

## **OPĆI UVJETI**

### **1.SADRŽAJ PONUDE**

Turistička agencija Laguna , Tepli bok 25, 22202 Primošten , ID-KOD : HR-AB-22-15010005193 ( u daljnjem tekstu Laguna ) osigurava gostu smještaj prema objavljenim informacijama dostupnim na stranicama [www.laguna-primosten.hr](http://www.laguna-primosten.hr) te prema opisu i terminu sukladno potvrđenoj rezervaciji, osim u slučaju bolesti ili smrti iznajmljivača ili njegove najuže obitelji ; te izvanrednih okolnosti koje se ne mogu predvidjeti ni otkloniti (prirodni događaji: potresi, poplave, požari, suše, ratovi, štrajk, terorističke akcije i ograničenja izdana od strane države: mobilizacija, zabrana izlaska iz zemlje).

### **2. REZERVACIJE I PLAĆANJE**

Upiti i rezervacije smještaja primaju se elektroničkim putem, pismeno ili osobno u poslovnica agencije. Prilikom izvršene rezervacije gost u cijelosti prihvaća ove Opće uvjete pružanja usluge smještaja. Prilikom rezervacije gost je obvezan dati podatke koje od njega zahtjeva proces rezervacije. Za potvrdu rezervacije potrebno je uplatiti akontaciju ovisno o odabranom modelu plaćanja. Ostatak iznosa plaća se najkasnije 15 dana prije početka korištenja usluge smještaja ili na dan dolaska u Agenciju Laguna . Gost je upoznat s modelom plaćanja prilikom potvrde rezervacije. Napomena za plaćanje karticom – kreditnu karticu teretimo za iznos izražen u kunama po prodajnom deviznom tečaju HNB na dan terećenja kartice .

### **3. BORAVIŠNA PRISTOJBA**

Prema važećem Zakonu o boravišnoj pristojbi Republike Hrvatske, gost plaća boravišnu pristojbu istovremeno s plaćanjem usluge smještaja. Iznos boravišne pristojbe izražen je na kalkulaciji za rezervaciju. Boravišna pristojba propisana je zakonom i iznosi od 2,00 do 7,00 kn po osobi na dan za odrasle osobe. Djeca od 12. do 18. godina imaju popust od 50% na taj iznos, dok djeca do 12. godina ne plaćaju boravišnu pristojbu. Konačan iznos boravišne pristojbe ovisi o odredištu u Republici Hrvatskoj i terminu boravka.

### **4. CIJENA SMJEŠTAJNE JEDINICE**

Cijena smještaja uključuje osnovnu uslugu koja je objavljena uz svaku smještajnu jedinicu. Posebne usluge nisu uključene u cijenu smještaja, te ih gost plaća posebno. Ove usluge gost treba zatražiti prilikom rezervacije. Laguna zadržava pravo promjene objavljenih cijena (u slučaju promjene cijena smještaja od strane pružatelja usluga). Gostima koji su uplatili akontaciju za određenu rezervaciju, Laguna jamči cijenu smještaja navedenu u kalkulaciji temeljem koje su uplatili iznos akontacije. Gost ima pravo otkazati rezervaciju ako bi povišenje cijene iznosilo više od 10%. U tom slučaju ima pravo na povrat do tada uplaćenog iznosa bez prava na naknadu. Ukoliko u rezerviranu smještajnu jedinicu dođe više osoba nego je naznačeno na voucheru, pružatelj usluga može uskratiti smještaj nenajavljenim gostima ili ima pravo tražiti nadoplatu za nenajavljene goste. Cijene navedene u našim ponudama i programima bazirane su na osnovi ugovora s našim partnerima i ne moraju odgovarati cijenama objavljenim na licu mjesta u objektu u kojem gost boravi, te eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet reklamacije.

### **5. KATEGORIZACIJA I STANDARD USLUGA**

Standardi smještaja, prehrane, usluga i ostalog kod pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi, stoga naznačena kategorija smještaja od strane Lagune istovjetna je kategoriji određenoj i odobrenoj od strane nadležnih tijela prema službenoj kategorizaciji određene zemlje u kojoj se smještajni objekt nalazi, važećoj prilikom rezervacije, te slijedom toga, označuje određen standard usluge smještaja isključivo na prostoru i prema kriterijima zemlje u kojoj se smještajni objekt nalazi.

### **6. PRAVO AGENCIJE NA PROMJENE I OTKAZ**

Laguna može promijeniti ili otkazati rezervirani smještaj ako prije ili za vrijeme trajanja odmora nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu izbjeći niti otkloniti (vidi točku 1.). Rezervirani smještaj može se zamijeniti samo uz odobrenje gosta 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, Laguna ima pravo naplatiti razliku u cijeni uz prethodnu konzultaciju s gostom. Ukoliko Laguna nije u mogućnosti ponuditi zamjenu, zadržava pravo otkaza rezervacije uz prethodnu obavijest gostu najmanje 7 dana prije početka korištenja usluge, te jamči povrat cjelokupnog uplaćenog iznosa. Ukoliko nije u mogućnosti ponuditi zamjenu na dan početka korištenja usluge, Laguna će se truditi gostu pružiti informaciju o smještaju koji nije u njoj ponudi i jamči povrat kompletnog uplaćenog iznosa.

## **7. PRAVO GOSTA NA PROMJENE I OTKAZ**

Ukoliko gost želi promijeniti ili otkazati rezervaciju nakon uplate akontacije, mora to učiniti pismeno (e-mailom, poštom ili faksom). U promjenu spada promjena broja osoba ili datuma početka i/ili završetka korištenja usluge najkasnije 30 dana prije početka korištenja usluge. Promjena smještajne jedinice i svaka promjena unutra 30 dana prije početka rezervacije te tijekom korištenja rezervacije smatra se otkazom rezervacije. Prva promjena rezervacije, ukoliko je moguća bez dodatnih troškova, biti će izvršena besplatno. Za svaku sljedeću promjenu gost plaća 15 EUR po promjeni. U slučaju otkaza potvrđene rezervacije smještaja, uplaćena akontacija se ne vraća. Ako se gost ne pojavi u agenciji Laguna do 22 h na dan početka usluge, i ne kontaktira agenciju, rezervacija se smatra otkazanom, a Laguna zadržava uplaćenu akontaciju. Ako gost nakon otkaza rezervacije pronađe novog korisnika za istu rezervaciju, Laguna će zaračunati samo stvarne troškove nastale zamjenom.

## **8. OBVEZE AGENCIJE**

Dužnost Lagune je brinuti se o provedbi usluga, a također i o izboru pružatelja usluga, brinuti o pravima i interesima gosta sukladno dobrim običajima u turizmu. Laguna izvršava sve navedene obveze u potpunosti i na opisani način, osim u izvanrednim okolnostima (točka 1.), kad se postupa kako je opisano u točki 7. Laguna ne odgovara za prtljagu koja je uništena, izgubljena, oštećena ili ukradena u smještajnom objektu (preporuča se najam sefa ukoliko postoji takva mogućnost ili uplata putnog osiguranja koje uključuje i osiguranje prtljage). Izgubljena prtljaga ili krađa prijavljuju se pružatelju usluge smještaja i nadležnoj policijskoj postaji.

## **9. OBVEZE GOSTA**

Gost je obavezan:

- posjedovati ispravne putne isprave
- poštivati carinske i devizne propise Republike Hrvatske
- pridržavati se kućnog reda u smještajnim objektima, te surađivati s pružateljima usluga u dobroj namjeri
- prilikom dolaska na odredište, pružatelju usluga treba predložiti dokument o plaćenju usluzi (voucher dobiven e-mailom)
- gost mora provjeriti da li mu je za ulazak u Republiku Hrvatsku potrebna viza
- potvrdom rezervacije gost se obvezuje da će, ukoliko uzrokuje bilo kakvo oštećenje, pružatelju usluga na licu mjesta nadoknaditi svaku načinjenu štetu. Gost će snositi odgovornost i troškove nastale zbog nepoštivanja obveza.
- na dan odlaska gost je dužan napustiti smještajnu jedinicu do 10.00 sati. U suprotnom dužan je platiti i za taj dan.

## **10. RJEŠAVANJE PRIGOVORA**

Gost je dužan na dan dolaska odmah kod pružatelja usluga reklamirati neodgovarajuću uslugu i o tome obavijestiti ured agencije u Primoštenu. Gost je dužan surađivati s predstavnikom agencije i pružateljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako gost na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, Laguna nije dužna uvažiti naknadni prigovor (ukoliko postoji adekvatna alternativa u istom objektu gost je dužan prihvatiti je). Ukoliko ni nakon intervencije na licu mjesta problem nije bio otklonjen, najkasnije 8 dana po povratku s odmora, gost je dužan poslati pismeni prigovor zajedno s popratnim dokumentima i fotografijama koje dokazuju osnovu prigovora agenciji e-mailom, faxom ili poštom. Laguna će uzeti u razmatranje samo potpuno dokumentirane pritužbe zaprimljene u roku od 8 dana nakon završetka rezervacije.

Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 30 dana nakon ulaganja prigovora, gost se neopozivo odriče posredovanja bilo koje treće osobe odnosno druge institucije, kao i davanja informacija u medije. Isto tako u ovom vremenu gost se odriče prava na tužbu. Laguna nije odgovorna za sadržaje koji nisu u sklopu rezerviranog objekta (ulični radovi, čistoća plaže, stanje objekata u neposrednoj blizini,...), za eventualne klimatske uvjete, čistoću i temperature mora na odredištima, te sve ostale slične situacije i događaje koji mogu uzrokovati nezadovoljstvo gosta, a ne tiču se direktno kvaliteta rezerviranog smještaja.

Ako gost na mjestu događaja ne reklamira neadekvatnu uslugu ne ostvaruje pravo povrata novca.

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**

Ukoliko gost nije zadovoljan rješenjem prigovora, ima pravo na pokretanje sudskog postupka. U tom slučaju utvrđuje se nadležnost suda u Šibeniku. Mjerodavno je pravo Republike Hrvatske.

## **12. OPĆI UVJETI**

Uplaćivanjem akontacije ili cjelokupnog iznosa aranžmana gost u cijelosti prihvaća ove Opće uvjete.