

TERMINI E CONDIZIONI DI PRENOTAZIONE

Per l'agenzia turistica "Tulist", con sede a Veli Lošinj, in Obala maršala Tita 17 (di seguito denominata "TURIST")

Al momento della conferma della tua prenotazione, l'Agenzia presume che tu abbia preso visione di questi termini e condizioni e che rispetterai le disposizioni in esse contenute. Il cliente conferma di essere a conoscenza dei Termini e Condizioni Generali e di accettarli integralmente. Pertanto, quanto indicato nei Termini e Condizioni Generali diventa vincolante sia per il cliente che per l'agenzia TURIST.

L'agenzia turistica TURIST garantisce i servizi in base alle informazioni pubblicate e valide al momento della conferma della prenotazione e secondo la descrizione e il periodo di viaggio indicati nella prenotazione confermata, salvo circostanze al di fuori del nostro controllo; malattia del fornitore di servizi o dei suoi familiari diretti; circostanze straordinarie che non possono essere previste o eliminate, come catastrofi naturali (terremoti, alluvioni, incendi, siccità); guerre, scioperi, azioni terroristiche e limitazioni emesse dal governo (mobilitazione, divieto di uscita dal paese).

1. OFFERTA

Le richieste e la prenotazione dell'alloggio possono essere effettuate tramite e-mail, per posta o di persona presso l'ufficio dell'agenzia TURIST.

Le risposte verranno inviate via e-mail per presentare la migliore delle unità abitative selezionate. In risposta alla tua richiesta, ti invieremo un'offerta relativa alle tue esigenze o, se non siamo in grado di soddisfare tutte le esigenze degli ospiti, ti invieremo un'offerta relativa a una soluzione che sia il più simile possibile a quanto richiesto.

L'Agenzia garantisce la veridicità dei dati e delle descrizioni delle immagini relative alle caratteristiche dell'unità abitativa selezionata, nonché dei prezzi e delle condizioni della unità proposta.

Se, in caso di forza maggiore, l'appartamento non è disponibile al tuo arrivo, l'Agenzia provvederà a fornire un alloggio alternativo dello stesso prezzo, sebbene di tipo e categoria superiori rispetto a quello prenotato.

2. PRENOTAZIONE

Con l'accettazione dell'offerta, che si completa al momento del pagamento del deposito per l'unità abitativa selezionata, gli ospiti accettano automaticamente le condizioni stabilite dall'Agenzia. Con il pagamento del deposito stabilito dall'Agenzia, la firma del contratto, del voucher o della carta speciale, nonché con la comunicazione dei dati della carta di credito nel caso di acquisto remoto dei servizi, gli ospiti stabiliscono un rapporto legale con l'Agenzia e confermano di essere a conoscenza di questi Termini e Condizioni Generali per la fornitura dei servizi di alloggio e li accettano integralmente. I costi di pagamento sono a carico degli ospiti.

Al momento della prenotazione dell'alloggio, gli ospiti sono tenuti a fornire tutti i dati personali previsti per la procedura di prenotazione.

Al momento della prenotazione dell'alloggio, gli ospiti sono tenuti a versare un deposito, a seconda dell'unità abitativa e del periodo di prenotazione. Se il deposito non viene versato entro il periodo stabilito, la prenotazione sarà considerata annullata e l'Agenzia avrà il diritto di proporre l'unità abitativa ad altri ospiti. Dopo il pagamento e la ricezione del relativo deposito, l'Agenzia invierà la conferma della prenotazione agli ospiti.

3. DIRITTO DELL'AGENZIA DI MODIFICARE E ANNULLARE LA PRENOTAZIONE

L'Agenzia ha il diritto di modificare la tua prenotazione se si verificano eventi eccezionali, inevitabili o incontrollabili. L'unità abitativa prenotata può essere sostituita - dopo la comunicazione con gli ospiti - con un'altra unità abitativa di categoria simile o superiore e al medesimo prezzo indicato nella prenotazione fatta dagli ospiti.

Se la sostituzione dell'unità abitativa è possibile solo con una di categoria superiore e a un prezzo superiore del 10% rispetto a quello indicato nella prenotazione, l'Agenzia ha il diritto di pagare questa differenza previa discussione con gli ospiti.

Se non è possibile sostituire l'unità abitativa già pagata, l'Agenzia ha il diritto di annullare la prenotazione notificando gli ospiti almeno sette giorni prima della data di arrivo e garantisce agli ospiti il rimborso completo dell'importo pagato. Se non c'è una sostituzione adeguata lo stesso giorno dell'arrivo, l'Agenzia cercherà di fornire agli ospiti informazioni sugli alloggi disponibili che non vengono offerti dall'Agenzia e procederà con il rimborso completo dell'importo pagato.

4. DIRITTO DEGLI OSPITI DI MODIFICARE E ANNULLARE LA PRENOTAZIONE

Se gli ospiti intendono modificare o annullare una prenotazione che soddisfa le loro esigenze, devono comunicarlo per iscritto all'Agenzia (via e-mail o posta). "Modifica" significa qualsiasi variazione nel numero di persone o nella data di arrivo e/o partenza per l'unità abitativa entro e non oltre i sessanta giorni dalla data effettiva di fornitura dei servizi di alloggio. La prima modifica della prenotazione, se possibile senza costi aggiuntivi, verrà effettuata gratuitamente. Se la modifica della prenotazione non è possibile, e per questo motivo gli ospiti decidono di annullare la prenotazione confermata, si applicheranno le seguenti condizioni relative alla cancellazione della prenotazione. La modifica dell'unità abitativa e qualsiasi altra modifica effettuata dopo i sessanta giorni sopra indicati sarà considerata come una cancellazione della prenotazione.

In caso di cancellazione di una prenotazione già confermata per una determinata unità abitativa privata, la data di ricevimento della cancellazione scritta è considerata la data effettiva per il calcolo dei costi di cancellazione come indicato di seguito. La data di notifica da parte degli ospiti della loro intenzione di procedere con una cancellazione è considerata come base per il calcolo dei costi di cancellazione della prenotazione:

Qualsiasi cancellazione notificata entro 60 giorni prima dell'esecuzione dei servizi di alloggio implica il pagamento del 10% del prezzo dell'alloggio, dopo le spese per il trasferimento di denaro; Qualsiasi cancellazione notificata tra il 59° e l'8° giorno prima dell'arrivo non consente agli ospiti di ricevere alcun rimborso del deposito già pagato;

Qualsiasi cancellazione notificata tra il 7° giorno e lo stesso giorno della data prevista di arrivo implica il pagamento integrale dell'unità abitativa prenotata dagli ospiti.

In caso di mancato arrivo degli ospiti entro la mezzanotte del giorno previsto di arrivo senza alcuna comunicazione preventiva all'Agenzia o al locatore, la prenotazione sarà considerata annullata e si applicheranno le spese di cancellazione di cui sopra.

In caso di forza maggiore, le nostre regole e condizioni di prenotazione si applicano come nelle condizioni normali.

Procedura per il pagamento del deposito:

Bonifico bancario su conto corrente in valuta estera:

Per garantire un trasferimento di denaro riuscito su un conto bancario in valuta estera, sono richiesti i seguenti dati:

1. Nome e cognome della persona che effettua il trasferimento/beneficiario della prenotazione e indirizzo;
2. Beneficiario:
 - dalla banca sul seguente conto bancario:
ERSTE & STEIERMÄRKISCHE BANK d.d., RIJEKA, 51000
Pagabile a: ASL AGENCY d.o.o. O.M.T. 17, HR-51551; Veli Lošinj
IBAN: HR1024020061100050464
Siamo esenti dai costi bancari aggiuntivi.

Gli ospiti sono tenuti a notificare all'Agenzia la conferma del pagamento via fax il prima possibile; altrimenti, l'Agenzia non è obbligata a elaborare la prenotazione e non è

responsabile per la mancata elaborazione a causa del ritardo nel pagamento da parte degli ospiti oltre i termini previsti.

Dichiarazione sull'uso di WSPay

TA TURIST (punto vendita) utilizza WSPay per i pagamenti online.

WSPay è un sistema sicuro per il pagamento online, pagamenti in tempo reale, carte di credito e debito, e altri metodi di pagamento. WSPay fornisce al cliente e al commerciante una registrazione sicura e il trasferimento dei dati della carta inseriti, confermato dal certificato PCI DSS che WSPay ha raggiunto come uno dei più alti standard di sicurezza per il trasferimento online.

Here is the translation of the text you provided into Italian:

WSPay utilizza la certificazione SSL con crittografia a 256 bit e il protocollo crittografico TLS 1.2 come i più alti livelli di protezione durante la scrittura e la trasmissione dei dati.

Trasferimento di denaro su un conto bancario in kune croate:

Per garantire un trasferimento di denaro riuscito su un conto bancario in kune croate, sono richiesti i seguenti dati:

1. Nome e cognome della persona che effettua il trasferimento/beneficiario della prenotazione e indirizzo;
2. Beneficiario:
ERSTE & STEIERMÄRKISCHE BANK d.d., RIJEKA, 51000
Pagabile a: ASL AGENCY d.o.o. O.M.T. 17, HR-51551
Veli Lošinj
IBAN: HR1024020061100050464

Pagamento con carta di credito (Visa, Maestro o Mastercard) tramite WsPay (voucher online)

Tipo di carta di credito:

Intestatario della carta di credito:

Numero della carta di credito:

Data di scadenza:

Nel caso di una riduzione del periodo di soggiorno prenotato, verrà comunque addebitato l'importo completo della prenotazione originale.

La tua carta di credito verrà addebitata dell'importo in kune croate al tasso di cambio in vigore nel giorno dell'addebito. Possono verificarsi differenze tra il tasso di cambio applicato e quello della banca emittente della carta di credito degli ospiti.

Se paghi la tua prenotazione con carta, accetti che WSPay memorizzi le informazioni della tua carta per facilitare l'addebito delle tue future transazioni. Le informazioni della tua carta sono memorizzate in modo sicuro con WSPay, garantito dal loro certificato PCI DSS, e ASL AGENCY d.o.o. non ha accesso a queste informazioni.

5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI ALLOGGIO

L'unità abitativa offerta dall'Agenzia è descritta in base alla classificazione ufficiale degli enti turistici e in seguito alle ispezioni effettuate dal personale dell'Agenzia per valutare le condizioni reali.

Gli appartamenti sono composti da una camera da letto, una cucina, un bagno e un'area esterna (balcone, terrazza, giardino o simili). Biancheria da letto e asciugamani sono forniti nell'appartamento. La cucina è completamente attrezzata con pentole, posate, piatti e bicchieri, una stufa e un frigorifero. Se manca qualcosa, gli ospiti devono segnalarlo prontamente. Sull'isola di Lošinj, l'acqua potabile è sicura.

Tra gli accessori, alcuni appartamenti sono dotati di SAT-TV, lettore DVD, aria condizionata, macchina da caffè, tostapane, microonde, bollitore... Qualsiasi dispositivo aggiuntivo deve essere richiesto al momento della prenotazione. Gli standard dell'unità abitativa, del cibo, dei servizi e delle altre caratteristiche possono variare a seconda dei luoghi e dei paesi, quindi non sono comparabili. Ogni ospite deve essere accolto in un'unità abitativa pulita e ordinata con biancheria da letto pulita messa a disposizione. Gli ospiti che soggiornano per più di una settimana avranno il cambio di asciugamani e biancheria da letto una volta a settimana.

6. PREZZI

I prezzi indicati nell'offerta dell'Agenzia variano da unità abitativa a unità abitativa e si riferiscono a quella specifica unità abitativa. I prezzi relativi a ciascuna singola unità abitativa sono espressi in valuta estera solo a scopo informativo, in base al valore del cambio in vigore tra le kune croate e la valuta estera.

L'Agenzia si riserva il diritto di modificare questi prezzi, che possono subire fluttuazioni massime del 3% a seconda del cambio monetario. Il pagamento avviene presso l'agenzia in kune croate in base alle tariffe stabilite dal locatore.

Presso la nostra agenzia, è possibile cambiare valuta estera in kune croate.

La dichiarazione dei costi di soggiorno è di 3,00€ e deve essere pagata dagli ospiti una sola volta. Il prezzo include il consumo di elettricità, gas e acqua.

Il prezzo dell'appartamento come indicato nel listino prezzi è calcolato per un giorno di affitto dell'appartamento per persona. Ogni locatore ha la facoltà di decidere il prezzo della sua unità abitativa. Oltre al prezzo sopra indicato per ciascun appartamento, c'è un costo aggiuntivo per la pulizia finale che varia da 20,00 a 100,00€, a seconda delle dimensioni dell'appartamento stesso. L'agenzia TURIST non è responsabile per danni, distruzione o smarrimento di bagagli, né per il furto di bagagli o oggetti di valore nell'unità abitativa. I bagagli smarriti o rubati devono essere segnalati al proprietario e alla polizia locale.

7. TASSA DI SOGGIORNO

Per alcune unità abitative, agli ospiti potrebbe essere richiesto di pagare una tassa di soggiorno oltre al prezzo di affitto dell'unità abitativa. La tassa di soggiorno prevista dalla Legge croata sulla tassa di soggiorno va da 1,10 a 2,00 EUR per persona al giorno (solo per adulti). I giovani tra i 12 e i 18 anni beneficiano di uno sconto del 50% su queste somme, mentre i bambini di età inferiore ai 12 anni non sono soggetti al pagamento.

L'importo della tassa di soggiorno applicabile a una specifica prenotazione dipende dalle diverse località della Repubblica di Croazia e dal periodo di soggiorno; viene pagata - come previsto da questi Termini e Condizioni - al momento del pagamento dell'importo finale dell'unità abitativa. Se non esplicitamente indicato, la tassa di soggiorno è già inclusa nel prezzo.

8. ARRIVO

Al loro arrivo, gli ospiti dovranno recarsi presso l'Agenzia o il locatore. Gli appartamenti possono essere occupati dopo le 14:00 del giorno di inizio del soggiorno. Né l'Agenzia né il locatore sono tenuti ad accogliere gli ospiti prima delle 14:00.

Al loro arrivo, gli ospiti sono tenuti a fornire i documenti degli occupanti all'Agenzia o al locatore per l'identificazione. I titolari di carte di credito sono tenuti a strisciare la loro carta nel POS dell'Agenzia affinché quest'ultima possa ricevere i dati della carta e utilizzarli per il pagamento dell'unità abitativa in base alla prenotazione.

Dopo aver completato la registrazione, gli ospiti verranno accompagnati all'unità abitativa indicata

nella loro prenotazione.

Per alcuni tipi di unità abitative, gli ospiti sono tenuti a lasciare un deposito di 100,00€ al locatore o all'Agenzia; eventuali danni all'appartamento verranno trattenuti da tale deposito. In assenza di danni, l'importo sarà completamente rimborsato agli ospiti.

9. PARTENZA

Gli appartamenti devono essere lasciati entro le 10:00 del giorno finale di soggiorno come indicato nella prenotazione.

Al momento della partenza, gli ospiti sono obbligati a permettere l'accesso all'unità abitativa al locatore per consentire un controllo. Gli ospiti sono anche tenuti a lasciare l'alloggio nelle stesse condizioni in cui lo hanno trovato al loro arrivo.

Prima della partenza, il locatore esaminerà l'appartamento e avrà il diritto di trattenere qualsiasi somma corrispondente ai danni eventualmente causati dal deposito. Se l'appartamento non viene restituito prima delle 10:00, verrà addebitato un ulteriore giorno di soggiorno.

10. PARCHEGGIO

Poiché la maggior parte degli appartamenti non dispone di un parcheggio designato, gli ospiti devono lasciare le loro auto nelle aree di parcheggio a pagamento esistenti (circa 5,00-10,00€ al giorno) o nei parcheggi pubblici disponibili. L'Agenzia non è obbligata a garantire il parcheggio per gli ospiti.

11. ARIA CONDIZIONATA

Se il locatore nota che l'aria condizionata dell'unità abitativa è accesa e le finestre sono aperte quando gli ospiti sono presenti o meno, avrà il diritto di addebitare una somma di 5,00€ al giorno per l'uso improprio dell'aria condizionata.

12. PULIZIA

La pulizia viene effettuata dal locatore il giorno dell'arrivo e della partenza. Se l'unità abitativa deve essere pulita durante il soggiorno degli ospiti, questa deve essere organizzata tra gli ospiti e il locatore o l'Agenzia. La biancheria da letto viene cambiata ogni sette giorni, mentre gli asciugamani ogni tre giorni.

Oltre al prezzo indicato sopra, la pulizia finale aggiuntiva è da pagare separatamente. I prezzi della pulizia finale vanno da 20,00 a 100,00€, a seconda delle dimensioni dell'appartamento. Gli ospiti sono tenuti a lasciare l'unità abitativa in ordine. Gli ospiti sono anche tenuti a pulire personalmente il piano cottura prima della partenza.

13. ANIMALI DOMESTICI

Nella richiesta inviata all'Agenzia è necessario indicare la specie, la razza e le dimensioni degli animali domestici, poiché alcuni appartamenti non accettano animali. Il costo per il soggiorno degli animali domestici è di 5,00-15,00€ al giorno. È vietato lasciare gli animali da soli senza la supervisione del proprietario nell'appartamento. Nella maggior parte delle spiagge e dei ristoranti, gli animali non sono ammessi. Se al momento della prenotazione non è stata segnalata la presenza di animali, l'Agenzia o il locatore si riservano il diritto di annullare la prenotazione al momento dell'arrivo degli ospiti con animali.

14. RECLAMI

I reclami devono essere notificati al momento dell'insorgere del problema e non possono essere comunicati alla partenza degli ospiti per beneficiare di uno sconto. Si prega di informarci di eventuali problemi e reclami al momento del loro verificarsi affinché possiamo risolverli e soddisfare le esigenze di entrambe le parti.

Gli ospiti sono tenuti a:

- Rispettare le regole della casa che sono affisse in ogni unità abitativa e collaborare con il locatore in buona fede;
 - All'arrivo nell'unità abitativa prenotata o presso l'Agenzia, consegnare i propri documenti d'identità per scopi identificativi e per la notifica dell'arrivo alle autorità competenti. I documenti saranno restituiti agli ospiti entro un massimo di 12 ore;
 - È vietato ospitare persone in numero superiore a quello indicato nel voucher o tenere animali domestici in un'unità abitativa che non li consenta. In questo caso, l'Agenzia annullerà il soggiorno degli ospiti e addebiterà l'importo completo del soggiorno;
 - Durante il soggiorno o al più tardi il giorno prima della partenza, gli ospiti sono tenuti a saldare all'Agenzia eventuali importi ancora dovuti;
 - Il giorno della partenza, gli ospiti sono obbligati a permettere al locatore di accedere all'unità abitativa e consentirgli di verificarla. Gli ospiti sono anche tenuti a lasciare l'alloggio nelle stesse condizioni in cui lo hanno ricevuto al loro arrivo.
- In caso di non conformità a queste condizioni, gli ospiti saranno addebitati per eventuali costi aggiuntivi e dovranno risarcire l'Agenzia per qualsiasi costo derivante dai danni causati.

Piattaforma di Risoluzione delle Controversie Online (RDO).

15. CONTROVERSIE

Qualsiasi ospite che abbia firmato un contratto per l'affitto di un'unità abitativa ha diritto a contestare qualsiasi inadempimento dei servizi forniti. Se i servizi indicati nel contratto non vengono eseguiti integralmente o sono di scarsa qualità, gli ospiti possono richiedere il rimborso della porzione corrispondente tramite avviso scritto.

Per presentare una segnalazione di non conformità, devono essere seguite le seguenti procedure:

- Se gli ospiti non sono soddisfatti dello stato dell'unità abitativa, devono notificare tempestivamente l'Agenzia motivando le loro obiezioni non appena arrivano a destinazione. Se gli ospiti non riescono a contattare l'Agenzia, devono inviare le loro obiezioni al locatore. Gli ospiti sono obbligati a collaborare con il personale dell'Agenzia e con il locatore in buona fede per risolvere i problemi sottostanti alle lamentele. Se gli ospiti non accettano la soluzione proposta per i servizi prenotati e pagati, l'Agenzia non accetterà eventuali reclami successivi e non sarà obbligata a fornire ulteriori risposte a riguardo.
- Se gli ospiti non sono soddisfatti dello stato dell'unità abitativa al loro arrivo, lasciano l'unità abitativa e - di propria iniziativa - trovano un'altra unità abitativa, senza permettere all'Agenzia di risolvere i problemi sottostanti alla loro insoddisfazione o di trovar loro un alloggio alternativo accettabile, gli ospiti non potranno richiedere alcun rimborso o risarcimento per danni, indipendentemente dalla giustificazione dei motivi di insoddisfazione.
- Se i problemi alla base dell'insoddisfazione degli ospiti non possono essere risolti, l'Agenzia si impegna a trovare una sistemazione alternativa per gli ospiti.
- Il risarcimento massimo in caso di controversia può ammontare all'importo pagato per i servizi di cui gli ospiti non hanno beneficiato e non può includere quelli già usufruiti o l'intero costo dell'unità abitativa. Gli ospiti non hanno diritto al rimborso di danni non materiali.

16. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Gli ospiti forniranno i loro dati di propria volontà. I dati personali degli ospiti sono necessari per l'elaborazione della prestazione dei servizi richiesti e saranno utilizzati per eventuali comunicazioni successive. L'Agenzia si impegna a non comunicare i dati personali degli ospiti al di fuori del

territorio croato o a terzi, eccetto per la prestazione dei servizi richiesti (in particolare per stipulare una polizza assicurativa contro il rischio di cancellazione, infortuni o malattia, danni o smarrimento del bagaglio e assicurazione sanitaria durante il viaggio e il soggiorno all'estero). Se gli ospiti stipulano una polizza assicurativa, i dati personali saranno trasmessi alla compagnia assicurativa. I dati personali degli ospiti saranno conservati nel database secondo le disposizioni di legge sul trattamento e conservazione dei dati personali. Gli ospiti danno il loro consenso al trattamento dei dati per le operazioni di marketing promosse dall'Agenzia.

17. SCONTI

In caso di promozioni multiple, gli sconti non sono cumulabili. Gli sconti non si applicano alle offerte dell'ultimo minuto.

18. GIURISDIZIONE

Se gli ospiti non sono soddisfatti delle soluzioni proposte dall'Agenzia, avranno il diritto di fare appello per arbitrato. Eventuali controversie rientrano nella competenza del Tribunale di Mali Lošinj.

19. AVVERTENZE

Con il pagamento del deposito, gli ospiti accettano il programma completo e i termini e condizioni sopra indicati relativi alla fornitura dei servizi di alloggio da parte dell'Agenzia.