

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

1. SADRŽAJ PONUDE I OPĆI UVJETI

Plitvice Holiday Resort (u daljnjem tekstu Resort) plasira i prodaje usluge smještaja i kampiranja prema objavljenim informacijama, opisu, terminu i važećem cjeniku, a sukladno potvrđenoj rezervaciji/sklopljenom ugovoru, u svoje ime i za svoj račun. Kao naručitelj usluge za krajnjeg korisnika može se pojaviti agencija ili turoperator te se odredbe općih uvjeta primjenjuju i na njih kao posrednike. Slanjem upita za rezervaciju potvrđujete da ste sporazumni s Općim uvjetima poslovanja Resorta te isto postaje pravna obveza. Prilikom pružanja usluga u Resortu primjenjuju se pravila propisana kućnim redom, općim uvjetima poslovanja i ugostiteljskim uzancama, a u skladu s važećim pozitivnim zakonskim propisima Republike Hrvatske.

2. REZERVACIJA SMJEŠTAJA I PLAĆANJE

Nakon što uputite inicijalni upit za smještaj, smatrate se potencijalnim korisnikom usluge smještaja i na temelju istog se vrši pred rezervacija. Svi zapisi se vode pod imenom osobe koja je uputila upit (ako je fizička onda ime i prezime, a ako je pravna onda puni naziv tvrtke sa svim podacima) te se ista smatra Nositeljem rezervacije. Nositelj rezervacije mora biti stariji od 18 godina i ovlašten je od drugo imenovanih da izvrši rezervaciju u ime svih osoba navedenih u upitu. Ispunjavanjem i slanjem zahtjeva za rezervaciju, Nositelj rezervacije potvrđuje da je on/ona autoriziran za rezervaciju u ime svih i da se drugi s tim slažu te da su i oni isto vezani uvjetima rezervacije. Prilikom rezervacije, Nositelj je dužan dati sve podatke koje zahtijeva postupak rezervacije. Upit za rezervaciju smještaja se smatra kao otvoreni upit proslijeđen Resortu bilo kojim načinom komuniciranja u pisanom obliku (dopis, e-pošta, i sl.). Na temelju otvorenog upita, Resort će izvršiti pred rezervaciju te će Nositelju rezervacije pisanim putem dostaviti iznos troška rezervirane usluge i uvjete poslovanja. Nositelj rezervacije je odgovoran za ispunjenje svih uvjeta poslovanja navedenih u pred rezervaciji, a što se prvenstveno odnosi na uplatu depozita ukoliko je prethodno dogovoreno i u skladu s tipom rezervacije. Rezervacija smještaja za odgovarajući termin je valjana samo ako je Nositelj rezervacije ispunio sve uvjete navedene u pred rezervaciji te nakon poslanih pismene potvrde rezervacije (vouchera) od strane Resorta. Ako Nositelj rezervacije u roku navedenom na pred rezervaciji ne ispunji tražene uvjete, pred rezervacija se smatra kao istekla opcija.

Pismena potvrda od strane Resorta sadrži sljedeće podatke:

Rotokor d.o.o.
Grabovac 102
47245 Rakovica
Tel: + 385 47 784 192 Fax: + 385 75 802 630
Web: www.plitvice.com email: info@plitvice.com

Ostatak računa (razlika u odnosu na uplaćeni depozit i ukupni trošak rezervirane usluge), Nositelj rezervacije obavezan je podmiriti najkasnije zadnji dan boravka u Resortu uz obveznu prethodnu autorizaciju kreditne kartice ili uplatu depozita. Za duže boravke u Resortu (više od 7 dana) Nositelj rezervacije je obavezan podmiriti dio računa tokom svog boravka svaki 7 dan, za što će Nositelj rezervacije prethodno biti obaviješten pisanim putem (e-poštom) i prilikom prijave u Resort.

Ispunjenjem uvjeta navedenih u pred rezervaciji prihvaćate Opće uvjete poslovanja Resorta te navedeno predstavlja formalno pravno zaključenje ugovora. U formalno pravnom smislu odgovornost uvijek ima Nositelj rezervacije i ne može svoju odgovornost prenijeti na osobe za koje je izvršio rezerviranje. Rezervacije se ne primaju od osoba mlađih od 18 godina. U tim slučajevima zadržavamo pravo odbijanja obrade upita za rezervacijom bez navođenja bilo kakvog razloga. Resort zadržava pravo odbiti, otkazati ili izmijeniti rezervaciju ako je došlo do zlouporabe rezervacijskog sustava ili je ista napravljena pogreškom korisnika. Dužnost Resorta je briga o pružanju usluga te briga o pravima i interesima gosta sukladno dobrim običajima u turizmu. Resort će sve obaveze izvršiti u potpunosti i na svojim standardima predviđen način, u dobroj vjeri i pažnjom savjesnog poduzetnika u skladu s pravilima struke, osim u izvanrednim okolnostima. Resort se obvezuje poštovati privatnost svih svojih korisnika te njihovi osobni podaci neće biti dijeljeni s trećim stranama bez izričitog pristanka korisnika rezervacije, osim u slučajevima kada je to zakonski propisano ili je nužno za pružanje usluga, kao što je dijeljenje podatka s partnerskim agencijama ili pružateljima usluga unutar Resorta.

Svi djelatnici Resorta i poslovni partneri koji posluju s Resortom odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti prema Općoj uredbi za zaštitu podatka (GDPR).

3. SMJEŠTAJ U RESORTU

Raspored smještajnih jedinica određuje recepcija. Ako gost nije izričito ugovorio određenu smještajnu jedinicu, prihvatit će dodijeljenu, službeno registriranu smještajnu jedinicu. Smještaj u sobi nije moguć prije 15 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 11 sati na dan završetka korištenja usluga.

4. CIJENE

Cijena smještaja uključuje osnovnu uslugu kako je opisano u važećem cjeniku smještaja kada je rezervacija potvrđena. Posebne usluge su one usluge koje nisu uključene u cijenu smještaja (u opisu smještaja naznačeno izrijekom "po dogovoru" ili dodatne usluge koje se ostvaruju uz prethodnu najavu) pa ih stoga gost zasebno plaća. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom rezervacije na recepciji Resorta. Resort zadržava pravo promjene cijena smještaja. Resort može o promjeni cijene gosta izvijestiti pismeno ili usmeno.

5. IZMJENE S VAŠE STRANE

Ako ste spriječeni putovati, imate pravo prenijeti Vašu rezervaciju na treće osobe ili na drugi termin. U navedenoj situaciji trebate obavijestiti Resort u pisanom obliku najmanje 15 dana prije dolaska. Dok Resort ne dobije pisani pristanak od druge osobe o preuzimanju rezervacije umjesto Vas, Vi ste odgovorni za ukupan račun naručenih usluga.

6. OSTALE IZMJENE

Ako želite izvršiti promjene po već potvrđenoj rezervaciji, morate isto javiti Resortu u pisanom obliku što je prije moguće. Resort će se potruditi udovoljiti Vašim željama, ali ne može unaprijed jamčiti da će isto biti moguće.

7. OTKAZI REZERVACIJA

Ako želite otkazati ili izmijeniti rezervaciju, isto je moguće učiniti u pisanom obliku preporučenim pismom ili e-poštom. Otkaz rezervacije se prihvaća samo od nositelja rezervacije ili osobe koja je zakonski ovlaštena isto izvršiti u njegovo ime. Za otkaz rezervacije, Resort ima pravo na nadoknadu troškova prema storno uvjetima rezervacije, ako ugovorom nije drugačije definirano. Ovisno o datumu prispjeća obavijesti o otkazu rezervacije, Resort primjenjuje sljedeće uvjete:

STORNO TROŠKOVI (grupe do 15 osoba)

- do 14 dana prije dolaska gosta - bez storno troškova
- od 14 do 7 dana prije dolaska gosta - 30% iznosa rezervirane usluge
- od 7 do 0 dana prije dolaska gosta - 50% iznosa rezervirane usluge
- no show(nedolazak gosta) - 100% iznosa rezervirane usluge

STORNO TROŠKOVI (grupe iznad 15 osoba)

- 45-30 dana prije dolaska - agencija plaća 20% od ukupnog iznosa
- 30-15 dana prije dolaska - agencija plaća 40% od ukupnog iznosa
- 14-7 dana prije dolaska - agencija plaća 80% od ukupnog iznosa
- 7-0 dana prije dolaska - agencija plaća 100% od ukupnog iznosa

STORNO UVJETI ZA POJEDINAČNE REZERVACIJE (individualce)

- 48 sati prije dolaska – naplaćuje se 100 % od ukupnog iznosa rezervacije.

8. PREPAID NON REFUNDABLE REZERVACIJE

Rezervaciju nije moguće izmijeniti ili otkazati. Resort će zaračunati akontaciju ili cjelokupni iznos rezervacije odmah pri rezervaciji. U slučaju otkaza rezervacije, Resort će zadržati uplaćenu akontaciju u cijelosti. U slučaju ne dolaska bez prethodnog otkaza rezervacije, Resort će zaračunati ukupni iznos rezervacije. Ako gost u rezerviranu smještajnu jedinicu ne dođe do 19 sati na dan početka usluge, a nije se prethodno javio u Resort, rezervacija se smatra otkazanom pa se troškovi otkaza obračunavaju prema prethodno navedenom. Ako stvarno nastali troškovi otkaza premašuju gore navedene troškove, Resort zadržava pravo naplate

stvarno nastalih troškova. Ako gost odluči napustiti Resort prije isteka rezerviranog termina, Resort nema obvezu izvršiti povrat naplaćenog iznosa.

9. GARANCIJA REZERVACIJE

Vašu kreditnu karticu koristimo kao garanciju rezervacije (ukoliko je rezervacija napravljena po standardnim uvjetima i bez plaćanja depozita). U slučaju nedolaska, a bez prethodnog otkaza rezervacije, teretimo Vašu karticu za ukupan iznos rezervacije. Unutar otkaznog roka možemo teretiti Vašu kreditnu karticu za iznos prvog noćenja po smještajnoj jedinici. Za otkaz rezervacije nakon otkaznog roka zadržavamo terećeni iznos. U slučaju neuspjele pred autorizacije Vaše kreditne kartice, biti ćete obaviješteni. Ukoliko ne uspijemo teretiti Vašu kreditnu karticu, Vaša će rezervacija biti otkazana (ako ćemo raditi pred autorizaciju). Ako nemate kreditnu karticu, svoj boravak možete jamčiti uplatom predujma u iznosu od jednog noćenja po smještajnoj jedinici. Predujam je nužno uplatiti 7 dana po primitku potvrde.

Plaćanje rezerviranih usluga se obavlja na recepciji kreditnom karticom ili gotovinom sukladno općim uvjetima poslovanja i uvjetima rezervacije. Primamo sljedeće kartice: MasterCard, Amex, Visa i Maestro.

10. IZMJENE I STORNA OD STRANE RESORTA

Resort zadržava pravo u svakom trenutku izmijeniti rezervaciju ili način pružanja usluga, ako se pojave okolnosti koje su izvan naše kontrole, koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili odgoditi. Potvrđena smještajna jedinica se može zamijeniti smještajnom jedinicom iste ili više kategorije uz zadržavanje iste cijene koja je bila važeća u vrijeme potvrde rezervacije te pravovremeno informiranje gosta o promjeni. U slučajevima kada zamjenski smještaj nije moguće pronaći, a rezervacija je plaćena unaprijed, Resort zadržava pravo otkazati rezervaciju te izvršiti povrat cjelokupno uplaćenog iznosa.

11. PRIGOVORI

Sukladno članku 10. stavku 1. točki 10. Zakona u ugostiteljskoj djelatnosti (NN 85/2015) gosti nezadovoljstvo u odnosu na kupljeni proizvod ili pruženu uslugu mogu iskazati prigovorom u pisanoj formi u Resortu, pri čemu će Resort bez odgađanja pisano potvrditi primitak prigovora. Gost prigovor također možete poslati putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte na adresu : **Rotokor d.o.o. , Grabovac 102, 47245 Rakovica, Tel: +385 47 784 192 Fax: +385 75 802 630, Web: www.plitvice.com Mail: info@plitvice.com**. Pisani odgovor dostavit ćemo u roku 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.

12. DOLAZAK I ODLAZAK IZ SMJEŠTAJNE JEDINICE RESORTA

Utvrđen je kućnim redom Resorta i nalazi se u svakoj smještajnoj jedinici Resorta.

13. OBAVEZE I ODGOVORNOST GOSTA

Kao gost, dužni ste posjedovati valjane putne isprave, poštivati carinske i druge propise RH, te se pridržavati kućnog reda i naputaka osoblja Resorta. Gost je dužan čuvati imovinu, kao i sav namještaj, uređenje, opremu i okoliš u istom stanju i uvjetima kakvi su bili na početku korištenja usluge. Za bilo koju vrstu oštećenja, gost snosi odgovornost i za istu je dužan nadoknaditi trošak Resortu.

14. DODATNE USLUGE

Plaćanje dodatnih usluga je po dogovoru ili važećem cjeniku. Resort ne preuzima odgovornost za usluge pružene putem drugih pružatelja usluga. Ako gost želi koristiti dodatne usluge, iste je potrebno unaprijed najaviti na recepciji.

15. KUĆNI LJUBIMCI

Dovođenje kućnih ljubimaca je dozvoljeno, uz nadoplatu. Nadoplata za kućne ljubimce iznosi 20,00 € po ljubimcu po danu. Svaki gost je dužan za svoga ljubimca imati i osnovnu opremu (ležaj za psa/mačku, posuda za hranu, posuda za vodu te podložak za posude za hranu i vodu). Potvrdom rezervacije, gost automatski prihvaća potpunu odgovornost za kućnog ljubimca.

16. DJEČJI KREVETIĆ

Najam dječjeg krevetića je moguć isključivo na upit, pisanim putem (e-pošta). Najam dječjeg krevetića iznosi 10 € po danu.

17. DRUŠTVENA DOGAĐANJA I SLIČNO

Ako namjeravate organizirati neki događaj (rođendansku zabavu, vjenčanje, cocktail party, večeru ili sl.) u Resortu, morate prvo tražiti dozvolu od uprave Resorta. Veća događanja potrebno je najaviti prije dolaska, u svezi s tim moguć je i dodatni trošak kojeg određuje Resort.

Za posjetitelje koji fotografiraju u privatne svrhe nije potrebno dopuštenje. Nije dozvoljena uporaba navođenih letjelica za snimanje iz zraka. Zahtjev za snimanje i/ili fotografiranje na području Resorta gost/agencija je dužan podnijeti Zahtjev najkasnije 7 dana prije dolaska u Resort.

Zahtjev mora sadržavati sljedeće:

1. Puni naziv, adresu i kontakt odgovorne fizičke ili pravne osobe koja planira snimanje i/ili fotografiranje
2. Razlog i cilj snimanja
3. Planirani datum dolaska i vrijeme snimanja i/ili fotografiranja
4. Datum i potpis odgovorne osobe.

18. SIGURNOST I VRIJEDNOSTI

Resort ne odgovara za oštećenu, uništenu ili izgublenu prtljagu, kao ni za krađu iste.

Bilo kakve dragocjenosti u sobi/kućici Resorta ostavljate na vlastitu odgovornost. Resort ne snosi nikakvu odgovornost za gubitak istih ako nisu bile prijavljene i pohranjene u sefu koji se nalazi na recepciji Resorta ili sefovima u sobama. Gubitak stvari ili krađa prijavljuje se recepciji Resorta i nadležnoj policijskoj postaji.

19. ODGOVORNOST RESORTA

Resort ne snosi nikakvu odgovornost u slučaju smrti, bolesti ili ozljede bilo koga u Resortu, izvan pokrića police osiguranja osoba od posljedica nesretnog slučaja (nezgode), ako štetni događaj nije prouzročio Resort ili njegovo osoblje krajnjom nepažnjom. Resort nije odgovoran za gubitak, prekid ili zakašnjenje zbog bilo kakvog uzroka izvan naše kontrole uključujući, ali ne ograničavajući se samo na višu silu (eksplozije, nevrijeme, požar ili nesreće, rat ili prijetnju ratom, civilne neredne, restrikcije, mjesne zakone ili bilo kakve mjere državnih ili lokalnih vlasti, štrajkove, zabrane ulaza ili druge industrijske akcije, prekide i sl.). U slučajevima oslobađanja od obaveze izvršenja, odgovornost Resorta se ograničava samo na povrat iznosa koji nam je uplaćen vezano uz rezervaciju. Resort ne snosi odgovornost za reklamaciju koja bi proizišla zbog kvara mehaničke i druge opreme u smještaju; npr. toplinske pumpe, bojlera, i sl. niti za prekid komunalnih usluga (struja, voda, plin i sl.). Resort nije odgovoran za buku ili ometanje koje dolazi izvan granica posjeda Resorta ili koje je van kontrole osoblja. Resort nije odgovoran za događaje izvan naše kontrole, kao loše vrijeme, zakašnjenja drugih prijevoznika, kvar kućanskih aparata, ozljede koje nastanu nepropisnim korištenjem opreme i nepridržavanjem uputa, kao i namjerno izazvanom štetom od strane korisnika usluge Resorta.

20. TURISTIČKA PRISTOJBA

Turistička pristojba obračunava se prema važećim zakonskim propisima, a gost je dužan istu platiti istovremeno s plaćanjem usluge smještaja. Turistička pristojba nije uključena u cijenu smještaja i plaća se na recepciji u važećoj valuti uz ekološku pristojbu i jednokratnu prijavu kako je navedeno u samoj rezervaciji.

21. KATEGORIZACIJA I OPIS OBJEKTA

Ponudeni smještajni i ostali kapaciteti opisani su prema službenoj kategorizaciji Republike Hrvatske. Resort ne preuzima odgovornost za usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i samog objekta u objavljenim programima, a koja je dobivena od strane treće osobe. Resort ne odgovara u slučaju netočnih podataka dobivenih od strane poslovnih partnera.

22. NAPOMENA

Pismenom potvrdom rezervacije smještaja, gost ili grupe gostiju, fizička ili pravna osoba, koja je izvršila rezervaciju u cijelosti prihvaća ove Uvjete. Opći uvjeti su dostupni na recepciji Resorta te na web stranici Resorta.