

Članak 1. - Opće odredbe

Ovim Općim uvjetima suradnje s iznajmljivačima privatnog smještaja (u nastavku: Opći uvjeti) se dodatno uređuje ugovoreni pravni odnos definiran Ugovorom o smještaju u turističkim apartmanima (u nastavku: Ugovor), sklopljenim između Adriatic.hr d.o.o., Poljička cesta 26, 21 000 Split, OIB: 16364086764, HR-AB-21-020038491 (u nastavku: Agencija) i svake fizičke ili pravne osobe na koju glasi rješenje o odobravanju pružanju usluga u domaćinstvu, a koja sukladno potpisanom Ugovoru ustupa Agenciji svoje smještajne kapacitete (u nastavku: Iznajmljivač).

Sadržaj ovih Općih uvjeta je javno dostupan na službenoj web stranici Agencije.

Ovi Opći uvjeti su sastavni dio Ugovora.

Članak 2. - Opremljenost smještajnih jedinica

Iznajmljivač se obvezuje u svakoj smještajnoj jedinici, sukladno broju osoba za koju je namijenjena, osigurati odgovarajuće posuđe i pribor za jelo u kuhinji, čiste ručnike, toalet papir i sapun u kupatilu, ormar sa vješalicama u sobama, te par čistih plahti za svakog gosta. Za goste koji ostaju duže od jedne sedmice izmjena plahti i ručnika će biti obavljena minimalno jednom tjedno.

Ukoliko će se zakup smještajnih jedinica obavljati izvan ljetnih mjeseci, Iznajmljivač se obvezuje osigurati odgovarajuće pokrivače, te adekvatno grijanje.

Svi navedeni sadržaji su uračunati u iskazanu cijenu.

Članak 3. - Čistoća, urednost i održavanost smještajnih jedinica

Svaki gost treba biti primljen u čistu, urednu i redovito održavanu smještajnu jedinicu.

Po odlasku gostiju Iznajmljivač obavlja završno čišćenje smještajne jedinice. Završno čišćenje je uračunato u iskazanu cijenu.

Nečista, neuredna i/ili neodržavana smještajna jedinica daje za pravo gostu da jednostrano, bez ikakvih obveza, otkáže dogovorenu rezervaciju, a Iznajmljivaču uskraćuje pravo da od Agencije traži bilo koji oblik naknade štete zbog nerealizirane rezervacije, te ga obvezuje da Agenciji u cijelosti vrati novac već uplaćen po osnovi ove rezervacije.

Ukoliko gost dođe na odredište, ali zbog objektivnih okolnosti koje se nisu mogle ni naslutiti iz vizualnog prikaza na Internetu ne bude zadovoljan zatečenim stanjem (prljavština u smještajnoj jedinici, nečisto posuđe, smrad i vlaga, nedostatak tople vode ili struje, voda koja curi ili kapa, stari rasklimani namještaj, neudobni madraci...), te ne želi ući u smještajnu jedinicu, Agencija nema nikakvih obveza prema Iznajmljivaču, a Iznajmljivač se obvezuje Agenciji u cijelosti vratiti novac već uplaćen po osnovi ove rezervacije.

Članak 4. - Promjene na i u predmetnom objektu

O svim eventualnim promjenama kako na i u predmetnom objektu, tako i o promjenama u bližoj okolini predmetnog objekta (započeti građevinski radovi u samom mjestu, započeti građevinski radovi na susjednim objektima...) Iznajmljivač mora obavijestiti Agenciju u najkraćem mogućem roku.

Posebice se naglašava da Iznajmljivač prije početka radova, kojima se mijenja unutarnji ili vanjski vizualni identitet njegovog objekta (izmjena površine obrađenih smještajnih jedinica, izmjena rasporeda prostorija unutar smještajnih jedinica, odnosno bilo kakve promjene koje utječu na raspoloživi kapacitet obrađenih smještajnih jedinica), treba obavijestiti Agenciju o tome, kako bi se izmijenjene smještajne jedinice ponovno obradile od strane Agencije, odnosno smještajne jedinice koje tijekom iduće sezone neće ni postojati, povukle iz prodaje sa Internet stranica Agencije.

Bilo kakva promjena na objektu ili unutar smještajnih jedinica za koje već postoji potvrđena rezervacije nije moguća.

Članak 5. - Dojava rezervacija realiziranih izvan Adriatic.hr sustava

Agencija i gost polaze od pretpostavke da uvijek raspolažu sa stvarnim stanjem slobodnih kapaciteta Iznajmljivača, odnosno da stanje raspoloživih termina objavljeno na Internetu odgovara stvarnosti, te svoje odluke donose u skladu s tim.

U cilju što efikasnijeg poslovanja i učinkovitije komunikacije između Agencije, gosta i Iznajmljivača, Iznajmljivač se obvezuje redovito i odmah po danoj opciji ili saznanju o potvrdi rezervacije realizirane izvan Adriatic.hr sustava, obavijestiti Agenciju o tome, kako bi stanje raspoloživosti Iznajmljivačevih smještajnih kapaciteta objavljeno na Internet stranicama Agencije uvijek bilo ažurno.

Članak 6. - Dolazak i odlazak gostiju

U zakupljenu smještajnu jedinicu gosti dolaze poslije 14.00 sati (na dan dolaska), a istu napuštaju prije 10.00 sati (na dan odlaska).

Navedeno pravilo služi izbjegavanju susretanja gostiju iste smještajne jedinice u slučajevima kada se preklapaju datumi odlaska starih i dolaska novih gostiju. Iznajmljivač u roku 4 sata dovodi smještajnu jedinicu u stanje prikladno za doček novih gostiju.

Članak 7. - Promjene uvjeta potvrđene rezervacije

Ukoliko bi nakon zaključenja ugovora o rezervaciji za određenog gosta, gosti zahtijevali direktno od Iznajmljivača promjene koje bi utjecale na konačni financijski obračun (datumi dolaska ili odlaska, odnosno broj gostiju, korištenje usluga prehrane...) Iznajmljivač se obvezuje uputiti goste na Agenciju.

Članak 8. - Šteta počinjena od strane gosta

Agencija ne odgovara za eventualnu štetu nastalu neprimjerenim korištenjem smještajnih kapaciteta. Svaku štetu počinjenu u smještajnim jedinicama, te na opremi i uređajima koji su gostu dani na raspolaganje, Iznajmljivač nadoknađuje od gosta koji je tu štetu i počinio. U slučaju da Iznajmljivač u tome ne uspije, Agencija će Iznajmljivaču nadoknaditi štetu koju mu je prouzročio gost do iznosa 150,00 eur s uključenim PDV-om. Iznajmljivač treba dostaviti Agenciji svoju pisanu izjavu iz koje je nedvojbeno jasno da je štetu prouzročio gost, te račun za otklanjanje napravljene štete. Ukoliko iz predmetnih dokumenata i komunikacije s gostom Agencija ocijeni da je zaista gost prouzročio predmetnu štetu podmiriti će Iznajmljivaču istu do iznosa 150,00 eur s uključenim PDV-om, te od gosta predmetni novac potraživati sudskim putem.

Agencija ne snosi odgovornost za bilo kakve tjelesne nezgode gosta nastale u samom objektu ili njegovoj neposrednoj blizini, već odgovornost za to snosi sam Iznajmljivač, ukoliko se ustanovi da je do nezgode došlo nesavjesnim održavanjem domaćinstva od strane Iznajmljivača.

Agencija stoji na raspolaganju pri eliminaciji komunikacijskih barijera između gostiju i Iznajmljivača koje se mogu pojaviti za vrijeme boravka Agencijskih gostiju u smještajnim jedinicama Iznajmljivača.

Članak 9. - Zaštita gosta

Ističe se posebni status kojeg svaki gost kojem se pružaju zakupljene usluge smještaja treba imati, pa se stoga Iznajmljivači upućuju da sve nedoumice i nesporzume s gostima rješavaju posredstvom Agencije, a najstrože se zabranjuje upućivanje ili uključivanje gostiju u rješavanje eventualnih razmirica između Iznajmljivača i Agencije.

Posebice se zabranjuje vršiti bilo kakvu prisilu nad gostima ili njihovom imovinom (fizički obračuni sa gostima, uskrata ključeva zakupljenih smještajnih kapaciteta, zapljena osobnih isprava (osobne iskaznice ili putovnice), zapljena osobne imovine...), kao i sve druge akcije koje bi ometale planirani dolazak ili odlazak gostiju u i iz zakupljenih smještajnih kapaciteta, a sve s ciljem da jedna ugovorna strana (Iznajmljivači) prisili drugu ugovornu stranu (goste ili Agenciju) na bezuvjetni prihvrat njenih zahtjeva, a koji su u suprotnosti sa definiranom suradnjom.

Kršenjem ove odredbe, ugovorna strana koja je vršila pritisak nad gostima (Iznajmljivač) se obvezuje na ime penala isplatiti drugoj ugovornoj strani (Agenciji) iznos ekvivalentan dvostrukoj vrijednosti sporne rezervacije uvećan za pripadajući PDV.

Članak 10. - Agencijski gosti

Gosti koje je dovela Agencija su Agencijski gosti. Ukoliko Agencijski gosti pokažu interes za ponovni dolazak u predmetni objekt, Iznajmljivač se obvezuje uputiti ih na Agenciju kako bi Agencija sa njima dogovorila i sredila sve potrebne formalnosti prema ustaljenoj proceduri. Agencija zadržava pravo takvim gostima, prema vlastitoj diskrecionoj ocjeni, umanjujući svoju proviziju, dati posebne popuste.

Članak 11. - Zabrana diskriminacije

Posebno se naglašava da Iznajmljivač nije u mogućnosti odbiti goste zbog njihove vjeroispovijedi, nacionalne ili etničke pripadnosti, odnosno pripadnosti nacionalnoj manjini, zbog životne dobi, spola, spolnog usmjerenja, rase, boje kože, jezika, društvenog podrijetla te političkog mišljenja.

Iznajmljivač je u mogućnosti jedino odbiti grupe mladih gostiju, ali isključivo pod uvjetom da je prethodno obavijestio Agenciju da iste ne prihvaća. Grupom mladih se smatra družina od minimalno tri, isključivo punoljetne, osobe do 29 godina starosti.

Članak 12. - Otkaz rezervacije i naknada štete

Gost je u svakom trenutku do dana dolaska u mogućnosti otkazati potvrđenu rezervaciju Agenciji, Agencija će potom otkazati istu Iznajmljivaču, a predmetna rezervacija se vodi kao otkazana.

Ukoliko gost otkaže rezervaciju na dan dolaska, ili je ne otkaže, ali se na dan dolaska do 19:30 sati ne pojavi u objektu, predmetna rezervacija se vodi kao „no-show” rezervacija, ali taj status dobiva isključivo uz preduvjet da Iznajmljivač najkasnije do 20:00 sati na dan dolaska obavijesti Agenciju da se gost nije pojavio u objektu. Agencija će nastojati kontaktirati gosta kako bi saznala razloge eventualnog kašnjenja, te će najkasnije do 22:00 sata na dan dolaska potvrditi Iznajmljivaču gostov kasniji dolazak ili „no-show” status rezervacije.

Odmah po dojavu Agencije o otkazanoj rezervaciji, odnosno po potvrdi „no-show” statusa rezervacije Iznajmljivač je slobodan primiti druge goste. Također, Agencija se obvezuje u istom ili kraćem terminu, odnosno u terminu koji se barem djelomično preklapa sa otkazanom rezervacijom, pronaći druge goste pod istim uvjetima cijene noćenja koji su vrijedili za prethodno dogovorenu rezervaciju. U slučaju neuspjeha, Agencija se obvezuje, u roku 7 dana, a koji teče od zadnjeg dana isteka prethodno dogovorene rezervacije, na bankovni račun Iznajmljivača isplatiti naknadu štete. Ukoliko Agencija pronađe zamjenske goste, ali sa njihovom rezervacijom u potpunosti ne popuni otkazani, odnosno „no-show” termin, obvezuje se samo za nepopunjene dane isplatiti naknadu štete.

Na ime naknade štete za otkazanu rezervaciju Agencija se obvezuje isplatiti Iznajmljivaču 20% neto cijene za dane u kojima Agencija nije pronašla zamjenske goste.

Na ime naknade štete za „no-show” rezervaciju Agencija se obvezuje isplatiti Iznajmljivaču 100% neto cijene za dane u kojima ni Agencija ni Iznajmljivač nisu pronašli zamjenske goste, dok za dane u kojima je Iznajmljivač pronašao zamjenske goste Agencija se obvezuje isplatiti Iznajmljivaču 20% neto cijene.

Ukoliko Iznajmljivač ne bi prihvatio Agencijske zamjenske goste gubi pravo na bilo kakav oblik naknade štete za noćenja otkazane rezervacije koja se preklapaju sa neprihvaćenom zamjenskom rezervacijom.

U slučaju da Iznajmljivač sam popuni otkazani, odnosno „no-show” termin o tome je dužan obavijestiti Agenciju, a Agencija se obvezuje, u roku 7 dana, a koji teče od zadnjeg dana isteka otkazane rezervacije, na bankovni račun

Iznajmljivača isplatiti naknadu štete. Ako o zauzetosti termina otkazane rezervacije Agencija dozna tek prilikom provjere raspoloživosti istog termina za nove goste, Iznajmljivač nema pravo na odštetu.

Ukoliko gost dođe na odredište, te bez prigovora na kvalitetu smještaja, na dan dolaska odluči napustiti objekt, Agencija se obvezuje isplatiti Iznajmljivaču 20% ukupne neto vrijednosti otkazane rezervacije.

Ukoliko je gost u smještaju boravio minimalno 1 noćenje, te bez prigovora na kvalitetu smještaja, prijevremeno napustio objekt, Iznajmljivač nema obvezu vratiti novac gostu za dane koje nije iskoristio. Ukoliko je dinamikom plaćanja između Agencije i Iznajmljivača bilo ugovoreno da će cjelokupno Iznajmljivačevo potraživanje podmiriti Agencija uplatom na žiro račun Iznajmljivača, Agencija se obvezuje isplatiti Iznajmljivaču 100 % ukupne neto vrijednosti rezervacije i to bez obzira što istu gost nije u cijelosti iskoristio.

Ukoliko gost dođe na odredište, te uz opravdane prigovore na kvalitetu smještaja, odluči napustiti objekt, neovisno o činjenici da li je do toga došlo na dan dolaska ili za vrijeme boravka gosta, Iznajmljivač nema pravo na bilo koji oblik odštete.

Opravdani otkaz rezervacije predstavljaju svi oni slučajevi (bilo sa strane Iznajmljivača, Agencije ili gosta) koji su uzrokovani izuzetnim osobnim okolnostima (smrtnim slučajem, nezgodom ili naglom bolesti koja iziskuje bolničko liječenje), odnosno zbog okolnosti koje su uzrokovane "višom silom" (rat, elementarne nepogode, terorističke akcije, štrajkovi, socijalni nemiri, sanitarni poremećaji, zdravstvene karantene...). U slučaju opravdanog otkaza rezervacije Iznajmljivač se odriče prava na bilo kakvu odštetu, te se obvezuje Agenciji u cijelosti vratiti novac već uplaćen po osnovi opravdano otkazane rezervacije.

Članak 13. - Dojmovi gostiju i ocjena pružene usluge

U cilju unapređenja usluga Agencije, te ostvarenja što bolje komunikacije između gostiju i Agencije, gosti se obvezuju po povratku sa godišnjeg odmora ispuniti upitnik u kojem su mnoga pitanja vezana uz kvalitetu pružene usluge od strane Iznajmljivača. Iznajmljivač iskazuje svoju suglasnost, te ovlašćuje Agenciju da zaprimljene dojmove gostiju, vezane uz objekt u kojem su boravili i gostoprimstvo koje im je tamo pruženo, bez obzira na njihov sadržaj, ogłosi na Agencijskim Internet stranicama uz prezentaciju samog objekta, kao i na Internet stranicama Agencijskih partnera, te na taj način drugim gostima omogući što realniji uvid u sve mogućnosti koje im predmetni objekt i njegovi domaćini pružaju.

Članak 14. - Zaštita autorskih prava

Autorska prava (a posebice prava javnog distribuiranja i Internet prezentiranja) nad svim fotografijama, video zapisima i prikupljenim informacijama od strane Agencije, a nastalim prilikom obrade predmetnog objekta, te obrade makro i mikrolokacije predmetnog objekta trajno zadržava Agencija. Iznajmljivač se napravljenim fotografijama može služiti u osobne svrhe jedino uz suglasnost Agencije.

Iznajmljivač preuzima na sebe obvezu da upozori bilo stare goste, bilo druge turističke Agencije koje je angažirao u prodaji svojih smještajnih kapaciteta, a koje se obvezuje upoznati sa Internet adresom predmetnog objekta na domeni Adriatic.hr, da su sve fotografije na spomenutoj Internet adresi u vlasništvu Agencije, te da su autorska prava i sva prava korištenja u potpunosti pridržana od strane Agencije.

Ukoliko Agencija utvrdi kršenje autorskih prava (bilo od strane Iznajmljivača, bilo od strane drugih fizičkih ili pravnih osoba koje su angažirane na punjenu Iznajmljivačevih smještajnih kapaciteta) Agencija stječe pravo potraživati naknadu štete od Iznajmljivača, i to u iznosu vrijednosti zbroja svih rezervacija koje je Agencija s Iznajmljivačem realizirala u razdoblju od dana potpisivanja Ugovora, pa do trena kada je povreda autorskih prava ustanovljena.

Ukoliko u trenu ustanovljenja povrede autorskih prava ne postoji ni jedna realizirana rezervacija iznos penala na koju Agencija zbog kršenja autorskih prava ima pravo se računa kao dvostruka vrijednost prosječnog iznosa svih rezervacija Agencije uvećana za pripadajući PDV, a koje su svim Agencijskim gostima obračunate od strane Agencije u godini kada je povreda autorskih prava ustanovljena. Prosječan iznos rezervacije predstavlja kvocijent ukupno obračunate Agencijske marže i broja potvrđenih rezervacija na koju se primijenio obračuna interne kalkulacije Agencijske marže.

Sve obveze Iznajmljivača vezane uz zaštitu autorskih prava nad svim fotografijama, video zapisima i prikupljenim informacijama od strane Agencije, su trajnog karaktera, te trajno obvezuju Iznajmljivača, pa čak i nakon raskida Ugovora.

Članak 15. - Neutralizacija inflatornih kretanja

Iznajmljivač potvrđuje da će svoje novčane obveze prema Agenciji ispunjavati najkasnije u roku dospijeca, a da će svaku svoju već dospjelu otvorenu obvezu prema Agenciji, s ciljem neutralizacije inflatornih kretanja, prilikom uplate korigirati sa promjenom indexa mjesečne harmonizirane promjene potrošačkih cijena (HICP), a koji se objavljuje u Statističkom izvješću Europske unije (https://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=prc_hicp_midx&lang=en), i to na način da dospjeli iznos pomnoži sa zadnjim objavljenim mjesečnim HICP indexom za Hrvatsku (HICP indeks za prethodni mjesec) u trenutku uplate i dobiveni umnožak podijeli sa zadnjom mjesečnom vrijednosti HICP indexa za Hrvatsku objavljenom u trenu dospijeca nepodmirenog iznosa.

Članak 16. - Iznajmljivačev pristanak

Potpisom Ugovora Iznajmljivač potvrđuje da su mu sve odredbe ovih Općih uvjeta bile dostupne, da ih je u cijelosti razumio, te da ih u potpunosti prihvaća.

Članak 17. - Stupanje na snagu

Ovi Opći uvjetu stupaju na snagu dana 09.01.2023.