjelokupni novac ako gost ne pristane na zamjenu. Ukoliko gost prihvati zamjenski smještaj ili povrat sredstava, odriče se svih daljnjih potraživanja prema Agenciji.

6. Odustajanje od putovanja

Ukoliko putnik otkaže rezervaciju, Agencija od ukupne cijene zadržava:

- za otkaz više od 30 dana, 20% manipulativnih troškova
- 30 – 15 dana, 40%
- 14-7 dana, 60%
- 7 – 0 dana, 100%
- no show, 100%

7.Obveze agencije

Obveza Agencije je brinuti se o izvršenim uslugama kao i o izboru davatelja usluga, brinuti o pravima i interesima gosta sukladno s dobrim običajima u turizmu. U slučaju određenih nesuglasica između gosta i davatelja usluge, Agencija se obvezuje na pomoći u rješavanju na obostrano zadovoljstvo.

8.Obveze gosta

Gost je obvezan: posjedovati ispravne putne isprave, poštivati carinske i devizne propise RH, pridržavati se kućnog reda u smještajnoj jedinici, te surađivati sa vlasnikom i Agencijom u dobroj namjeri. Za svaku počinjenu štetu u smještajnoj jedinici, gost je dužan u cjelosti nadoknaditi vlasniku. Prilikom dolaska u mjesto boravka, gost je dužan predložiti voucher sa detaljima o broju osoba i vrsti usluga.

9.Prtljaga

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

10. Rješavanje prigovora

Ukoliko gost na samom odredištu nije zadovoljan stanjem smještajne jedinice ili primjeti određene nedostatke, dužan je isti dan izvjestiti Agenciju i vlasnika- davatelja usluge, te s njima surađivati u dobroj namjeri da se nedostaci uklone. Ako je prigovor opravdan te pružena usluga vlasnika nije zadovoljavajuća, Agencija će učiniti sve da gost dobije prihvatljivo rješenje koje odgovara plaćenju usluzi.

Prihvatanjem zamjenskog smještaja, gost se odriče prava na povrat plaćenog iznosa i naknade štete što mora biti priloženo u pisanoj formi. Ako gost samostalno napusti smještajnu jedinicu i pronađe drugi smještaj, te tako ne pruži Agenciji priliku da rješi problem, onda gost nema pravo na povrat sredstava ni naknadu štete.

Ukoliko se reklamacija ne uspije zadovoljavajuće riješiti na licu mjesta, gost najkasnije u roku od 8 dana poslije povratka s puta mora poslati pisani prigovor, uz potpisanu potvrdu vlasnika o situaciji u apartmanu i Agencije o prigovoru s lica mjesta.

Agencija se obvezuje riješiti prigovor u roku od 14 dana od primitka. Gost se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u medije dok Agencija ne donese rješenje. U protivnom Agencija ima pravo tražiti nadoknadu štete koju bi joj takav postupak nanio.

Najviši iznos nadoknade po prigovoru može doseći iznos reklamiranog djela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos.

Ako je gost podnio pisani prigovor nakon isteka roka od 8 dana nakon povratka s puta, Agencija takav prigovor neće uvažiti.

11. Zaštita osobnih podataka

Gost osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci **gosta** potrebni su u procesu realizacije tražene usluge i koristit će se za daljnju međusobnu komunikaciju (npr. pismo namjere, upute o uplati, obavijesti o realizaciji usluge).

Agencija se obvezuje da neće osobne podatke korisnika iznijeti iz zemlje ili ih dati trećoj osobi, osim partnerima koji sudjeluju u realizaciji ugovorene usluge (npr. smještaj, aviokompanija, prijevoznik).

Osobni podaci korisnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno odluci **Agencije** o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka.

Agencija zadržava pravo osobne podatke korisnika usluga upotrebljavati u marketinške svrhe (npr. slanje obavijesti, akcija, promocija). Korisnik je u mogućnosti u bilo kojem trenutku odjaviti se slanjem poruke na e- mail adresu.

Prigovor na obradu osobnih podataka u marketinške svrhe neće utjecati na ugovaranje i/ili realizaciju tražene usluge.

12. Putno osiguranja

Naše cijene ne uključuju putno osiguranje, te preporučamo gostu da sklopi putno osiguranje kod svog osiguravajećeg društva.

13. Nadležnost suda

Agencija i gost se obvezuju da će eventualne prigovore nastojati riješiti sporazumno a ako to nije moguće, bit će nadležan Trgovački sud u Rijeci.