

1. CONTENUTO DELL'OFERTA

RIVATURIST BAŠKA (nel seguente testo RIVATURIST BAŠKA) sta come un mediatore per vari servizi turistici offerti, in questo caso servizi della sistemazione, fra l'ospite (cliente) e la famiglia ospite, un hotel o l'altro tipo della sistemazione.

RIVATURIST BAŠKA fornisce informazioni sui servizi di soggiorno sulle pagine Web www.rivaturist-baska.hr (ed altri indirizzi di RIVATURIST BAŠKA), e assicura I servizi di prenotazione secondo la prenotazione confermata.

2. SERVIZIO DI PRENOTAZIONI E MODALITA' DI PAGAMENTO

Le richieste e le prenotazioni dei soggiorni si effettuano e confermano via e-mail oppure nell'agenzia RIVATURIST BAŠKA ed anche in una delle agenzie partner di RIVATURIST BAŠKA . In base alla Sua richiesta della disponibilità le sarà inviata una offerta.

Confermando l'offerta riceverete la conferma della prenotazione in base alla quale pagherete un acconto e in questo modo la vostra prenotazione sarà confermata. In base all'acconto versato il cliente riceverà la conferma dell'acconto effettuato che contiene tutte le informazioni necessarie della prenotazione.

Al momento della prenotazione il cliente è obbligato a fornire tutti i dati necessari richiesti dalla procedura di prenotazione.

3. PAGAMENTO

a) L'ACCONTO

Modalità e termini del versamento dell'acconto è obbligatorio e viene versato sulla ricevuta della conferma di prenotazione se non dichiarato diversamente. Al contrario, la prenotazione sarà considerata annullata. Al pagamento è necessario includere il nome della persona che ha prenotato oppure il nome della persona per la quale si effettua il pagamento come pure il nome dell'unità della sistemazione alla quale si riferisce la prenotazione.

Affinché la prenotazione sia confermata da RIVATURIST BAŠKA , è necessario versare l'acconto di 20%-50% che dipende dal periodo e della prestazione scelta.

Una copia del pagamento sarà trasmessa per e-mail o fax. (numero del Fax: +385 51 856 336) In base all'acconto versato il cliente riceverà la conferma dell'acconto effettuato che contiene tutte le informazioni necessarie della prenotazione.

b) Il resto del pagamento

Per l'accomodazione in albergo o in case mobili e' necessario un versamento dell'importo totale 15 giorni prima dell'inizio del servizio. Dopo aver ricevuto l'importo totale l'agenzia spedisce per e-mail il voucher originale al vostro indirizzo, il quale il cliente dovra' consegnare alla reception dell'albergo.

Per appartamenti nella accomodazione privata, la differenza tra l'acconto e l'importo totale potete pagare prima dell'inizio del servizio oppure dopo l'arrivo in destinazione nella nostra agenzia dove siete obbligati di consegnare la conferma dell'acconto effettuato.

4. PREZZI DEI SERVIZI

a) Servizi di base

Il prezzo del soggiorno include il servizio di base, come e descritto accanto alla descrizione del alloggio (per i appartamenti privati si trova scritto: "il prezzo comprende").

I prezzi dei alloggi sono espressi in euro, quindi RIVATURIST BAŠKA si riserva il diritto di modificare i prezzi (nel caso di cambiamenti consistenti del cambio oppure nel caso che i fornitori di servizi modificano i prezzi). Per i clienti che hanno già effettuato il versamento dell'acconto, RIVATURIST BAŠKA garantisce il prezzo del servizio, in base al quale hanno effettuato il pagamento dell'acconto.

Nel caso la modificazione dei prezzi avviene prima del pagamento dell'acconto, RIVATURIST BAŠKA e obbligato di avvisare il cliente sulla modificazione accaduta.

Nel caso in cui al giorno d'arrivo si presentano un maggior numero di persone, di quanto e stato scritto sulla conferma della prenotazione o sul VOUCHER, l'agenzia ha il diritto di non fornire il alloggio alle persone in esubero, oppure cambiare il servizio (l'alloggio), nel caso non sia possibile sistemare le persone in esubero pagando un supplemento secondo i prezzi in vigore.

I prezzi esibiti sulle pagine web di RIVATURIST BAŠKA (www.rivaturist-baska.hr) si stabiliscono in base ai contratti con i nostri partner ed non corrispondono necessariamente ai prezzi esposti nei alloggi dove il cliente alloggia, dunque l'eventuale differenza nei prezzi non e un oggetto di reclamo.

b) Servizi speciali

Servizi speciali sono i servizi che non sono inclusi nel prezzo dell'alloggio. Sono possibili soltanto avvisando al momento della prenotazione, oppure sull'arrivo se si trovano nella descrizione dell'alloggio oppure se sono sottolineate come "CONDIZIONI GENERALI".

Si pagano secondo i prezzi esibiti presso l'agenzia alla quale si fa la prenotazione.

5. LA TASSA DI SOGGIORNO

A norma di legge in vigore che riguarda la tassa di soggiorno della Repubblica di Croazia, il cliente/ cittadino che si trova in un posto turistico tranne il suo luogo di residenza e soggiorna in un alloggio in cui si esercita l' attivita turistica o l' attivita' alberghiera, ha l' obbligo di versare l'importo della tassa di soggiorno.

L'importo della tassa di soggiorno dipende dalla destinazione nella Repubblica di Croazia e dalla data del soggiorno, e si paga, secondo queste condizioni generali, nel momento in cui si effettua il saldo finale.

6. QUALITA' E DESCRIZIONE DI SERVIZI

Gli alloggi che sono oggetto dell'offerta da RIVATURIST BAŠKA (appartamenti, hotel o altri tipi di sistemazione) sono descritti secondo le modalita' ufficiali dell'ente di turismo dopo un ulteriore accertamento prima della pubblicazione.

Lo standard delle sistemazioni, alimentazione, e altri servizi differiscono da un posto ad altro, da un paese al altro e non possono essere confrontati. RIVATURIST BAŠKA non prende la responsabilita' di qualsiasi informazione ottenuta che non e' conforme alle informazioni datte sulle pagine web di RIVATURIST BAŠKA.

Il cliente ha diritto all' alloggio prenotato alle ore 14.00 del giorno d' arrivo. Qualora sia possibile piu' presto RIVATURIST BAŠKA e richiesto ad informare il cliente.

Il cliente e obbligato a lasciare l'unita della sistemazione il giorno di partenza alle ore 10.00, se non dichiarato diversamente.

Se un ospite non puo arrivare fino alle ore 20.00 e' obbligato ad avvisare l'agenzia in cui si deve registrare entro le ore 18.00. Al contrario, l'agenzia non e tenuta di aspettare l'ospite.

7. DIRITTO DEL CLIENTE AL RECESSO E MODIFICHE

Qualora il cliente desideri cambiare la prenotazione oppure volontariamente receda dalla prenotazione effettuata secondo la sua richiesta, e obbligato a comunicarlo per iscritto (via e-mail, posta ordinaria o fax) , almeno 30 giorni prima dell'inizio del soggiorno. Per modifiche s'intendono i cambiamenti del numero delle persone e della data dell'inizio e/o fine del soggiorno. Le modifiche, qualora sia possibile effettuarle senza costi aggiuntivi, saranno effettuate gratis. Qualora non sia possibile effettuare le modifiche della prenotazione ed il cliente per questo motivo receda dalla prenotazione confermata, RIVATURIST BAŠKA restituisce il acconto pagato diminuito del 30%. Qualora il recesso o modifiche vengono comunicate meno di 30 giorni prima dell'inizio del soggiorno, la prenotazione si considera recessa e RIVATURIST BAŠKA non restituisce l'acconto versato.

Qualora il recesso sia causato da forza maggiore, il cliente e obbligato a fornire evidenze in forma scritta (via e-mail o fax), in questo caso RIVATURIST BAŠKA calcola soltanto i costi reali della prenotazione.

Nel caso in cui il cliente non si presenti all'alloggio prenotato entro le 12.00 dell'giorno successivo, senza aver avvisato RIVATURIST BAŠKA o il fornitore dei servizi, la prenotazione si considera recessa ed l'acconto versato non viene rimborsato.

8. DIRITTO DI RIVATURIST BAŠKA ALLA DISDETTA E MODIFICHE

RIVATURIST BAŠKA si riserva il diritto di modificare la prenotazione qualora si presentino circostanze straordinarie le quali non e possibile prevedere, evitare o rimuovere(guerra, disordini, azioni terroristiche, calamita naturali, quasti sugli impianti che forniscono le prestazioni, interventi dell'autorita, morte oppure malattia del fornitore di servizi, etc...). L'alloggio che e stato prenotato puo essere sostituito soltanto dopo un avviso preliminare al cliente ed il nuovo alloggio deve essere della stessa o piu alta categoria, ed al prezzo al quale il cliente ha prenotato l'alloggio.

Qualora si presentino circostanze tali da rendere impossibile la sostituzione dell'alloggio prenotato, RIVATURIST BAŠKA ha l'obbligo di avvisare il cliente almeno 7 giorni prima dell'inizio del soggiorno e di rimborsare il cliente per la somma totale che ha versato.

Qualora non sia possibile trovare una sostituzione adeguata al giorno dell'inizio del soggiorno, RIVATURIST BAŠKA si impegnera di fornire al cliente informazioni del possibile alloggio di uguale o di piu alta categoria.

9. OBLIGHI DEL CLIENTE

Il cliente ha l'obbligo di:

- essere munito di documenti di viaggio validi,
- rispettare il regime doganale e monetario vigente nel paese della destinazione,
- essere in possesso di un documento (carta d'identità o il passaporto) necessario sull'arrivo quando si registra nell'agenzia, - nel momento dell'arrivo alla destinazione, consegnare al fornitore di servizio il documento della prenotazione effettuata (il voucher / contratto ricevuto via posta o via e-mail) per poter pagare il resto del prezzo. Dopo aver pagato il cliente può cominciare usufruire le prestazioni pagate.
- il cliente deve osservare il regolamento condominiale e collaborare con i fornitori dei servizi in buona fede.

Qualora il cliente non rispetti questi obblighi, diventa responsabile per il danno provocato, mentre Rivaturist Baška non prende alcuna responsabilità.

10. OBLIGHI DI RIVATURIST BAŠKA

RIVATURIST BAŠKA si impegna, in base all'acconto versato per la prenotazione, fornire al cliente la conferma della prenotazione ed un VOUCHER che contiene tutte le prestazioni che saranno usufruite. RIVATURIST BAŠKA si impegna a fornire tutti i servizi confermati, a sorvegliare i diritti e gli interessi del cliente secondo le regole dell'attività turistica, nonché adempire tutti gli obblighi secondo queste condizioni.

11. BAGAGLIO

RIVATURIST BAŠKA non è responsabile per il bagaglio smarrito o distrutto, oppure per il furto avvenuto nell'alloggio (si consiglia di affittare una cassa di sicurezza, qualora ci sia possibile).

Lo smarrimento di bagagli o il furto si denunciano al fornitore del servizio oppure alla polizia locale.

12. RECLAMI

Nel caso il cliente si accorga che i servizi non sono forniti in modo corretto dalla parte di RIVATURIST BAŠKA, il cliente può chiedere un risarcimento presentando il reclamo per iscritto.

La procedura per il reclamo è la seguente:

Il cliente è tenuto a reclamare immediatamente, il giorno d'arrivo, il servizio inadeguato presso il fornitore dei servizi e di avvisare RIVATURIST BAŠKA via e-mail rivaturist@rivaturist-baska.hr, al Fax 00385 51 856 336 oppure personalmente presso l'ufficio RIVATURIST BAŠKA, Ribarska 49, Baška.

Il cliente è tenuto a collaborare con il rappresentante di RIVATURIST BAŠKA, in buona fede, affinché possa essere rimossa la causa del reclamo. Qualora il cliente non accetti, sul luogo, la soluzione del reclamo proposta, che corrisponde al servizio prenotato, Rivaturist Baška non ha l'obbligo di prendere in considerazione un successivo reclamo del cliente. Qualora neanche dopo la mediazione del rappresentante di RIVATURIST BAŠKA il problema non sia risolto, l'agenzia compone una dichiarazione per iscritto in due copie, una per RIVATURIST BAŠKA ed una per il cliente. In questo caso il cliente, entro 30 giorni dalla fine della vacanza, è tenuto ad inviare il reclamo, insieme con la documentazione ed le

fotografie accompagnatrici, che dimostrano la causa del reclamo, al indirizzo e-mail rivoturist@rivoturist-baska.hr oppure via posta al indirizzo RIVATURIST BAŠKA, Via Ribarska 49, 51523 Baška, Croazia.

RIVATURIST BAŠKA accetterá soltanto i reclami muniti da tutta la documentazione necessaria ed presentati non oltre 30 giorni dalla fine della vacanza. RIVATURIST BAŠKA assume la responsabilita di prendere una decisione scritta al reclamo entro 15 giorni sulla ricevuta del reclamo.

RIVATURIST BAŠKA puo prolungare il tempo di reazione di un massimo di 15 giorni necessario per raccogliere informazioni e verificare il reclamo con il fornitore dei servizi. RIVATURIST BAŠKA risolvera' soltanto quei reclami che non possono essere risolti sul posto.

Il risarcimento dovuto da RIVATURIST BAŠKA non puo essere superiore al costo del servizio che e' stato reclamato e non puo comprendere né i costi dei servizi usufruiti né il prezzo totale del soggiorno.

In questo modo si esclude il diritto del cliente al risarcimento ideale.

13. PROTEZIONE DELLA PRIVACY

Per rispettarli diritti della privacy applichiamo i seguenti principii:

- dobbiamo richiedere i vostri dati personali,
- I vostri dati personali condividiamo con una terza persona che e coinvolta nel processo di prenotazione.

14. I CAMBIAMENTI DEI CONDIZIONI DI GESTIONE D' AFFARI

RIVATURIST BAŠKA mantiene il diritto a cambiare i termini dell'uso della pagina Internet come pure altri condizioni degli affari.

Tuttavia, i cambiamenti non riguardano le prenotazioni gia fatte e pagate.

15. TERMINI PER L 'USO DI QUESTE PAGINE

La pagina Internet Baška www.rivoturist-baska.hr fornisce informazioni sulla prenotazione delle unita della sistemazione in base alle descrizioni ed alle immagini per ogni unita della sistemazione. Inoltre, su queste pagine web potete ottenere informazioni su disponibilita dell' alloggio desiderato per il periodo richiesto. Sulle nostre pagine web potete prenotare l'alloggio. Vogliamo attirare la vostra attenzione sul fatto che tutte le transazioni fatte sulle pagine web devono essere fatte da una persona adulta. Tuttavia, vi impegnate a prendere la responsabilita' finanziaria per tutte le transazioni fatte da voi o da una persona minorenni dalla vostra famiglia.

Inoltre, siete responsabili dei vostri bambini minorenni che usano i vostri dati personali come pure per l'autenticita e l'esattezza dei dati personali forniti a noi per eseguire prenotazioni e operazioni finanziarie.

In caso del' abuso di queste pagine web (facendo una prenotazione errata o altro) vi sara' proibito l'accesso alle pagine.

16. NOTA

Durante la realizzazione della prenotazione, il cliente conferma di conoscere e di accettare queste Condizioni generali.

In questo modo tutto quello che e' dichiarato in queste Condizioni diventa l'obbligo legale sia per il cliente sia per l'agenzia Rivaturist Baška.

17. FORO COMPETENTE

Qualora il cliente non sia soddisfatto con le risposte sul reclamo, ha il diritto di rivolgersi al tribunale. Il foro competente e il Tribunale commerciale in Rijeka (Trgovački sud - Rijeka).

RABAC, novembre 2009