

UVODNE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Općim uvjetima, Iznajmljivač i Agencija dogovaraju međusobne odnose i način suradnje pod kojima Iznajmljivač ustupa Agenciji pravo prodaje svojih smještajnih jedinica, sukladno Zakonima i podzakonskim aktima Republike Hrvatske. Opći uvjeti sastavni su dio ugovora, koji uz potpisani cjenik definira suradnju sa Iznajmljivačima. Potpisom Općih uvjeta Iznajmljivač potvrđuje da je upoznat sa svim odredbama te da ih u cijelosti prihvaća. Na taj način sve odredbe iz ovog dokumenta postaju pravna obveza za Iznajmljivača i za Agenciju, a eventualne promjene u načinu rada i međusobnih obveza temelj su za potpisivanje zasebnih aneksa. Na prava i obveze između ugovornih strana koje nisu regulirane ovim Ugovorom primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima (NN br. 35/05, 41/08 i 125/11).

Članak 2.

Iznajmljivač potpisom ovog Ugovora potvrđuje da je u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske ishodio sve potrebne dozvole i rješenja za zakonito pružanje ugostiteljskih usluga u domaćinstvu.

Iznajmljivač također potvrđuje da je upoznat sa svim propisima za pružanje usluga u domaćinstvu, kako i na koji način obavljati dužnosti prilikom pružanja istih, te da posjeduje svu potrebnu dokumentaciju u slučaju nadzora državnih tijela. Iznajmljivač se obvezuje biti upoznat sa eventualnim promjenama propisa, te se prilagođavati istima u zakonski određenim rokovima. Agencija nije odgovorna za postupke Iznajmljivača koji nisu u skladu s važećim propisima, kao i za neispunjenje njegovih zakonskih obveza.

Agencija potpisom ovog Ugovora potvrđuje da posjeduje sve potrebne dozvole i rješenja za zakonito obavljanje djelatnosti turističkih agencija, da je upoznata sa svim propisima vezanim za obavljanje istih.

Međusobna i pojedinačna prava i obaveze

Članak 3.

Iznajmljivač ovlašćuje Agenciju da radi boljeg plasmana i prodaje, Agencija može nesmetano promovirati i oglašavati njegove smještajne kapacitete putem raznih oglašavačkih medija / kanala na eventualni trošak same Agencije, te da može angažirati drugog posrednika s kojim će surađivati, gdje će Agencija uvjete o suradnji sa drugim posrednikom utvrditi Ugovorom o suradnji između Agencije i drugog posrednika. Agencija ne uvjetuje Iznajmljivaču ekskluzivnu suradnju samo sa Agencijom, već može nesmetano angažirati i druge posrednike s kojima će surađivati, kao i samostalno se oglašavati. Suradnja među strankama se ne temelji na fiksnom zakupu, već se Iznajmljivačevi kapaciteti zakupljuju na upit. Agencija ne preuzima nikakvu odgovornost zbog eventualne nepopunjenosti Iznajmljivačevih kapaciteta.

Članak 4.

Sav materijal koji Agencija izradi u svrhu prodaje i promidžbe kapaciteta smatra se zaštićenim pravom Agencije. Iznajmljivač se obvezuje da slike objekta koje je Agencija izradila za svoje potrebe oglašavanja i bolju prodaju, neće koristiti za vlastito oglašavanje preko drugih medija te ih davati drugim partnerima na korištenje. Ukoliko do toga dođe, Agencija može zahtijevati da se iste slike uklone sa spornih medija te eventualno tražiti i novčanu naknadu.

Članak 5.

Iznajmljivač se obvezuje dostaviti Agenciji sve potrebne podatke o smještajnim jedinicama i dodatnim uslugama koje nudi, a koje su predmet suradnje, kao što su primjerice podaci o lokaciji, adresi, kapacitetu, kategoriji, opremljenosti, podaci o udaljenostima. Iznajmljivač odgovara za vjerodostojnost svih podataka i fotografija smještajnih jedinica u njegovom vlasništvu, koje Agencija koristi u promidžbene svrhe putem interneta, svojih subagenata i drugih kanala prodaje. Iznajmljivač se također obvezuje da će o svakoj promjeni koja se tiče smještajnih jedinica, promjena u kategorizaciji, ulasku ili izlasku iz sustava PDV-a i osobnih podataka Iznajmljivača, odmah obavijestiti Agenciju putem e-pošte, sms-a, ili telefona. Iznajmljivač jamči da je IBAN kojeg je dostavio Agenciji u svrhu plaćanja, zaista njegov i da je ispravan.

Ako Iznajmljivač uskrati ili Agenciji pruži netočne podatke o objektu i uslugama koje nudi, odgovara za sve postavljene odštetne zahtjeve gosta, nanesenu štetu Agenciji kao i eventualne sankcije koje bi Agencija mogla snositi od strane nadležnih državnih tijela.

Članak 6.

Agencija se obvezuje da će podatke o smještajnim kapacitetima uključiti u svoju bazu podataka isključivo u svrhu prezentacije i prodaje smještajnih jedinica putem interneta, partner agencija i drugih medija te za poslove zastupanja Iznajmljivača pri prodaji usluga smještaja. Za te ih namjene može koristiti bez ograničenja. Agencija će navedene podatke početi upotrebljavati isključivo nakon potpisa ugovora i Općih uvjeta. Agencija ima pravo, bez prethodne najave Iznajmljivaču, privremeno isključiti pojedinu smještajnu jedinicu sa svojih internet stranica. Spomenuto isključenje može se dogoditi uslijed tehničkog ili drugog opravdanog razloga i ne znači prekid poslovanja s Agencijom. Agencija ima pravo isključiti smještajne jedinice iznajmljivača sa svojih stranica, bez prethodne najave Iznajmljivaču, ukoliko se Iznajmljivač ne pridržava odredba ovih Općih uvjeta. Agencija se obvezuje o svom trošku brinuti o reklamama, promidžbi i plasmanu ugovorenih kapaciteta i usluga, uključujući sklapanje ugovora s drugim agencijama u zemlji i inozemstvu, tiskati cjenike i druge promidžbene materijale, voditi stalnu evidenciju slobodnih kapaciteta, te raditi i druge poslove radi što optimalnijeg popunjenja ugovorenih kapaciteta.

Članak 7.

Iznajmljivač odgovara za istinitost tekstualnih i brojčanih informacija te za vjerodostojnost fotografija. Kao istinite i vjerodostojne uzimat će se samo informacije predane Agenciji, odnosno informacije dostavljene e-mailom, telefaksom ili poštom potpisane od samog Iznajmljivača. Nakon objave na internet stranicama www.adria-star.eu Iznajmljivač je dužan provjeriti objavljene podatke za svoje smještajne jedinice. Ako se ne javi u roku od mjesec dana od potpisa ugovora o suradnji podrazumijeva se da je Iznajmljivač suglasan s objavljenim podacima te da se isti podudaraju sa stvarnim stanjem. Nakon proteka roka od mjesec dana Iznajmljivač postaje isključivo odgovoran za netočne podatke.

Članak 8.

Informacije o rezervacijama: Iznajmljivač će obavijestiti Agenciju o svim već rezerviranim terminima svojih smještajnih kapaciteta, a u budućnosti redovito i pravovremeno ažurirati uvid Agencije u stanje raspoloživosti njegovih smještajnih kapaciteta, na način da telefonski, sms-om, ili e-mailom obavještava Agenciju o svakoj sklopljenoj rezervaciji koju je realizirao nezavisno od Agencije, tj. samostalno ili uz pomoć neke druge turističke agencije. Iznajmljivač je dužan od gosta tražiti uputnicu-voucher koju je gostu izdala Agencija, a kopiju prosljedila Iznajmljivaču na uvid (u daljnjem tekstu voucher) te na temelju informacija iz njega primiti goste i pružiti im one usluge koje su na njemu naznačene. Iznajmljivač NIJE dužan primiti više gostiju nego što je naznačeno na voucheru, produžiti trajanje usluga preko perioda navedenog na voucheru i pružiti dodatnu uslugu od one koja je navedna na voucheru. O eventualnim problemima po navedenim pitanjima dužan je obavijestiti Agenciju. Također, iznajmljivač NIJE dužan primiti gosta u slučaju dokazivih ili očitih izuzetnih okolnosti (smrtni slučaj, rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i sl.) o čemu je također obavezan odmah obavijestiti agenciju.

Cijene i plaćanja

Članak 9.

Iznajmljivač se obvezuje gostima koji su došli posredstvom Agencije uvijek prikazivati one cijene koje su oglašene na web stranici agencije.

Članak 10.

Obveza Iznajmljivača je prijaviti gosta u nadležnu policijsku postaju, nadležni ured turističke zajednice te uplatiti boravišnu pristojbu i porez. Sve navedene radnje Iznajmljivač treba učiniti u zakonski propisanom roku.

Članak 11.

Iznos boravišne pristojbe određuje se prema važećem Zakonu o boravišnoj pristojbi.

Članak 12.

Ugovorne strane utvrđuju da je Iznajmljivač **pravna/ fizička osoba koja je/nije u sustavu PDV-a**, te Agencija nije obveznik plaćanja PDV-a. Agencija usluge iznajmljivanja smještajnih kapaciteta Iznajmljivača pruža u ime i za račun Iznajmljivača, te za svoju uslugu provizije izdaje račun Iznajmljivaču.

Članak 13.

Agencija može tražiti od Iznajmljivača korekciju **ugovorenih (neto) cijena** koje su međusobno dogovorene, prihvaćene, te utvrđene u CJENIKU koji je sastavni dio ovog ugovora u smislu odobravanja popusta za određene periode, poput „First Minute“ ponude, „Last minute“, vikend akcije i slično. Ukoliko Iznajmljivač pristane na prijedloge Agencije ili sam predloži svoje, svoj pristanak mora potvrditi pismenim putem Agenciji (e-mail, sms, fax), te će se takav pristanak ujedno smatrati kao ponuda data Agenciji.

Članak 14.**Način plaćanja gosta:**

Prvi dio uplate u visini od 30% kod rezervacije od ukupne cijene smještaja gost će platiti Agenciji. Agencija se obvezuje uplatiti Iznajmljivaču, najviše 15 dana po potvrđenoj rezervaciji akontaciju u visini od 15% iznosa za usluge smještaja iz cjenika (prema dogovoru s Iznajmljivačem). Ostatak iznosa gost će uplatiti Agenciji na žiro račun do 30 dana prije dolaska u smještajnu jedinicu te je Iznajmljivač dužan cjelokupan iznos koji je gost uplatio (i agenciji i iznajmljivaču) prikazati kao svoj prihod.

Članak 15.**STORNO REZERVACIJE:**

Agencija može iznimno otkazati već potvrđenu rezervaciju (u daljnjem tekstu storno) najkasnije do dolaska gosta, ukoliko je storno izvršen za rezervacije:

- 30 ili više dana do početka rezervacije, Iznajmljivač ima obvezu povrata Agenciji svih uplaćenih sredstava
 - 8 do 29 dana do početka rezervacije, Iznajmljivač zadržava 80% iznosa uplaćenog od strane Agencije - 1 do 7 dana do početka rezervacije i na dan početka rezervacije Iznajmljivač zadržava 100% iznosa uplaćenog od strane Agencije.

Ukoliko je storno izvršen od strane Iznajmljivača, a ne postoji opravdani razlog za isti, tzv. neopravdani storno, Iznajmljivač ima obvezu povrata svih uplaćenih sredstava za neostvarenu rezervaciju. Iznajmljivač u tom slučaju snosi i manipulativne troškove u svezi nalaženja alternativnog smještaja za goste u iznosu od 50 €, 80% troškova alternativnog smještaja, te moguće penale Agenciji i gostu za nastalu situaciju. Ukoliko do storniranja rezervacije dođe uslijed više sile ili izuzetnih okolnosti (rat, štrajkovi, terorističke akcije, elementarne nepogode, bolesti, prometne nezgode i dr.) Iznajmljivač ima obvezu povrata svih uplaćenih sredstava od strane Agencije. U slučaju da gost otkáže potvrđenu rezervaciju, Agencija ne snosi odgovornost za nepopunjeni termin Iznajmljivaču. U tom slučaju Agencija će nastojati dovesti drugog gosta u nepopunjeni termin.

Iznajmljivač nema pravo mijenjati ugovorene cijene za već potvrđene rezervacije.

Reklamacije i štete**Članak 16.**

Dolaskom gosta u smještaj počinje korištenje rezerviranog smještaja, te moguće reklamacije na smještaj. Iznajmljivač je dužan gosta smjestiti u rezervirani smještaj. U suprotnom dužan je o tome odmah obavijestiti Agenciju. Iznajmljivač je dužan gostu iznajmiti čiste i uredne prostorije smještajne jedinice te mu pružiti sve usluge koje je naveo u obrascima. Iznajmljivač je u svakom pogledu odgovoran za ispravnost instalacija i inventara. U slučaju nastanka bilo kakve štete koja je prouzročena neispravnošću instalacija i inventara, troškove popravka će snositi Iznajmljivač.

U cijenu smještaja ulazi tjedna izmjena posteljine, trošak električne energije i vode te korištenje svih ostalih sadržaja naznačenih unutar cijene. Neuredna i nepripremljena smještajna jedinica ili nepodudarnost informacija iz obrazaca te konkretnog stanja smještajne jedinice i objekta daje gostu pravo na reklamaciju. Reklamacija može i ne mora rezultirati otkazom rezervacije.

Članak 17.

Iznajmljivač je dužan na licu mjesta učiniti sve u njegovoj moći da ukloni nedostatke i udovolji gostu. Iznajmljivač se također može konzultirati sa Agencijom u vezi pronalaska rješenja vezanih za reklamaciju. Za reklamacije gosta napravljene nakon njegovog boravka, Agencija će iste prenijeti Iznajmljivaču, te je dužna u

konzultaciji sa Iznajmljivačem i gostom u roku 30 dana riješiti spornu situaciju na najbolji mogući način za Iznajmljivača i gosta. Troškove eventualnih novčanih potraživanja gosta dužan je snositi Iznajmljivač. Ukoliko se nakon 30 dana od reklamacije sporazumno ne pronađe rješenje, daljnji postupak reklamacije preuzima Iznajmljivač i rješava ga direktno s gostom, a Agencija ne preuzima nikakvu odgovornost oko rješavanja iste.

Članak 18.

Za bilo kakvo oštećenje na uređajima, instalacijama ili opremi koja je dana na korištenje gostu i koje je nastalo nenamjenskom upotrebom navedene opreme odgovara gost, a utvrđivanje eventualne štete mora se izvršiti u prisustvu gosta. Gost je dužan podmiriti eventualnu štetu na licu mjesta, a ukoliko odbije podmiriti svoje obveze, Iznajmljivač će u slučaju potrebe obavijestiti policiju.

Članak 19.

Za posljedice u slučaju tjelesne ozljede gosta izazvane nepripremljenošću smještajne jedinice, korištenjem neispravne opreme ili uređaja u smještaju te njegovoj neposrednoj blizini odgovara Iznajmljivač. Zakonska je obaveza Iznajmljivača osigurati kod osiguravajuće kuće osobe koje borave u smještaju.

Poslovna tajna i privatnost podataka

Članak 20.

Potpisom ovog Ugovora, Agencija i Iznajmljivač obvezuju se da detalje ovog Ugovora, kao i ugovorene cijene, te detalje iz cjenika i eventualnih ostalih priloga, neće prosljeđivati trećim osobama i dovoditi jedan drugoga u situaciju sukoba interesa. Agencija i Iznajmljivač se također obvezuju da osobne podatke gostiju neće prosljeđivati trećim osobama, osim u slučaju da se ti podaci traže od strane nadležnih državnih tijela.

Ostale odredbe

Članak 21.

Potpisom ovog Ugovora Iznajmljivač stavlja dobrovoljno na raspolaganje svoje osobne podatke Agenciji te dopušta da se isti koriste u cilju zaštite interesa Iznajmljivača, Agencije i gostiju u svim poslovima vezanim uz ugovorene smještajne jedinice. To uključuje i prosljeđivanje ovih podataka trećim osobama u zemlji i inozemstvu koje su neophodne za realizaciju ovog Ugovora. Ovi se podaci mogu koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju i za dostavu marketinških poruka agencije. Agencija se obvezuje osobne podatke čuvati u bazi podataka, sukladno odluci Državne agencije o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka.

Članak 22.

Agencija ne odgovara za posljedice koje mogu nastupiti zbog nepopunjenosti smještajnih jedinica za vrijeme trajanja suradnje, kao ni za eventualnu štetu nastalu korištenjem smještajnih jedinica.

Članak 23.

Za eventualne nejasnoće ili ono što nije navedeno u ovim Općim uvjetima primjenjuju se propisi Republike Hrvatske. Promjene ili nadopune bilo kojeg članka ovih Općih uvjeta moguće je regulirati zasebnim aneksom između agencije i iznajmljivača.