

1. Uvod

Ovi Opći uvjeti rezervacije sastavni su dio ugovora između Vas i Interhomea. Preporučujemo da pažljivo proučite sljedeće uvjete poslovanja.

2. Rezervacija i zaključenje ugovora

Vašom rezervacijom (usmenim, pismenim ili elektronskim putem) na snagu stupa ugovor između Vas i Interhomea. Od tog trenutka nadalje, prava i obveze ugovornih strana regulirane ovim Općim uvjetima rezervacije primjenjuju se na Vas i Interhome. Potvrda rezervacije će Vam odmah biti poslana pismenim ili elektronskim putem. Ukoliko se potvrda rezervacije razlikuje od tražene rezervacije, uplatom potvrđujete pristanak na uvjete navedene u potvrdi rezervacije. Bilo kakav poseban zahtjev odnosno molbu Interhome može prihvatiti bez obveze. Nema pravne osnove da se takav zahtjev mora ispuniti, osim ukoliko Interhome nije izdao pismenu potvrdu. Ukoliko uplate nisu izvršene u skladu s odredbama članka 3.3, rezervacija može biti poništena, bez obveza Interhomea prema Vama.

3. Cijene

3.1 Cijena najma

Ukoliko nije drugačije navedeno, objavljene cijene su tjedne cijene po smještajnoj jedinici, u odgovarajućem cjenovnom periodu. Objavljene cijene su važeće do trenutka izdavanja nove brošure, odnosno ažuriranja internet stranice. Sukladno članku 3.5 o promjeni cijene, primjenjuje se cijena koja je važeća u trenutku rezervacije. Ukoliko se u objektu nalazi više jednakih smještajnih jedinica s istim opisom te istim cijenama, samo će jedna smještajna jedinica tog tipa biti navedena u brošuri i cjeniku. Posebne ponude se ne moraju odnositi na sve smještajne jedinice istog tipa. Bilo koja dodatna usluga koju gost traži (npr. dodatno čišćenje, drva za roštilj/kamin itd.) nije uključena u cijenu i plaća se osobi odgovornoj za ključeve kuće/apartmana ili lokalnom agentu.

Minimalno trajanje boravka je u pravilu sedam dana, a dan dolaska/odlaska subota. Iznimke su moguće u vansezoni ili uz pismeno odobrenje Interhomea. Cijene uključuju uobičajenu potrošnju energije i grijanje, ukoliko u opisu nije navedeno drugačije. Troškovi grijanja izvan uobičajenog perioda grijanja nisu uključeni u cijenu. Završno čišćenje je uključeno u cijenu, a ukoliko nije, iznos će biti istaknut na računu. Boravišne pristojbe su uključene u cijenu, a ukoliko nisu, plaćaju se osobi odgovornoj za ključeve ili lokalnom agentu.

3.2 Naknada za izvršenje rezervacije

Interhome zaračunava naknadu za izvršenje svake rezervacije. Neovisno o tome Vaš putnički agent može zaračunati dodatne naknade koje pokrivaju troškove obrade i izvršenja rezervacije.

3.3 Plaćanje

Cjelokupni iznos rezervacije mora biti podmiren najkasnije 42 dana prije početka korištenja usluge smještaja i to:

- 30% od iznosa rezervacije u roku od 10 dana od izvršenja rezervacije

- ostatak do punog iznosa rezervacije najkasnije do 42 dana prije polaska

Za rezervacije izvršene u roku kraćem od 42 dana prije početka korištenja usluge smještaja, cjelokupni iznos rezervacije mora biti plaćen u roku od 3 dana od izvršenja rezervacije, a za rezervacije izvršene u tjednu polaska, u roku od 24 sata. U protivnom rezervacija može biti poništena.

3.4 Troškovi otkaza rezervacije

Ukoliko otkazete rezervaciju, naplaćuju se sljedeći troškovi otkaza:

- Do 43 dana prije polaska, 10% ukupnog iznosa rezervacije

- 42 do 29 dana prije polaska, 50% ukupnog iznosa rezervacije

- 28 do 2 dana prije polaska, 80% ukupnog iznosa rezervacije

- 1 dan prije polaska, ili na dan polaska, puni iznos rezervacije.

Datumom otkaza smatra se datum kada je primljena Vaša obavijest (ukoliko je to nedjelja ili praznik, to će biti sljedeći radni dan). U slučaju nedolaska ili kasnijeg dolaska Interhome zadržava ukupan iznos rezervacije. Naša preporuka je prilikom rezervacije uplatiti osiguranje koje pokriva troškove otkaza u slučaju bolesti, nezgode, smrti nekog od putnika ili bliže rodbine (uz liječničku potvrdu). Cijena osiguranja otkaza rezervacije računa se u postotku od cijene rezervacije, a iznos se zadržava i u slučaju aktiviranja osiguranja, zajedno sa troškovima obrade.

3.5 Promjena cijene

Posebna briga posvećena je opisu usluga i izračunu cijena, međutim ne možemo isključiti mogućnost promjene usluga i cijena. U slučaju takve promjene bit će obaviješteni u trenutku izvršenja rezervacije ili najkasnije u trenutku potvrde rezervacije. Stavke na potvrdi rezervacije su konačne.

Nije vjerojatno da će se nakon potvrde rezervacije dogoditi promjena, ali se ta mogućnost ne može u potpunosti isključiti. Ukoliko ipak dođe do značajnijih promjena, imate pravo odustati od ugovorene rezervacije bez naknade, i to unutar 5 dana od primitka obavijesti. Već izvršena plaćanja bit će odmah vraćena. Zadržavamo pravo da korigiramo cijene do 22 dana prije polaska, uslijed povećanja ili uvođenja pristojbi ili poreza na neke usluge, ili promjene tečaja nakon zaključenja rezervacije. Ukoliko se cijene promijene za više od 10%, također imate pravo odustati od ugovorene rezervacije, i to pod istim uvjetima kao i u prethodnom stavku.

4. Vrijeme dolaska i odlaska; skraćenje ili produženje boravka

Nakon što je podmiren cjelokupni iznos rezervacije, primit ćete (najranije 4 tjedna prije polaska) putne dokumente koji potvrđuju da ste pravovaljani korisnik rezervirane smještajne jedinice, kao i podatke za kontakt s osobom odgovornom za ključeve. Kod dolaska trebate predati putne i osobne dokumente osobi koja će Vam uručiti ključeve kuće/apartmana, izvršiti prijavu boravka i odmah vratiti osobne dokumente. Predviđeno vrijeme dolaska/odlaska navedeno je u putnim dokumentima. Dolazak je obavezan između 16:00 i 19:00 sati, dok je vrijeme odlaska u pravilu do 10:00 sati. Ukoliko dolazak nije moguć do 19:00 sati morate obavijestiti putničkog agenta ili osobu odgovornu za ključeve s kojom ćete dogovoriti moguće preuzimanje ključeva. Ukoliko Vaš dolazak/odlazak nije u skladu s rezerviranim periodom, cijena rezervacije ostaje nepromijenjena. Ukoliko želite produžiti svoj boravak, pravovremeno se obratite Vašem putničkom agentu koji će Vam, ukoliko je termin slobodan, sa zadovoljstvom produžiti rezervaciju.

5. Zamjenski smještaj i otkaz rezervacije od strane Interhomea

Interhome Vam može dodijeliti odgovarajući zamjenski smještaj jednake vrijednosti u slučaju kada postoji potreba za time, uslijed nepredvidivih ili neizbježnih okolnosti. Interhome je ovlašten otkazati rezervaciju prije ili tijekom perioda korištenja smještaja, ukoliko dođe do nepredvidivih ili neizbježnih okolnosti koje onemogućavaju korištenje smještaja, ugrožavaju gosta ili smještajni objekt, ili pak umanjuju kvalitetu usluge do razine kada postaje nerazumno pružiti ugovorene usluge. Već izvršena plaćanja bit će Vam vraćena, umanjena za već korištene usluge. Interhome nije obavezan platiti kompenzaciju ni u kojem slučaju navedenom u točki 5.

6. Jamčevina/depozit

Prilikom preuzimanja ključeva dužni ste uz putne dokumente predati jamčevinu i predočiti osobne identifikacijske isprave za sve korisnike smještaja. U putnim dokumentima naveden je iznos jamčevine/depozita te način plaćanja istoga (gotovinom ili kreditnom karticom). Ukoliko ne predate/predočite navedeno, gubite prava pravovaljanog korisnika rezerviranog smještaja te Vam isti može biti uskraćen bez naknade.

7. Broj osoba

U rezerviranom objektu smije boraviti najviše onoliko osoba (djece i odraslih) za koliko je isti raspisan, plus jedno dijete do 3 god. starosti koje ne koristi dodatni krevet. Osoba odgovorna za ključeve ili lok. agent može dodatnim osobama:

- pružiti gostoprimstvo uz dodatnu naplatu,
- odbiti gostoprimstvo.

8. Druge obveze gosta

Za vrijeme boravka gost je dužan pažljivo postupati pri korištenju imovine vlasnika objekta i opreme. Također je obavezan prilagoditi svoje ponašanje i ne uznemiravati druge goste, susjede i domaćina. Ukoliko gost i nakon upozorenja ne uskladi svoje ponašanje s normama kućnog reda, gubi pravo na rezervirani smještaj te isti mora napustiti bez naknade. Štete i nedostatke koje prouzroče ili ustanove gosti treba odmah prijaviti osobi odgovornoj za ključeve/lok.agenciji, kako bi isti mogli biti odmah otklonjeni, ne umanjujući gostima kvalitetu boravka. Gost je odgovoran za gubitak odnosno štetu koju je prouzročio samo u slučaju kada ne može dokazati da za to nije odgovoran. Isto vrijedi ako se smještajna jedinica, zbog oštećenja, prljavštine ili nedostataka opreme ne može predati na korištenje sljedećem gostu. Gubitak odnosno šteta bit će naplaćena iz jamčevine/depozita.

Čišćenje i pranje kuhinjske opreme i pribora za kuhanje/jelo odgovornost je gosta i nije uključeno u završno čišćenje. Ukoliko gost to ne učini, troškovi čišćenja bit će naplaćeni iz depozita.

9. Reklamacije, zahtjevi za odštetom

Ukoliko stanje smještajne jedinice nije u skladu s rezerviranim ili ako pretrpíte ozljedu, oštećenje ili gubitak, potrebno je odmah obavijestiti osobu odgovornu za ključeve.

Ukoliko nepravilnosti koje su bile vidljive nisu prijavljene odmah po dolasku, smatrat će se da je objekt predan bez nepravilnosti. Ako se nepravilnosti pojave tijekom boravka dužni ste postupiti na isti način.

Ako vlasnik ili osoba odgovorna za ključeve nije u mogućnosti ispraviti nedostatak u razumnom roku, potrebno je obavijestiti Vašeg putničkog agenta.

Ukoliko napustite objekt i/ili samoinicijativno pronađete drugi smještaj, ne dajući Interhomeu priliku da riješi uzrok Vašeg nezadovoljstva i/ili da Vam ponudi odgovarajući zamjenski smještaj, gubite pravo na odštetu bez obzira da li su Vaši razlozi bili opravdani ili ne.

Ni osoba odgovorna za ključeve ni putnički agent nisu ovlašteni odobriti zahtjeve za odštetom. Zahtjev za odštetom mora biti podnesen Interhomeu ili putničkom agentu u pismenom obliku unutar 4 tjedna od završetka korištenja smještaja, uz priložene dokaze (fotografije, potvrde od strane osobe odgovorne za ključeve/lokalnog agenta, izjave svjedoka itd). Ukoliko ne ispuniti gore navedene uvjete, gubite sva prava na odštetu.

10. Obveze Interhomea

Interhome se obavezuje, posredstvom osobe odgovorne za ključeve ili lokalnog agenta, u rezerviranom periodu, staviti Vam na raspolaganje urednu i čistu kuću/apartman opremljen u skladu s opisom.

Ukoliko smještajna jedinica ne odgovara opisu na rezervaciji, Interhome će učiniti sve da otkloni nedostatak ili Vam osigura odgovarajući zamjenski smještaj jednake vrijednosti. Ukoliko to nije moguće ili nije ostvareno u razumnom roku, ili ako Vi odbijete to prihvatiti, Interhome će Vam nadoknaditi svaki oblik smanjenja vrijednosti, ukoliko se utvrdi da je odgovoran. Ukoliko pretrpíte gubitak ili štetu uslijed povrede ugovora, a uzrokovane nemarnošću Interhomea, Interhome prihvaća odgovornost. Zakonska odgovornost Interhomea ograničena je na visinu ukupne cijene smještaja (prilikom čega se potraživanje svih uključenih osoba isplaćuje zajedno) te ne uključuje osobne štete i gubitke kao npr. materijalne i novčane gubitke. Interhome neće biti odgovoran u slučaju da se gubitak ili šteta mogu pripisati sljedećim uzrocima:

- Postupcima ili propustima s Vaše strane ili strane Vaših suputnika;
- Nepredvidivim ili neizbježnim propustima treće osobe koja nije uključena u pružanje usluga navedenih u rezervaciji;
- Višoj sili ili događajima koje Interhome, putnički agent ili osoba odgovorna za ključeve, unatoč valjanjoj brizi, nisu mogli predvidjeti ili izbjeći;
- Korištenju bazena, dječjih igrališta, sportskih sadržaja svih vrsta (kao npr. tenis ili nogometno igralište, fitness centri i sl.). Korištenje tih i takvih sadržaja je na vlastitu odgovornost;
- Šteti i gubitku uslijed provala.

Navedeni uvjeti odnose se jednako tako i na izvanugovorne obveze. Odgovornost za pomoćno osoblje je izričito isključena. Ukoliko međunarodne konvencije ili državni zakoni postanu primjenjivi na usluge Interhomea u smislu da dodatno ograničavaju ili isključuju odgovornost, te i takve konvencije i zakoni bit će primijenjeni.

11. Osiguranje

Naša preporuka je da iskoristite mogućnost putnog osiguranja i osiguranja od odgovornosti treće osobe tijekom putovanja, ukoliko to već niste učinili.

12. Putne isprave

Vaša dužnost je posjedovati valjane osobne putne isprave za sve korisnike smještaja, provjeriti da li je za ulazak u državu u kojoj ste rezervirali smještaj ili za države na proputanje potrebna viza, pravovremeno je ishodovati, te poštivati carinske i devizne propise države odrednice kao i država na proputanje.

13. Pučki pravobranitelj

Prije ikakve sudske rasprave, ili u slučaju pravnih pitanja vezanih za ugovor između Vas i Interhomea, možete se konzultirati s pučkim pravobraniteljem ovlaštenim za turističku gospodarsku granu Švicarske. Pučki pravobranitelj će se potruditi pronaći pravedno i ujednačeno rješenje za bilo koju vrstu problema između Vas i Interhomea ili putničke agencije gdje ste sklopili rezervaciju.

14. Zakonski period

Zahtjevi za odštetu upućeni Interhomeu zakonom su vremenski ograničeni na period od jedne godine. Zakonski period počinje prvog dana nakon završetka korištenja smještaja.

15. Primijenjeno pravo i nadležnost suda

Pravni odnos između Vas i Interhomea reguliran je zakonima republike Švicarske. Gost može podnijeti tužbu protiv Interhomea isključivo u Zürichu. Interhome može pokrenuti pravni postupak protiv gosta u mjestu prebivališta gosta ili u Zürichu.