

1. Ponuda i potvrda rezervacije

Turistička agencija Maraska posreduje između Gosta i pružatelja usluga (u ime Vlasnika i za njegov račun) te tako osigurava Gostu smještaj prema objavljenim informacijama dostupnima na stranicama <http://www.maraska.info>, i u dogovorenom terminu, osim u slučaju izvanrednih okolnosti ili više sile.

* Viša sila je okolnost na koju se ne može utjecati jer se ne može predvidjeti, pa samim time niti otkloniti (potresi, poplave, požari, štrajk, terorističke akcije, ratovi smrt pružatelja usluge ili njegove najuže obitelji)

2. Rezervacija i plaćanje

Upiti za rezervacije primaju se internetom (upitnik na web stranicama, e-mail) ili osobno u prostorijama Agencije. Za potvrdu rezervacije potrebno je da Gost, u roku od 7 dana od trenutka prihvatanja ponude, uplati akontaciju u iznosu od 30% od ukupne cijene smještaja te po potrebi i pošalje potvrdu o uplati, dok ostatak iznosa i eventualno boravišnu pristojbu Gost plaća u gotovini na recepciji Agencije na dan dolaska u smještajnu jedinicu.

3. Cijena smještaja

Cijene su objavljene uz svaku smještajnu jedinicu. Ukoliko postoje posebne napomene u vezi cijena one će biti iskazane kao takve ispod izraženih cijena objekta na web stranicama Agencije.

Cijena uključuje: dnevni najam, tjedno mijenjanje posteljine, ručnike, utrošak struje i vode, pribor za kuhanje i jelo (apartmani).

Posebne usluge nisu uključene u cijenu (doručak, iznajmljivanje čamca, korištenje veza za brod) te ih treba platiti posebno.

U slučaju promjene cijena određene smještajne jedinice nakon izvršene prijave, a prije uplaćene akontacije Agencija se obvezuje odmah obavijestiti Gosta o tome te mu poslati novi obračun. Za Goste koji su uplatili akontaciju, Agencija jamči da će preostali dio biti obračunat po osnovi prijašnje kalkulacije po kojoj je Gost rezervirao određenu smještajnu jedinicu.

4. Kategorizacija

Smještajne jedinice su opisane prema službenoj kategorizaciji nadležne institucije, te je Vlasnik dužan dodijeljenu kategoriju istaknuti na vidno mjesto.

Standardi smještaja, prehrane i usluga pojedinih zemalja su različiti i ne mogu se usporediti. Informacije koje Gost dobije u smještajnoj jedinici ne obvezuju Agenciju u većoj mjeri nego informacije objavljene na internet stranicama Agencije.

5. Pravo Agencije na promjene i otkaz

Agencija zadržava pravo promjene rezervacije ako nastupe izvanredne okolnosti ili viša sila. Rezervirani smještaj može se zamijeniti samo uz prethodnu obavijest Gostu i to sa smještajem iste ili više kategorije i po cijeni po kojoj je rezervacija potvrđena. Ako je zamjenski smještaj moguć samo u objektu po cijeni većoj za 15% od cijene rezerviranog smještaja, Agencija zadržava pravo naplate razlike u cijeni uz konzultaciju s Gostom. Ukoliko zamjena nije moguća, Agencija zadržava pravo otkaza rezervacije uz prethodnu obavijest Gostu prije početka korištenja usluge te mu jamči povrat uplaćene akontacije.

6. Pravo Gosta na promjene i otkaz

Ukoliko Gost želi otkazati rezervirani smještaj, treba to učiniti pismenim putem (e-mail, pošta). Puni iznos akontacije Agencija vraća za sve otkazane rezervacije 60 ili više dana do dogovorenoga dana dolaska Gosta, a zadržava cijeli iznos akontacije unutar 60 dana do početka rezervacije. U slučaju otkaza rezervacije te povrata akontacije Gostu, Agencija zadržava pravo naplate manipulativnih troškova u iznosu od 180,00 HRK. Ako Gost ne otkaže rezervaciju, ali se ne pojavi na vrijeme, Agencija ima pravo naplatiti cjelokupan iznos rezervacije.

7. Obveze Agencije i Vlasnika smještajne jedinice

Obveza Agencije je:

- briga o provedbi usluga kao i izboru pružatelja usluga,
- briga o pravima i interesima Gosta, sukladno dobrim običajima u turizmu.

Obveza Vlasnika je:

- Gostu pružiti sve zakupljene usluge.

* Agencija i Vlasnik isključuju svaku odgovornost u slučaju promjena ili neizvršenja usluga prouzročenih višom silom.

8. Obveze Gosta

Gost je obavezan:

- posjedovati ispravne putne isprave te pribaviti vizu ako mu je potrebna za ulazak u Republiku Hrvatsku,
- poštivati carinske i devizne propise Republike Hrvatske,
- pridržavati se kućnog reda u smještajnoj jedinici, te surađivati s pružateljima usluga u dobroj namjeri,
- svaku načinjenu štetu u smještajnoj jedinici Gost je dužan prijaviti Vlasniku ili Agenciji odmah te je na licu mjesta u cijelosti nadoknaditi,
- prilikom dolaska u mjesto boravka zastupniku Agencije treba predložiti voucher s detaljima o broju osoba i vrsti usluga koje im moraju biti pružene.

Gost će snositi odgovornost i troškove nastale zbog nepoštivanja obaveza.

Gosti u smještajnu jedinicu dolaze poslije 14:00 sati, a na dan odlaska smještajnu jedinicu napuštaju do 10:00 sati, ukoliko nije drukčije dogovoreno. Predaja ključeva smještajnih jedinica se obavlja u samom objektu od strane Vlasnika ili uz pratnju predstavnika Agencije.

9. Prtljaga

Agencija ne odgovara za prtljagu koja je uništena, oštećena, izgubljena ili ukradena u smještajnoj jedinici. Izgubljena prtljaga ili krađa prijavljuju se pružatelju usluge smještaja i nadležnoj policijskoj postaji.

10. Reklamacije

Gost ima pravo tražiti određenu naknadu za neizvršene uplaćene usluge. Pri zahtjevu Gost mora priložiti pismeni prigovor.

Postupak u svezi s prigovorom:

- Ukoliko Gost na samom odredištu nije zadovoljan stanjem smještajne jedinice, treba odmah po dolasku izvijestiti Agenciju, odnosno reklamacije odmah iznijeti Vlasniku. Gost je obavezan 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 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.
- Ukoliko Gost ne napravi reklamaciju smještaja na licu mjesta ne ostvaruje pravo povrata novca.

11. Nadležnost suda

Ako gost nije zadovoljan rješenjem prigovora, ima pravo na sudsku arbitražu. U takvom slučaju nadležan je Trgovački sud u Splitu.

12. Napomena

Uplaćivanjem akontacije Gost u cijelosti prihvaća navedene Opće uvjete najma smještaja.