

1. OPĆI UVJETI POSLOVANJA I POSREDOVANJA

RIVATURIST D.O.O. BAŠKA - TRAVEL AGENCY Ribarska 49 51523 BAŠKA, Hrvatska (u daljnjem tekstu RIVATURIST D.O.O.), nastupa kao posrednik raznih turističkih usluga, u ovom slučaju smještajnih usluga između gosta i pružatelja usluga (iznajmljivač, hotelska kuća i sl.). RIVATURIST na temelju objavljenih informacija na internet stranicama – www.rivaturist-baska.hr, informira gosta i osigurava usluge smještaja sukladno potvrđenoj rezervaciji.

2. REZERVACIJE

Upiti i rezervacije smještaja primaju se i potvrđuju isključivo putem e-mail-a ili fiksa, kao i u poslovnica agencije ili njihovih internet stranica, ugovornih partnera RIVATURIST-a (u daljnjem tekstu agencija).

Na osnovu Vašeg postavljenog upita za određenim smještajnim objektom, bit će Vam poslana naša ponuda.

Potvrdom ponude primit ćete pismenu potvrdu rezervacije na osnovu koje ćete uplatiti akontaciju i tako osigurati smještaj.

Na temelju uplaćene akontacije dobivate potvrdu o uplati akontacije koja sadrži sve neophodne podatke o rezervaciji VOUCHER.

Prilikom izvršenja same rezervacije gost je dužan dati sve potrebne podatke koje zahtjeva postupak rezervacije.

3. PLAĆANJA

a) Uplata akontacije

Akontacija je obavezna, i treba je uplatiti po primitku potvrde rezervacije, ako nije drugačije naznačeno, inače se smatra da je rezervacija otkazana.

Kod uplate obavezno navesti ime osobe koja je ili za koju je izvršena rezervacija, broj rezervacije, te ime smještajnog objekta na koji se uplaćna akontacija (rezervacija) odnosi.

Akontacija iznosi 20-50% cijene ukupnog aranžmana ovisno o odabranoj usluzi i terminu korištenja usluge.

Kopiju uplate poslati e-mail rivaturist@rivaturist-baska.hr ili na telefax: +385 51 856 336

Na temelju uplaćene akontacije gost dobiva potvrdu o uplati akontacije koja sadrži sve neophodne podatke o rezervaciji.

b) Ostatak plaćanja

- Za hotelski smještaj neophodna je uplata preostalog dijela ukupnog iznosa najkasnije 15 dana prije početka usluge. Po primitku cjelokupnog iznosa agencija šalje putem e-maila originalni Voucher na Vašu adresu a kojeg predajete direktno na recepciju hotela.

- Za apartmane u privatnom smještaju, razliku između akontacije i ukupnog iznosa možete uplatiti prije početka korištenja usluge ili po dolasku u destinaciju u našoj agenciji a gdje ste dužni predati potvrdu o uplati akontacije .

4. CIJENE USLUGA

a) Osnovne usluge

Cijena usluga uključuje osnovnu uslugu koja proizlazi iz opisa rezervirane usluge.

Cijene usluga izražene su u valuti EURO, te RIVATURIST d.o.o. zadržava pravo promjene objavljenih cijena (u slučaju promjene tečaja tj. većih valutnih razlika).

Za goste koji su uplatili akontaciju za određenu rezervaciju, RIVATURIST D.O.O. jamči cijenu usluge koja proizlazi iz potvrđene rezervacije, bez obzira na eventualne naknadne promjene cijena usluga za dotičnu rezervaciju.

Ukoliko se promjena cijena dogodi u vremenu izvršenja rezervacije odnosno prije uplate akontacije i prije potvrđivanja rezervacije, RIVATURIST d.o.o. se obvezuje obavijestiti gosta o promjeni cijene.

Ukoliko se dogodi da na dan dolaska tj. dan pružanja usluga dođe više osoba nego što je naznačeno u potvrdi rezervacije odnosno na putnim dokumentima (VOUCHER), agencija ima pravo uskratiti smještaj nenajavljenim gostima ili na promjenu usluge (smještajni objekt - smještajna jedinica) ako u datom trenutku nije u mogućnosti smjestiti nenajavljene goste ili prihvatiti sve goste uz nadoplatu nenajavljenih gostiju na licu mjesta prema važećem cijeniku usluga.

Cijene navedene na internet stranicama RIVATURIST BAŠKA (www.rivarurist-baska.hr) bazirane su na osnovi ugovora s našim partnerima i ne moraju odgovarati cijenama objavljenim na licu mjesta tj, u destinaciji u kojoj gost boravi, te eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet reklamacije.

b) Posebne – ostale usluge

Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu smještaja. Moguće su samo uz prethodnu najavu prilikom rezervacije ili na upit na samom odredištu i ako se nalaze u opisu smještaja ili su naznačene pod naznakom "ostali uvjeti, prema dogovoru, važno i sl.". Plaćaju se prema objavljenim cijenama agencije u kojoj se prijavljuje.

5. BORAVIŠNA PRISTOJBA

Prema važećem Zakonu o boravišnoj pristojbi Republike Hrvatske, gost/građanin koji u turističkom mjestu izvan svog prebivališta koristi uslugu noćenja u smještajnom objektu u kojem se obavlja ugostiteljska ili turistička djelatnost plaća boravišnu pristojbu. Visina boravišne pristojbe za određenu rezervaciju ovisi o odredištu u Republici Hrvatskoj i terminu boravka, a naplaćuje se prema ovim općim uvjetima i istovremeno s uplatom konačnog iznosa za smještaj.

6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđene smještajne jedinice (apartmani, hoteli ili drugi objekti) opisane su prema službenoj kategorizaciji nadležne institucije, te na temelju uvida u stvarno stanje smještaja prilikom objave, kako od strane RIVATURIST BAŠKA tako i od strane naših partnera.

Standardi smještaja, prehrane i drugih usluga kod pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi.

RIVATURIST D.O.O. ne preuzima odgovornost za bilo koju usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekta objavljenim na internet stranicama RIVATURIST BAŠKA. Usluge smještaja moguće je početi koristiti nakon 14.00 sati na dan početka korištenja usluge, osim ukoliko je to moguće ranije gost će biti obavješten od agencije na licu mjesta.

Isti smještaj gost je dužan napustiti do 10.00 sati na dan odlaska, ukoliko nije drugačije dogovoreno sa agencijom ili pružateljem usluga.

Za najavljene dolaske a nemogućnost dolaska prije 20.00 sata, potrebno je obavjestiti agenciju u kojoj se prijavljuje najkasnije do 18.00 sati, u protivnom agencija nije dužna sačekati gosta.

7. PROMJENA REZERVACIJE ILI OTKAZ OD STRANE GOSTA

Gost ima pravo promjeniti ili otkazati potvrđenu rezervaciju učinjenu prema njegovom zahtjevu, pismenim putem (e-mailom, poštom ili telefaxom) najkasnije 30 dana prije početka korištenja usluga.

Pod promjenom se smatra promjena broja osoba ili datuma početka i/ili završetka korištenja usluge. Promjena rezervacije, ukoliko je moguća bez dodatnih troškova, bit će napravljena besplatno.

U slučaju da promjena rezervacije nije moguća, te ako gost zbog toga odustane od potvrđene rezervacije, RIVATURIST D.O.O. vraća gostu uplaćenu akontaciju umanjenu za 30%. Promjena ili otkaz rezervacije unutar 30 dana prije početka korištenja usluge smatra se otkazom rezervacije i u tom slučaju KOMPAS zadržava u cijelosti prethodno uplaćeni iznos za smještaj.

U slučaju otkaza gosta zbog više sile, gost je dužan predočiti pismenu potvrdu (e-mailom ili telefaxom) o nastaloj višoj sili, zaračunavaju se samo stvarni troškovi otkaza rezervacije. Ukoliko gost u rezerviranu smještajnu jedinicu ne dođe do 12:00 idući dan od početka korištenja usluge, a prethodno nije obavjestio RIVATURIST D.O.O. rezervacija se smatra otkazanom i prethodno uplaćeni iznos se zadržava u cijelosti.

8. PROMJENA REZERVACIJE ILI OTKAZ OD STRANE RIVATURIST BAŠKA

RIVATURIST D.O.O. zadržava pravo promjene ili otkaza rezervacije ukoliko nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti kao što su (nemiri u zemlji, rat, terorističke akcije, sanitarni te sl. poremećaji u objektu za pružanje usluge, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti, bolest ili smrt pružatelja usluge i sl.).

Potvrđena rezervacija smještaja može se zamijeniti samo uz prethodnu obavjest gosta i to smještajem iste ili više kategorije i po cijeni smještaja po kojoj je gost potvrdio rezervaciju.

U slučaju nemogućnosti adekvatne zamjene potvrđenog smještaja, RIVATURIST D.O.O. zadržava pravo otkaza rezervacije uz prethodnu obavjest gosta najmanje 7 dana prije početka korištenja usluge, te jamči povrat prethodno uplaćenog iznosa u cijelosti.

Ukoliko se desi iz opravdanih razloga nemogućnost adekvatna zamjena na dan početka korištenja usluge, RIVATURIST D.O.O. će pružiti gostu informaciju o mogućem smještaju iste ili više kategorije.

9. OBVEZE GOSTA

Gost je obvezan:

- posjedovati valjane putne isprave,
- poštivati carinske i devizne propise Republike Hrvatske,
- prilikom dolaska u izabranu destinaciju, agenciji dati na uvid jedan od dokumenta (osobna putovnica ili osobna iskaznica zavisno od upita agencije) potrebni za prijavljivanje gosta,
- imati Voucher kojeg je dobio prilikom potvrde rezervacije te ga dati agenciji na dan dolaska u izabranu destinaciju kako bi mogao platiti ostatak usluge, prethodno potvrđene i početi koristiti plaćenu uslugu,
- pridržavati se kućnog reda u smještajnim objektima te surađivati s pružateljima usluga u dobroj namjeri.

U slučaju nepoštivanja ovih obveza gost snosi troškove i odgovara za učinjenu štetu, a RIVATURIST D.O.O. otklanja svaku odgovornost za štetu.

10. OBVEZE AGENCIJE RIVATURIST D.O.O.

RIVATURIST D.O.O. se obvezuje da će gostu na temelju uplaćene akontacije za rezervaciju izdati potvrdu o učinjenoj rezervaciji i VOUCHER koji sadržava sve usluge koje će se koristiti.

RIVATURIST D.O.O. se obvezuje da će omogućiti korištenje potvrđene usluge, voditi brigu o pravima i interesima gosta sukladno uzancama u turizmu, te da će sve svoje obveze izvršiti sukladno ovim uvjetima.

11. PRTLJAGA

RIVATURIST D.O.O. / agencija ne odgovara za oštećenu, uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u smještajnom objektu (preporuča se najam sefa ukoliko postoji takva mogućnost).

Izgubljena prtljaga ili krađa prijavljuju se agenciji u kojoj se je gost prijavio, pružatelju usluge smještaja ili nadležnoj policijskoj postaji u Krku.

12. REKLAMACIJE

Ukoliko gost ima primjedbu na nepotpuno izvršenje potvrđene usluge od strane RIVATURIST BAŠKA, može zahtijevati razmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor.

Postupak u svezi s prigovorom:

Gost je dužan da na dan dolaska odmah kod agencije RIVATURIST D.O.O. reklamira neodgovarajuću uslugu.

Gost je dužan surađivati sa agencijom u dobroj namjeri kako bi se reklamacija mogla riješiti na obostrano zadovoljstvo na licu mjesta. Ako gost na licu mjesta ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, RIVATURIST D.O.O. nije dužan uvažiti naknadni prigovor. Ukoliko ni nakon ponuđenog rješenja na licu mjesta problem nije bio otklonjen, agencija sastavlja pismenu potvrdu u dva primjerka, jedan za RIVATURIST D.O.O. i jedan za gosta. U tom slučaju, najkasnije 30 dana po povratku s odmora, gost je dužan poslati pismeni prigovor zajedno s potvrdom agencije, popratnim dokumentima i fotografijama koje dokazuju osnovu prigovora RIVATURIST BAŠKA E-mailom na rivaturist@rivaturist-baska.hr ili na adresu Rivaturist d.o.o. – Ribarska 49 51523 BAŠKA , Hrvatska. Rivaturist d.o.o. će uzeti u razmatranje samo potpuno dokumentirane pritužbe zaprimljene u roku od 30 dana.

Rivaturist d.o.o. se obvezuje donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 15 dana po primitku prigovora.

Rivaturist d.o.o. može odgoditi rok rješenja prigovora zbog prikupljanja informacija i provjere navoda prigovora kod pružatelja usluga najviše za dodatnih 15 dana.

Rivaturist d.o.o. će rješavati samo one prigovore kojima se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta, tj. u mjestu korištenja usluge. 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.

13. ZAŠTITA PRIVATNOSTI

Budući da poštujemo Vašu privatnost, primjenjujemo sljedeća načela:

- izričito navodimo kada su nam potrebni Vaši osobni podaci,
- Vaše osobne podatke prosljeđujemo samo onoj trećoj osobi koja je bitna za realiziranje rezervacije.

14. IZMJENE UVJETA POSLOVANJA

Rivaturist d.o.o. zadržava pravo na izmjene uvjeta korištenja ovih stranica i drugih uvjeta poslovanja. Izmjene ne utječu na već izvršene i plaćene rezervacije.

15. UVJETI KORIŠTENJA OVIH STRANICA

Internet stranica www.rivaturist-baska.hr služe isključivo za informiranje gostiju o ponudi pružatelja usluga na osnovu opisa i slika, za provjeru slobodnih termina za unajmljivanje smještaja te za vršenje rezervacija. Skrećemo Vam pozornost na to da transakcije putem naših web stranica smiju izvoditi samo punoljetne osobe i da ovime preuzimate financijsku odgovornost za svoje transakcije ili transakcije koje izvrše maloljetne osobe iz Vašeg kućanstva.

Također snosite odgovornost za maloljetne osobe koje se ovdje služe Vašim podacima kao i za istinitost i točnost Vaših podataka koje ste nam pružili radi vršenja rezervacija i financijskih transakcija. U slučaju bilo kakve zloporabe ovih stranica (lažne rezervacije i sl.) bit će Vam onemogućen pristup.

16. NAPOMENA

Prilikom potvrde rezervacije od strane RIVATURIST BAŠKA, smatra se da je gost 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 RIVATURIST D.O.O..

17. NADLEŽNOST SUDA

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

U Baški, 1 studeni 2009!