

1. OPĆENITO

- 1.1. **Villas Kalmar:** Villas Kalmar d.o.o. Rijeka, Ljubljanska cesta 6, OIB 25576511571 (dalje: "**VILLAS KALMAR**", ili "**mi**") je agencija specijalizirana za posredovanje u najmu privatnih vila/kuća za odmor. VILLAS KALMAR donosi ove Opće uvjete poslovanja (dalje "**Opći Uvjeti**") koji se primjenjuju na sve goste koji putem nas kao posrednika unajme bilo koji smještajni objekt u našoj ponudi (dalje: "**gosti**" ili "**Vi**").
- 1.2. **Opći Uvjeti:** Ovi Opći Uvjeti se odnose i primjenjuju na Vas kao goste dotičnih smještajnih objekata. Plaćanjem akontacije za smještajni objekt, prihvaćate ove Opće Uvjete te da oni uređuju Vaše korištenje smještajnog objekta. Na Vas se primjenjuju Opći Uvjeti Važeći na dan potvrde rezervacije. Zadržavamo pravo jednostrane izmjene ovih Općih Uvjeta - aktualna verzija bit će dostupna na našim web stranicama.
- 1.3. **Sklapanje ugovora:** Ovi Opći Uvjeti zajedno s potvrdom rezervacije čine naš ugovor o najmu koji kao gost sklapate s nama, kao posrednicima, koji djelujemo u ime i za račun vlasnika. Do sklapanja našeg ugovornog odnosa dolazi po Vašem plaćanju rezervacije, kada zaprimimo uplaćeni iznos te nakon što Vam potvrdimo rezervaciju.

2. SMJEŠTAJNI OBJEKTI

- 2.1. **Vlasnici:** Smještajni objekti koje oglašavamo i nudimo za najam nisu naše vlasništvo, već njima raspolažu naši partneri, treće osobe (dalje: "**vlasnik**" ili "**vlasnici**"). Mi Vam smještajne objekte stavljamo na raspolaganje u ime i za račun vlasnika s kojima imamo direktni ugovorni odnos i za koje vjerujemo da Vam mogu ponuditi pouzdanu i kvalitetnu uslugu.
- 2.2. **Opisi smještajnih objekata:** Za sve oglašene smještajne objekte nam vlasnici jamče kako imaju potrebna odobrenja i kategorizacije izdane od nadležnih državnih tijela. Vlasnici daju informacije o smještajnim objektima te nam jamče točnost oglašanih informacija odnosno da odgovaraju stvarnom stanju. Uzmite u obzir da u iznosu najma potencijalno nisu uključene dodatne usluge (punjenje električnih vozila ili slično). Isto će biti jasno naznačeno na web stranici samog smještajnog objekta.
- 2.3. **Gost:** Osoba koja radi rezervaciju te uzima smještajni objekt u najam. Kod rezervacije gost koji radi rezervaciju i vrši plaćanje mora imati najmanje 21 godinu života. Pojam "**gost**" ujedno uključuje sve ostale osobe koje je gost (koji radi rezervaciju) uključio u svoju rezervaciju smještajnog objekta. U svrhu zaštite zdravlja gostiju, gost je kod rezervacije dužan napomenuti za bilo kakvu alergiju, bolest ili drugu situaciju zbog koje bi njegov/njen boravak u smještajnom objektu mogao za njega/nju ili druge predstavljati povećani rizik.
- 2.4. **Nemogućnost ispunjenja rezervacije:** Ako se, suprotno našim očekivanjima, rezervacija ne može ispuniti iz razloga koji su izvan naše kontrole (primjerice zbog prodaje smještajnog objekta, zbog propusta vlasnika ili slično), imamo pravo otkazati Vašu rezervaciju, a bilo koji plaćeni iznos vraćamo bez odgađanja. Postoji i mogućnost da Vam, prema vlastitim mogućnostima, ponudimo alternativni smještajni objekt ili termin.

3. DOLAZAK I ODLAZAK

- 3.1. **Prijava gostiju:** Najraniji dolazak je u 16.00 h na dan dolaska. Gost je dužan prilikom prijave vlasniku (ili osobi koju on ovlasti) dati na uvid svoju važeću osobnu ili drugu odgovarajuću ispravu, a koja će se

koristiti u svrhu prijave pri Hrvatskoj turističkoj zajednici (HTZ). Ti se podaci neće koristiti u druge svrhe. Gostu koji neće dati ni jednu vrstu važeće isprave za zakonski obvezujuću turističku prijavu, može se uskratiti pristup smještajnom objektu, bez mogućnosti povrata najma.

- 3.2. **Ključ:** Ključ će biti predan gostu tek po primitku pune uplate najma. Gost je dužan kod prijave predati potvrdu rezervacije.
- 3.3. **Odjava gostiju:** Najkasniji odlazak je u 10.00 h na datum odlaska. Gost se obvezuje odgovorno ponašati prema unajmljenom smještajnom objektu. Dužan je vratiti isti u stanju u kojem ga je i preuzeo. Završno čišćenje ne isključuje obvezu osnovnog pospremanja poput pranja posuđa, iznošenja smeća, pospremanja objekta i okućnice prije odlaska kao i druge uobičajene radnje.

4. KORIŠTENJE SMJEŠTAJNOG OBJEKTA

- 4.1. **Korištenje:** Osim ako nije drugačije dogovoreno, smještajni objekt ne smije se koristiti u bilo koju drugu svrhu osim za odmor gostiju. Svako korištenje istog za obavljanje bilo kakve djelatnosti je isključeno. U slučaju kršenja zakona, javnog reda ili drugog ponašanja koje nije u skladu s kućnim redom smještajnog objekta (primjerice bučno ponašanje), kao i u slučaju da rezervacija gosta ne odgovara stvarnom stanju, mi i vlasnik zadržavamo pravo raskinuti najam s dotičnim gostima, udaljiti ih iz smještajnog objekta te zadržati naplaćeni iznos najma.
- 4.2. **Broj gostiju:** U bilo koje doba na posjedu smještajnog objekta najviše može biti smješten broj osoba koji je naznačen na potvrdi o rezervaciji. Broj gostiju se može povećati do maksimalnog kapaciteta navedenog na web stranici smještajnog objekta, najkasnije 5 (pet) dana prije dolaska u smještajni objekt. Maksimalan broj osoba uključuje i djecu, bez obzira na njihovu dob. Tražena promjena broja gostiju mora biti podnesena pisanim putem. Ako u smještajnom objektu boravi više ljudi od maksimalno dopuštenog broja bez dozvole vlasnika, mi i vlasnik zadržavamo pravo raskinuti najam s dotičnim gostima, udaljiti ih iz smještajnog objekta te zadržati naplaćeni iznos najma.
- 4.3. **Kućni red:** Svaki smještajni objekt ima vlastiti kućni red koji mora biti istaknut na vidljivom mjestu. Gosti su se dužni kod prijave upoznati s kućnim redom. Gosti se obvezuju pridržavati pravila kućnog reda. Ako se gosti ne pridržavaju pravila kućnog reda, isto se smatra povredom ovih Općih Uvjeta.
- 4.4. **Sastav grupe:** Grupom mladih smatramo osobe koje su prosječno mlađe od 25 godina, osim ako za pojedini smještajni objekt nije drugačije određeno. Grupe mladih moraju nas obavijestiti prilikom rezervacije da su grupa mladih. Vlasnik ima pravo odbiti takvu rezervaciju čim bude uredno obaviješten da je rezervaciju napravila grupa mladih (neovisno o potvrdi rezervacije te plaćanju akontacije). Ako nisu u trenutku rezervacije dani istiniti podaci, mi i vlasnik zadržavamo pravo raskinuti najam s dotičnim gostima, udaljiti ih iz smještajnog objekta te zadržati naplaćeni iznos najma.
- 4.5. **Šatori i kamp kućice:** Zabranjeno je na posjedu ili pored smještajnog objekta postaviti šatore, kamp kućice ili slično. Zabranjeno je u smještajni objekt (ujedno i na njegov vanjski prostor) postavljati bilo što što bi moglo oštetiti objekt ili biljke koje se tamo nalazi. U suprotnom, mi i vlasnik zadržavamo pravo raskinuti najam s dotičnim gostima, udaljiti ih iz smještajnog objekta te zadržati naplaćeni iznos najma.
- 4.6. **Kućni ljubimci i alergije:** Mogućnost dolaska kućnih ljubimaca te uvjeti pod kojima je njihov dolazak dopušten bit će naznačeni na web stranici svakog smještajnog objekta. Moguća dodatna naknada troškova radi čišćenja u odnosu na kućne ljubimce jasno će biti naznačena. Tijekom procesa rezervacije gost mora odabrati broj kućnih ljubimaca, a dodatno zaračunavanje troškova čišćenja (ako je isto predviđeno) automatski se dodaje ukupnoj cijeni najma. Nije dopušteno držati veći broj ljubimaca od broja koji je prijavljen i naveden na potvrdi o rezervaciji. U suprotnom, mi i vlasnik

OPĆI UVJETI POSLOVANJA - VILLAS KALMAR D.O.O.

zadržavamo pravo raskinuti najam s dotičnim gostima, udaljiti ih iz smještajnog objekta te zadržati naplaćeni iznos najma.

Kućnim ljubimcima je strogo zabranjen pristup bazenima te im nije dopušten boravak na namještaju. Vlasnik je odgovoran za čišćenje iza svog ljubimca. Svi kućni ljubimci moraju biti pravodobno cijepljeni protiv bjesnoće i svih drugih bolesti sukladno važećim propisima. Gostima se preporučuje da se informiraju o uobičajenim bolestima ljubimaca na području u koje putuju te da ih preveniraju. Držanje kućnih ljubimaca je na isključivu odgovornost gosta.

- 4.7. **Buka:** Povremeno možete čuti neočekivanu buku susjeda, građevinskih radova, prometa i slično. Ni mi ni vlasnik kuće nismo za isto odgovorni niti isto možemo kontrolirati. Provjeravajte položaj smještajnog objekta kako bi se uvjerali da isti odgovara Vašim očekivanjima.
- 4.8. **Bazeni, jacuzzi i slični objekti:** Gost je odgovoran za bilo kakvo korištenje bazena, jacuzzija ili sličnih objekata i mora slijediti sve upute. Ne preporuča se prekomjerno korištenje bazena, jacuzzija ili sličnih sadržaja. Djeci nije dopušten pristup bazenu bez nadzora odrasle osobe. Postoji mogućnost da vanjski bazeni i jacuzzi neće biti grijani i možda neće biti dostupni tijekom cijele godine. Imajte na umu da je korištenje hidromasažnih bazena/kada povezano s određenim zdravstvenim rizicima te ih koristite na vlastitu odgovornost.
- 4.9. **Internet:** Internet je dodatna usluga koju Vam na raspolaganje stavlja vlasnik kuće. Jačina signala i pristup mreži može varirati ovisno o vremenskim uvjetima, lokaciji i pokrivenosti mreže od strane lokalnog operatera. Molimo imajte na umu da niti mi niti vlasnik ne možemo preuzeti odgovornost za spor ili nedostupan signal.
- 4.10. **Zabranjeno pušenje:** U smještajnim objektima nije dopušteno pušenje.
- 4.11. **Punjenje električnih vozila:** Punjenje električnih vozila dopušteno je samo ako je u smještajnom objektu dostupna posebna stanicom za punjenje vozila. Punjene električnih vozila iz obične utičnice je strogo zabranjeno jer isto može prouzrokovati pregrijavanje, oštećenje električnih instalacija i u najgorem slučaju požar.
- 4.12. **Otklanjanje kvarova:** Vlasnik ima pravo otkloniti bilo koji nedostatak ili kvar u bilo kojem trenutku, uz obvezu da pri tom u najmanjoj mogućoj mjeri smeta gostu.
- 4.13. **BITNA NAPOMENA:** AKO GOST IMA BILO KAKVE POSEBNE ZDRAVSTVENE POTREBE - PRIMJERICE ALGERIJE ILI SLIČNO, DUŽAN IH JE NAGLASITI PRILIKOM REZERVACIJE KAKO BISMO PROVJERILI UDOVOLJAVA LI OBJEKT NJEGOVIH POTREBAMA. Ne odgovaramo za niti dajemo jamstva gostima u vezi adekvatnosti smještajnog objekta za osobe s posebnim zdravstvenim potrebama kao niti u vezi prethodnog korištenja smještajnog objekta (primjerice da prethodno te unatoč zabrani u istom nisu boravili kućni ljubimci ili da se u njemu nije pušilo).

5. PRITUŽBE GOSTA

- 5.1. **Pritužbe na smještajni objekt:** Ako gost po dolasku primijeti da smještajni objekt nije očišćen ili primijeti štetu ili nedostatke, gost odmah treba prijaviti isto vlasniku, u suprotnom će se smatrati da je gost preuzeo smještajni objekt u dobrom stanju. Ako gost tek naknadno primijeti oštećenja ili nedostatke, ima pravo podnijeti pritužbu vlasniku zbog istih najkasnije 24 sata nakon otkrića istih. Pritužbe je potrebno podnijeti vlasniku, na primjeren način. Gost će omogućiti vlasniku razumno vremensko razdoblje za otklanjanje ili popravljavanje nedostataka ili štete. Ako nije zadovoljan ponuđenim rješenjem, gost se može direktno obratiti nama kako bi posredovali u rješavanju takvih pritužbi. Ne možemo posredovati u rješavanju pritužbi ako nam se gost obrati tek nakon što je napustio

smještajni objekt. Ako gost samostalno odluči prijevremeno napustiti smještajni objekt, bez da nam je pružio priliku da posredujemo u rješavanju pritužbe, isto čini na vlastiti trošak. Gost je dužan pokušati izbjeći pogoršanje bilo koje štete, nedostatka ili kvara te je u najvećoj mogućoj razumnoj mjeri dužan umanjiti gubitke vlasniku smještajnog objekta.

- 5.2. **Pisani prigovori:** Gosti nam svoje eventualne pisane prigovore mogu uputiti poštom na adresu našeg društva ili putem elektroničke pošte na adresu: **contact@villaskalmar.com**. Na sve pisane prigovore odgovorit ćemo pisanim putem, u roku od 15 dana od dana primitka prigovora. Ako se prigovor odnosi na smještajni objekt, prigovor gosta ćemo prosljediti i samom vlasniku smještajnog objekta.

6. CIJENE I PLAĆANJE

- 6.1. **JAMSTVO NAJNIŽE CIJENE:** Jamčimo svojim gostima da nudimo najniže cijene najma oglašanih smještajnih objekata. U slučaju da gost nađe isti smještajni objekt u istom terminu, pod istim uvjetima i u istoj valuti, povoljnije, i o tome nam dostavi odgovarajući dokaz, jamčimo mu primjenu te niže cijene s dodatnih 5% (pet posto) popusta. Isto je primjenjivo isključivo ako je moguće izvršiti rezervaciju po toj ponuđenoj nižoj cijeni, ako je ta niža cijena navedena kao redovna cijena (promotivne akcije trećih su izuzete iz ovog jamstva) te ako razlika u cijeni nije rezultat povećanja poreza ili drugih javnih davanja.
- 6.2. **Najamnina:** Cijene su izražene u eurima po tjednu, osim ako nije drugačije navedeno. Plaćanje se vrši isključivo u eurima (EUR). Mi nismo odgovorni za tečajne razlike i naknade bankovnih institucija. Što znači da se najam smatra plaćenim tek kada ugovoreni iznos najma sjedne na naš račun odnosno bude plaćen vlasniku. Svi uplaćeni iznosi su nepovratni budući da se prosljeđuju vlasnicima. Preporučamo Vam sklapanje osiguranja od otkaza putovanja.
- 6.3. **Plaćanje:** Osim ako nije drugačije navedeno, plaćanje se vrši u dvije rate: 30% kod rezervacije (akontacija), 70% najkasnije 30 dana prije dolaska. IZNIMNO, ako je rezervacija napravljena manje od 30 dana prije dana dolaska, cijeli iznos se plaća odmah. U slučaju da gost akontaciju plaća bankovnim transferom, rok za primitak uplate je 2 dana uz obavezno slanje potvrde o uplati. U smještajnim objektima u kojima je to dopušteno, ostatak se može platiti i u gotovini izravno vlasniku. Zakašnjenje plaćanja se smatra povredom ovih Općih Uvjeta.
- 6.4. **Troškovi:** U cijenu najma su uključeni svi osnovni troškovi poput vode, električne energije, plina, interneta, posteljine, ručnika, završnog čišćenja, održavanja bazena i eksterijera, boravišna pristojba i porez na dodanu vrijednost. Cijene su izražene u eurima po kući po tjednu, osim ako nije drugačije navedeno.

7. OTKAZIVANJE, PROMJENE

- 7.1. **Otkaz najma:** Ugovor o najmu je moguće otkazati isključivo putem e-maila i vrijedi od dana kada smo isti zaprimili. Sve napravljene uplate se zadržavaju te povrat novca nije moguć. Rezervaciju nije moguće prenijeti na drugi smještajni objekt (zbog različitih vlasnika).
- 7.2. **Prijenos najma:** Ako gost pronade druge goste sebi u zamjenu za isti termini i pod istim uvjetima, izvršit ćemo prijenos ugovora na novog gosta.
- 7.3. **Viša sila:** U slučaju da se najam ne može ispuniti odnosno njegovo ispunjenje postane znatno otežano ili boravak u smještajnom objektu postane otežan ili nemoguć zbog više sile (npr. rat, prirodna katastrofa, ekološka katastrofa, epidemije, zatvaranje granica, štrajk, najeza insekata) niti mi niti vlasnik nismo odgovorni za dotičnu situaciju te nemogućnost korištenja ili loše iskustvo kod korištenja

smještajnog objekta. U tom slučaju, mi i vlasnik zadržavamo pravo raskinuti najam ili ponuditi gostu drugi termin.

- 7.4. **Raskid najma:** U slučaju povrede ovih Općih Uvjeta, mi i/ili vlasnik zadržavamo pravo raskinuti najam s dotičnim gostima, ako je primjenjivo udaljiti ih iz smještajnog objekta te zadržati naplaćeni iznos najma (ili akontacije). Gosti su u tom slučaju dužni u roku od 2 (dva) sata napustiti smještajni objekt zajedno sa svim svojim stvarima. Gost u tom slučaju nema pravo od vlasnika niti od agencije VILLAS KALMAR tražiti povrat iznosa plaćenog smještaja.

8. POLOG ZA SLUČAJ ŠTETE

- 8.1. **Polog:** Gost je obavezan prilikom dolaska ostaviti gotovinski polog vlasniku ili imati sklopljenu odgovarajuću policu osiguranja od odgovornosti za štetu na imovini. Točan iznos pologa naveden je u potvrdi rezervacije. Polog služi kao osiguranje vlasniku za moguće štete u objektu. Ako šteta premašuje iznos pologa, gost je dužan nadoknaditi puni iznos štete. Ako nije počinjena šteta, vlasnik i/ili njegov ovlašteni predstavnik polog u cijelosti vraćaju gostu prilikom odlaska.
- 8.2. **Povećani polog za slučaj štete:** Određenim gostima ili grupama mogu se naplatiti povećani polozi o čemu će isti biti pravodobno obavješteni.

9. ŠTETA

- 9.1. **Odgovornost gosta:** Gost odgovara za svaku štetu koju on ili osobe kojima je omogućio pristup smještajnom objektu (ili zbog čijeg propusta su dotične osobe ostvarile pristup smještajnom objektu) prouzroče na smještajnom objektu (uključujući i vanjske površine), njegovoj opremi, uređajima, namještaju ili drugom inventaru. Štetom se smatra svako umanjeње vrijednosti smještajnog objekta (uključujući i vanjske površine), njegove opreme, uređaja, namještaja ili drugog inventara osim umanjenja nastalog uslijed uobičajenog i pravilnog korištenja. Gost se upozorava da se smještajni objekt nudi za najam te da svaka šteta mora biti hitno uklonjena - stoga troškovi popravka mogu biti viši od uobičajenih, zbog hitnosti reakcije. Ako gost nema osiguranje, šteta se naplaćuje iz pologa za štetu, a ako iznos nije dovoljan, gost mora nadoknaditi razliku.
- 9.2. **Prijava štete:** Svaku štetu gost mora odmah prijaviti vlasniku, a prije odlaska zajednički se obavlja pregled smještajnog objekta. Vraćanje pologa nije potvrda da šteta nije učinjena. Ako vlasnik naknadno otkrije štetu koju nije mogao uočiti običnim pregledom prilikom odlaska gosta, dotičnog gosta može za istu naknadno teretiti.

10. PONUDA OSIGURANJA U SURADNJI S ALLIANZ OSIGURANJEM

- 10.1. **Polica osiguranja od odgovornosti za štete na imovini:** Prilikom postupka rezervacije gostu će biti ponuđena opcija ugovaranja police osiguranja od odgovornosti za štete na imovini (*property damage insurance*). Svi detalji i uvjeti osiguranja su definirani u dokumentima koje gost dobiva od Allianz osiguranja d.d. prilikom ugovaranja police. Ako gost ima ugovorenu ovu policu osiguranja, nije u obvezi plaćanja pologa za slučaj štete. U slučaju da je počinjena šteta veća od iznosa pokrivenog policom osiguranja od odgovornosti za štete na imovini, gost je u obvezi vlasniku naknaditi razliku u iznosu štete. Polica osiguranja od odgovornosti za štete na imovini ne pokriva štete do kojih je došlo namjernim oštećenjem i uništavanjem imovine, te se u tom slučaju gost obvezuje vlasniku nadoknaditi svu štetu koju je počinio.

OPĆI UVJETI POSLOVANJA - VILLAS KALMAR D.O.O.

- 10.2. **Polica osiguranja od otkaza rezervacije:** Prilikom postupka rezervacije gostu će biti ponuđena opcija ugovaranja police osiguranja od otkaza rezervacije (*cancellation insurance*). Svi detalji i uvjeti osiguranja su definirani u dokumentima koje gost dobiva od Allianz osiguranja d.d. prilikom ugovaranja police. U slučaju otkazivanja rezervacije gost potražuje povrat sredstava, u skladu sa uvjetima Allianz osiguranja d.d., izravno od osiguravatelja.

11. PRIVATNOST

- 11.1. **Obavijest o zaštiti osobnih podataka:** Informacije o obradi osobnih podataka gostiju dostupne su u našoj zasebnoj obavijesti o zaštiti osobnih podataka objavljenj na našim web stranicama.

12. ZAVRŠNE ODREDBE I NADLEŽNOST

- 12.1. **Obavijesti:** Prenosimo sve informacije o smještajnim objektima putem naše web stranice i nastojimo pružiti što je moguće točnije i ažurnije informacije od vlasnika smještajnih objekata. Isključiva odgovornost u slučaju netočnih ili nepotpunih informacija o smještajnom objektu je na vlasniku te se VILLAS KALMAR ne može u tom slučaju smatrati odgovornom.
- 12.2. **Primjena:** Ovi se Opći Uvjeti odnose isključivo na najam smještajnih objekata. Ako odlučite kupiti dodatne usluge ili proizvode, ili ako Vam se na raspolaganje stavljaju dodatne usluge ili proizvodi, dotične dodatne usluge ili proizvodi su predmet posebnog sporazuma između Vas i vlasnika smještajnog objekta i/ili pružatelja dodatne usluge/proizvoda.
- 12.3. **Jezik:** Ovi su Opći Uvjeti sastavljeni su na više jezika. U slučaju razlika, mjerodavna je verzija na hrvatskom jeziku.
- 12.4. **Pravo:** Na ove Opće Uvjete primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.