

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

UVOD

Apartmani Casa Calle (u daljnjem tekstu: Iznajmljivač) pruža smještajne usluge sukladno Rješenju o odobrenju pružanja ugostiteljskih usluga u domaćinstvu i ovim Općim uvjetima poslovanja, a prema specifikaciji svake pojedine rezervacije unajmitelja (u daljnjem tekstu: Gost).

Poslovni odnos Gosta i Iznajmljivača definiran je upitom za najam objekta, ponudom, općim uvjetima poslovanja, potvrdom rezervacije i računom. Sve što je navedeno u ovim Općim uvjetima predstavlja pravnu obavezu za Gosta i za Iznajmljivača.

1. Rezervacija smještaja

Upiti za rezervaciju smještaja primaju se pisanim putem. Na postavljeni upit Gostu se šalje pisana ponuda prema traženim zahtjevima iz upita kao i Opći uvjeti poslovanja.

U ponudi je navedeno razdoblje iznajmljivanja smještajne jedinice, podaci o smještajnoj jedinici, podaci o Iznajmljivaču, broj žiro računa Iznajmljivača, ukupni trošak boravka, iznos rezervacijske akontacije za uplatu, rok za plaćanje akontacije, ostali iznos za boravak u smještajnoj jedinici te eventualni drugi troškovi. Ponuda još ne dozvoljava dolazak u smještajnu jedinicu.

Ponuda se smatra prihvaćenom i rezervacija usluge smještaja izvršenom po uplati rezervacijske akontacije na žiroračun Iznajmljivača. Plaćanjem rezervacijske akontacije Gost ujedno potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima koje je prethodno pažljivo proučio, te da ih u cijelosti prihvaća.

Nakon dovršenja procesa rezervacije i uplate akontacije, Iznajmljivač će poslati Potvrdu rezervacije elektroničkom poštom koja će sadržavati sve neophodne informacije o smještaju i koja dozvoljava dolazak u iznajmljenu smještajnu jedinicu.

2. Ulazak, izlazak i prijava u smještajnoj jedinici

Vrijeme dolaska i odlaska je dogovoreno u potvrdi rezervacije koju moraju poštivati obje strane. Vrijeme ulaska u objekt je od 14.00 – 22.00 h po lokalnom vremenu, a u slučaju ranijeg ili kasnijeg dolaska Gostu neće biti omogućen ulazak u objekt osim ako nije drugačije dogovoreno. Kod dolaska, Gostu će biti uručeni ključevi smještajne jedinice. Izlazak iz smještajne jedinice je do 10:00 h po lokalnom vremenu na dan odlaska i Gost je tada obavezan vratiti ključeve smještajne jedinice Iznajmljivaču. U slučaju kasnijeg odlaska od dogovorenog, Gost je dužan Iznajmljivaču platiti dodatne troškove koji su nastali a Iznajmljivač ih naplaćuje direktno od Gosta na licu mjesta, osim ako nije drugačije dogovoreno.

Za prijavu boravka u smještajnoj jedinici, Gost je po zakonu Republike Hrvatske dužan Iznajmljivaču predočiti službene identifikacijske dokumente koji sadrže osobne detalje (osobna iskaznica ili putovnica) u svrhu turističke registracije Hrvatskoj turističkoj zajednici (HTZ) i Ministarstvu unutarnjih

poslova (MUP). Gost dokumente treba predložiti Iznajmljivaču odmah kod ulaska u smještajnu jedinicu, a prije preuzimanja ključeva smještajne jedinice. Informacije neće biti korištene u nikakve druge svrhe. Gostu koji ne želi pružiti nikakav oblik osobne identifikacije za turističku registraciju kako je obvezno zakonom, može biti uskraćen pristup smještajnoj jedinici bez ikakve mogućnosti povratka uplaćenog najma.

3. Dogovoren broj gostiju

Broj gostiju koji odsjeda u smještajnoj jedinici, koji uključuje i broj djece, ne može biti veći od onog navedenog u Potvrdi rezervacije kroz cijelo vrijeme trajanje najma. Ako broj gostiju bude veći od dozvoljenog maksimalnog broja gostiju, Iznajmljivač zadržava pravo ne pružiti ugovorenu uslugu smještaja i zatražiti Gosta da trajno napusti smještajnu jedinicu sa svim osobama koje se ondje nalaze u roku od 2 (dva) sata bez prava na povratak plaćenog iznosa.

4. Cijene i plaćanje

Cijena usluge smještaja uključuje osnovnu uslugu kako je navedeno u cjeniku u smještajnoj jedinici i kategorizaciji smještajne jedinice te je izražena u kunama. Opcionalne dodatne usluge su one usluge koje nisu uključene u osnovnu cijenu te su ostvarive uz prethodnu najavu Iznajmljivaču ali i nadoplatu pa ih stoga Gost plaća na licu mjesta u gotovini sukladno uputama za plaćanje navedenima u ponudi Iznajmljivača (najam električnog roštilja, najam bicikla, boravak kućnog ljubimca, najam parkirnog mjesta za vozilo Gosta).

Iznajmljivač zadržava pravo promjene objavljenih cijena. Za Gosta koji je uplatio akontaciju ili cijeli iznos za određenu rezervaciju, ostaje cijena smještaja navedena u kalkulaciji temeljem koje je izvršio uplatu.

Iznajmljivač nije u sustavu PDV-a, pa se PDV ne obračunava temeljem čl. 90 st.1 i st.2 Zakona o PDV-u. Boravišna pristojba je uključena u cijenu smještaja.

Za rezervaciju usluge smještaja potrebno je uplatiti akontaciju u visini od 30% ukupnog iznosa za cijenu smještaja navedenu u ponudi, a ostatak iznosa uplaćuje se najkasnije kod dolaska u smještajnu jedinicu, a prije početka korištenja usluge. U slučaju da Gost ne uplati ostatak iznosa rezervacije u dogovorenom roku, Iznajmljivač zadržava pravo otkazati rezervaciju odnosno onemogućiti ulazak u smještajnu jedinicu, uz prethodnu obavijest Gostu.

Napomena za plaćanje bankovnom doznakom koja se odnosi isključivo na inozemne Goste: Gost je dužan uplatu izvršiti bankovnim transferom na žiro račun Iznajmljivača. Troškove banke pošiljatelja i banke primatelja snosi Gost u cijelosti.

Napomena za plaćanje kreditnom karticom: Sva plaćanja kreditnim karticama uvećavaju se za 10% a izvršavaju se u kunama. Iznos za koji će kreditna kartica Gosta biti terećena izračunava se konverzijom EUR-a u hrvatske kune po srednjem tečaju za devize Hrvatske Narodne Banke na dan terećenja kartice. Prilikom naplate kreditnom karticom Gosta isti se iznos pretvara u nacionalnu valutu Gosta prema važećoj tečajnoj listi udruženja kartičara. Kao rezultat pretvaranja cijene, postoji mogućnost malog odstupanja naplaćenog iznosa u odnosu na originalnu cijenu istaknutu u cjeniku Iznajmljivača.

5. Pravo Gosta na promjene i otkaz rezervacije

Svaku promjenu ili otkaz rezervacije Gost je dužan uputiti Iznajmljivaču pismenim putem (e-mail) kako bi Iznajmljivač mogao obraditi zahtjev. Promjena ili otkaz rezervacije usmeno ili telefonskim putem nisu mogući.

U slučaju da Gost otkáže potvrđenu rezervaciju smještaja do 24 sata nakon izvršenja uplate rezervacije Iznajmljivač će po primitku zahtjeva Gostu izvršiti povrat uplaćenog iznosa u roku od 7 radnih dana.

U slučaju da Gost zatraži promjenu broja osoba, datuma početka ili završetka na već potvrđenoj rezervaciji, ako je promjenu rezervacije moguće realizirati, primjenjuju se sljedeći uvjeti:

- do 7 dana prije dolaska: za iznos rezervacije koji je isti ili veći od prvotnog, Iznajmljivač će naplatiti samo razliku u cijeni,
- 30 do 7 dana prije dolaska: za iznos rezervacije koji je manji od prvotnog, Iznajmljivač će napraviti promjenu sukladno zahtjevu Gosta ali iznos rezervacije se neće umanjiti,
- 6 do 1 dan prije dolaska: promjene rezervacija nisu moguće.

Ako zatražene promjene rezervacije nisu moguće te zbog toga Gost odustane od rezervacije, primjenjuju se dolje navedeni uvjeti otkaza rezervacije.

U slučaju otkaza rezervacije vrijede sljedeći uvjeti:

- za otkaz rezervacije više od 30 dana prije dolaska: naplaćuje se 10% od ukupne cijene
- za otkaz rezervacije 15-30 dana prije dolaska: naplaćuje se 30% od ukupne cijene
- za otkaz rezervacije manje od 15 dana prije dolaska: naplaćuje se 100% od ukupne cijene
- ako se Gost ne pojavi u rezerviranom smještaju, naplaćuje se 100% iznosa ukupne cijene rezervacije odnosno ako Gost u rezervirani smještaj ne dođe do ponoći na dan dogovorenog dolaska, bez da je obavijestio Iznajmljivača o zakašnjelom dolasku, rezervacija se smatra otkazanom te se troškovi otkaza rezervacije obračunavaju prema gore navedenom.
- u slučaju otkaza rezervacije uslijed nastupa elementarne nepogode ili epidemije u destinaciji Iznajmljivača a koja je proglašena od nadležnog državnog tijela zbog čega nije moguć dolazak u destinaciju te u slučaju teške bolesti ili smrti Gosta: naplaćuje se 10% ukupne cijene
- ako prema Uvjetima otkaza rezervacije Gost ostvaruje pravo na djelomični ili ukupni povrat uplaćenog iznosa akontacije, Iznajmljivač se obavezuje povrat izvršiti u roku od 30 dana.

6. Pravo Iznajmljivača na promjene i otkaz rezervacije

Iznajmljivač zadržava pravo promjene rezervacije ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti. U slučaju nemogućnosti adekvatne zamjene uplaćenog smještaja, Iznajmljivač zadržava pravo otkaza rezervacije uz prethodnu obavijest Gostu najkraće 24 sata prije dolaska, te jamči povrat cjelokupnog uplaćenog iznosa pri čemu Gost nema pravo tražiti naknadu štete od Iznajmljivača. Iznajmljivač je obavezan izvršiti samo povrat iznosa uplaćenog na račun Iznajmljivača.

7. Prtljaga i osobne dragocjenosti

Gost je dužan voditi brigu o svojim stvarima unesenim u smještajnu jedinicu. Gost sam snosi odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih bez njegovog nadzora. Iznajmljivač ne odgovara za oštećenu, ukradenu ili izgublenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u smještajnom objektu. Izgublenu prtljagu ili krađu Gost je dužan prijaviti Iznajmljivaču i nadležnoj policijskoj postaji.

8. Kućni ljubimci

Tijekom procesa rezervacije (Upit za ponudu najma) gost mora navesti vrstu i broj kućnih ljubimaca, a boravak kućnih ljubimaca je moguć ako je odobren u Ponudi za najam objekta. Prihvrat kućnih ljubimaca smatra se opcionalnom dodatnom uslugom koja se naplaćuje prema važećem cjeniku. Vlasnici kućnih ljubimaca su odgovorni za čišćenje nakon njihovog obavljanja nužde. Propuštanje čišćenja iza kućnih ljubimaca može uzrokovati dodatne troškove čišćenja koji će se naplatiti na licu mjesta. Prema hrvatskim zakonima, svi kućni ljubimci moraju biti pravovremeno cijepljeni protiv bjesnoće i svih drugih bolesti te socijalizirani.

Iznajmljivač ne snosi nikakvu odgovornost za eventualne alergijske reakcije gostiju koje se mogu dogoditi u smještajnoj jedinici gdje je dozvoljen boravak kućnih ljubimaca.

9. Poštivanje kućnog reda

Gost je za vrijeme boravka u smještajnoj jedinici dužan pridržavati se propisanih pravila kućnog reda koji je istaknut u smještajnoj jedinici. Ako gost opetovano nakon upozorenja ne poštuje pravila kućnog reda, Iznajmljivač zadržava pravo otkaza rezervacije i gost je obavezan trajno napustiti smještaj sa svim osobama koje tamo borave. U tom slučaju, Gost ne polaže pravo na povratak plaćenog iznosa najma smještajne jedinice.

Iznajmljivač ne snosi odgovornost za moguće posljedice kršenja pravila kućnog reda od strane Gosta.

10. Šteta i popravak

Gost je obavezan pokušati izbjeći nastanak štete ili njeno širenje i nastojati uložiti trud kako bi se smanjio bilo kakav gubitak za Iznajmljivača. Isto tako, Gost je obavezan odmah izvijestiti Iznajmljivača o nastanku bilo kakve štete u smještajnoj jedinici za vrijeme trajanja najma. Učinjena šteta stvara troškove za Iznajmljivača zbog čega je Gost obavezan nadoknaditi troškove Iznajmljivaču odmah i na licu mjesta.

11. Rješavanje prigovora

Gost je dužan surađivati s Iznajmljivačem u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Gost koji napusti objekt i samoinicijativno pronađe drugi smještaj zbog nezadovoljstva zatečenim stanjem rezerviranog smještaja, bez da je Iznajmljivaču pružio mogućnost da otkloni uzrok njegovog nezadovoljstva, nema pravo zahtijevati povrat novca kao ni uputiti tužbu za nadoknadu štete.

Iznajmljivač se ne može smatrati odgovornom za eventualne klimatske uvjete, čistoću i temperaturu mora, te sve ostale slične situacije i događaje koje mogu uzrokovati nezadovoljstvo Gosta, a ne tiču se direktno kvaliteta rezervirane smještajne jedinice (npr. loše vrijeme, loše uređene plaže, prevelike gužve i sl.).

12. Korištenje Interneta putem bežične veze u smještajnoj jedinici

Uvjeti korištenja:

- a) Korištenje interneta je omogućeno putem bežične veze i mora biti u skladu sa zakonima u RH
- b) Mreža je dobrovoljan, besplatan servis za Gosta. Iznajmljivač ne garantira dostupnost ni sigurnost, niti preuzima bilo kakvu odgovornost za bilo kakvu štetu.
- c) Iznajmljivač zadržava pravo prekinuti uslugu u bilo koje vrijeme i iz bilo kojeg razloga, bez prethodne najave
- d) Napade s interneta ili interne mreže Iznajmljivač ne može spriječiti. Zaštitu sustava Gost mora napraviti sam (npr.: sigurnosna stijena i antivirusni program)
- e) Iznajmljivač zadržava pravo za spremanje korisničkog imena i podatke veze (IP, MAC adresu, vrijeme) za izdavanje podataka, ako je potrebno za sudske organe u trenutnim istragama
- f) Korisničko ime i lozinku može koristiti samo Gost za vrijeme trajanja boravka i oni moraju ostati tajni.

13. Zaštita osobnih podataka

Gost daje svoje osobne podatke Iznajmljivaču dobrovoljno. Osobni podaci Gosta potrebni su u procesu realizacije tražene usluge. Isti će se koristiti i za komunikaciju s Gostom. Iznajmljivač se obavezuje da neće osobne podatke Gosta dati trećoj osobi, osim u svrhu realizacije tražene usluge.

14. Nadležnost suda

Ovi uvjeti su napisani na hrvatskom jeziku i prateći njene zakone. U slučaju sumnje glede interpretacije određenih termina prevedene verzije u ovim Općim uvjetima, obvezujuća je originalna verzija na hrvatskom jeziku.

Ugovorne strane će pokušati riješiti sva moguća neslaganja i sporove dogovorom. U slučaju spora, stranke se slažu da će isti rješavati nadležni Općinski sud u Zagrebu.