

# OPĆI UVJETI POSLOVANJA PAPALINA

## DOLAZAK / ODLAZAK

Soba je raspoloživa od 14 sati na dan dolaska. Sobi treba napustiti do 10 sati na dan odlaska. Soba će čekati do 22 sata na dan dolaska. U slučaju kasnijeg dolaska molimo kontaktirati recepciju.

## UVJETI GARANCIJE REZERVACIJE

Prilikom prijave, a u svrhu rezervacije odabrane usluge, gost garantira rezervaciju uplatom akontacije u iznosu 50% ukupnog iznosa rezervacije.

Plaćanje se obavlja prema važećem cjeniku u EUR na recepciji.

## CIJENA USLUGE

Važeća cijena usluge navedena je na recepciji kao i na web stranici hotela. Sve vrste posebnih usluga koje nisu uključene u cijenu gost sam plaća i dužan ih je naručiti prilikom izvršenja rezervacije ili na upit na licu mjesta. Direktor ima pravo donijeti odluku o popustu na navedene cijene pod posebnim uvjetima.

## VRSTE, CIJENA I UVJETI OTKAZA REZERVACIJE

### Otkaz rezervacije

Mogućnost besplatnog otkaza rezervacije je do 10 dana od rezervacije smještaja. Za kasnije otkaze rezervacije će zaračunati iznos akontacije ili će se gostu ponuditi alternativni datum rezervacije. U slučaju nedolaska ili ranijeg odlaska bez prethodne najave će se zaračunati ukupni iznos rezervacije.

## POTVRDA REZERVACIJE I PUTNE ISPRAVE

Potvrda rezervacije se šalje gostu pisanim putem, e-mailom, porulom a podrazumijeva potvrdu rezervacije i ugovorenih usluga, ukoliko je usluga garantirana uplatom akontacije.

Gosti su obvezni posjedovati valjane osobne i/ili putne isprave. Nevaljane isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja, a ukoliko bi zbog takvog propusta gosta villas Papalina pretrpio dodatnu štetu, gost je dužan istu nadoknaditi. Ukoliko za vrijeme putovanja dođe do gubitka ili krađe putnih isprava, troškove izdavanja novih isprava snosi sam gost. Villas Papalina nije odgovoran za odluke carinskih i policijskih i drugih državnih tijela kojima se gostu ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju.

## REKLAMACIJE

U interesu je gosta da svoj prigovor pokuša riješiti odmah u odredištu. Ukoliko ni nakon prigovora ne bude poboljšanja, gost mora tražiti potvrdu iz koje se vidi da usluga nije pružena, odnosno da nije pružena na način kako je ugovoreno. Potvrdu gost mora priložiti kao pisanu reklamaciju. Pisanu reklamaciju gost je dužan uložiti u roku od 8 dana nakon završetka putovanja. Ukoliko gost uloži pisanu reklamaciju nakon tog roka, smještaj takvu reklamaciju nije dužan uzeti u obzir. Villas Papalina je dužan donijeti pisano rješenje na prigovor u roku 15 dana od primitka pisane reklamacije gosta.

## OBVEZE VILLE PAPALINA

Villas Papalina dužan je brinuti se o izvršenju usluga, kao i o izboru davatelja usluga, pažnjom dobrog gospodarstvenika, te skrbiti o pravima i interesima gosta sukladno dobrim običajima u turizmu. Dužan je gostu pružiti sve ugovorene usluge za pojedini aranžman te dati odgovore zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. Sve svoje obveze smještaj će ispuniti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju 'više' sile, vremenskih nepogoda ili promijenjenih okolnosti.

## **OBVEZE GOSTA**

Gost je dužan brinuti se da osobno ispuni uvjete predviđene propisima Republike Hrvatske, te da se pridržava kućnog reda u hotelu i da surađuje s djelatnicima smještaja. Gost sam odgovara za štetu koju prouzroči, a posebno za štetu koja je nastala kao posljedica nepoštivanja ovih općih uvjeta i kućnog reda. Štetu koju je prouzročio, gost će snositi odmah na recepciji i na drugom mjestu određenom od fizičke ili pravne osobe kojoj je štetu nanio.