

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

1. Opće odredbe

Ovi opći uvjeti vrijede za sve fizičke i pravne osobe (u daljnjem tekstu Korisnik usluge), koji posredstvom FERIAHOME (u daljnjem tekstu Agencija), dogovara određeni boravak u objektu prezentiranom na Agencijskoj internet stranici (www.feriehome.com) ili drugim Agencijskim propagandnim materijalima i oglasnim prostorima. Ovi opći uvjeti sastavni su dio ugovora o putovanju (u daljnjem tekstu Rezervacija) kojim Agencija potvrđuje da je u ime Korisnika usluge dogovorila određeni boravak ili drugu uslugu (u daljnjem tekstu Rezervacija) sa pružateljima usluga (u daljnjem tekstu Iznajmljivač). Ugovaranjem Rezervacije Korisnik usluge potvrđuje da se upoznao sa ovim općim uvjetima i da će ih se u potpunosti pridržavati. Ugovaranjem Rezervacije sve što je navedeno u ovim općim uvjetima postaje pravna obveza za Korisnika usluge i Agenciju. Agencija u ovom poslu istupa u svojstvu posrednika koji djeluje u ime I za račun Iznajmljivača.

2. Ponuda Agencije

Agencija nudi Korisniku uslugu smještaja prezentiranog na Agencijskoj internet stranici I drugom oglasnom prostoru. Sa Iznajmljivačem Agencija potpisuje poseban ugovor o posredovanju, ispunjava posebne upitnike o objektu o svakoj smještajnoj jedinici, te dogovara sa Iznajmljivačem cijenu smještajne jedinice. Iznajmljivač, svojim potpisom na upitnicima i ugovoru, se obavezuje da su svi podaci o njegovom objektu te smještajnim jedinicama istiniti, odgovoran je za istinitost tih podataka i daje punomoć Agenciji da u njegovo ime I za njegov račun ugovara Rezervacije sa Korisnikom usluge. Smještajne jedinice opisane su prema kategorizaciji nadležne službe te prema upitnicima koje ispunjava Iznajmljivač. Iznajmljivač garantira da su sve slike prezentirane na Agencijskoj internet stranici autentične.

3. Obveze Agencije

Obveza Agencije je briga o provedbi dogovorene Rezervacije, sukladno dobrim običajima u turizmu. Agencija osigurava uslugu prema informacijama objavljenim na dan potvrde Rezervacije od strane Korisnika usluge osim u slučaju više sile. Ako se pojave određene nesuglasice između Korisnika usluge i Iznajmljivača, Agencija se obavezuje pomoći rješavanju istih na zadovoljstvo svih triju strana.

4. Cijena usluge

Cijena za svaku smještajnu jedinicu je navedena u cjeniku na dnu prezentacijske stranice određenog objekta. Cijena se odnosi na uslugu smještaja te prezentiranu opremu smještajne jedinice. U cijenu je uračunata naknada koju Korisnik usluge plaća Agenciji za njezne usluge posredovanja. Ostale usluge koje nisu navedene u cjeniku plaćaju se posebno. Cijene navedene na Agencijskoj internet stranici dogovorene su na osnovi ugovora s Iznajmljivačima i ne moraju odgovarati cijenama objavljenim na cjenicima u objektu u kojem Putnik boravi. Eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet reklamacije. Cijene su navedene u EUR.

Agencija zadržava pravo promjene cijena. Korisnik usluge koji je već uplatio akontaciju ili cjelokupni iznos za Rezervaciju Agencija garantira uslugu po dogovorenim cijenama.

5. Boravišna pristojba

Boravišna pristojba je uključena u cijenu Rezervacije, te je plaćanje iste obveza Iznajmljivača.

6. Prava i obveze Korisnika usluge

Korisnik usluge ostvaruje Rezervaciju prema dogovorenim uvjetima sa Agencijom navedenim u Rezervaciji izdanom na njegovo ime. Ako Korisnik usluge želi promijeniti uvjete iz Rezervacije (npr. Različit datum dolaska/odlaska, veći broj osoba nego prilikom ugovaranja rezervacije, produljenje boravka itd.) mora kontaktirati Agenciju koja će dogovoriti novu cijenu te realizirati promjenu ako je to moguće. Korisnik usluge ima pravo koristiti cjelokupnu prezentiranu opremu određene smještajne jedinice prema dogovorenim cijenama. Prilikom dolaska u smještajnu jedinicu, ista mora biti čista te opremljena sa čistom posteljinom, ručnicima te toaletnim papirom. Posteljina i ručnici se mijenjaju svakih sedam dana. Iznajmljivač je dužan Korisniku usluge omogućiti nesmetano korištenje smještajne jedinice. Korisnik usluge je dužan pridržavati se kućnog reda naznačenog u smještajnoj jedinici te je dužan poštovati sve zakone Republike Hrvatske, ukoliko se ne pridržava navedenog Agencija i/ ili Iznajmljivač imaju pravo upozoriti Korisnika usluge o nedoličnom ponašanju te ukoliko se i dalje ne pridržava navedenog, prekida se boravak Korisnika usluge u smještajnoj jedinici bez povrata uplaćenog iznosa na račun Iznajmljivača.

7. Proces od upita do Rezervacije i model plaćanja

Agencija prima upite od Korisnika usluge e-mailom ili telefonom, provjerava raspoloživost određene usluge te javlja te informacije Korisniku usluge. Ako Korisnik usluge potvrdi ponuđeno, ugovara se Rezervacija za određeni termin u njegovo ime i u ime Iznajmljivača. Time je navedeni termin i usluga rezervirana na ime Korisnika usluge. Nakon potvrde Rezervacije, Agencija Korisniku šalje Rezervaciju sa uputama za uplatu , detaljima rezervacije, kontakt podacima Iznajmljivača te adresu objekta sa uputama o dolasku. Nakon primitka uplate Korisnik usluge će dobiti od Agencije potvrdu rezervacije emailom te se smatra da su akontacijom Opći uvjeti poslovanja prihvaćeni od strane Korisnika usluge.

Korisnik usluge plaća 30% akontacije na račun Iznajmljivača nakon ugovaranja Rezervacije, a 70% također na račun Iznajmljivača najkasnije na dan početka Rezervacije ili u gotovini Iznajmljivaču na dan početka Rezervacije. Po primitku akontacije Korisnik usluge će dobiti potvrdu o uplati. Račun će dobiti od Iznajmljivača na dan početka Rezervacije. Ako Korisnik usluge dogovori Rezervaciju u vrijeme određene specijalne ponude tada konzumira Rezervaciju pod tim uvjetima.

Sve troškove transfera novca odnosno bankarskih provizija snosi Korisnik usluge.

8. Storno rezervacije

Ako Korisnik želi stornirati već uplaćenu rezervaciju vrijede sljedeći otkazni troškovi:

30% iznosa Rezervacije ako se ista otkáže od 90 do 60 dana prije početka.

50% iznosa Rezervacije ako se ista otkáže od 59 do 30 dana prije početka.

100% iznosa Rezervacije ako se ista otkáže 29 do dana dana početka Rezervacije.

Svi troškovi povrata novca idu na teret Korisnika usluge.

Agencija ostavlja mogućnost Korisniku usluge, ako nije u mogućnosti konzumirati Rezervaciju da u svakom trenutku pronađe drugog Korisnika usluge za Rezervaciju. Novi Korisnik usluge preuzima sve uvjete Rezervacije i prihvaća ove opće uvjete.

9. Check in, check out (sat ulaska i izlaska iz smještaja)

Korisnik usluge u rezervirani smještaj ulazi nakon 16,00 sati prvog dana Rezervacije, a izlaze do 10,00 ujutro zadnjeg dana Rezervacije osim ako je dogovoreno drugačije sa Iznajmljivačem. Korisnik usluge u rezervirani smještaj mora doći najkasnije do ponoći na dan početka Rezervacije ili obavjestiti Agenciju o kašnjenju. Ako to ne učini Rezervacija se smatra otkazanom i obračunavaju se otkazni troškovi.

10. Pravo Agencije na promjene i otkaz

Ako Agencija primjeti moguće probleme u realizaciji uplaćene Rezervacije dužna je o tome obavjestiti Korisnika usluge i preporučiti mu zamjenski smještaj. U slučaju nemogućnosti realizacije zamjenskog smještaja Iznajmljivač se obavezuje izvršiti povrat svih uplaćenih sredstava od strane Korisnika usluge na račun Iznajmljivača. Ako se, na sam dan početka Rezervacije, zbog problema koji se nisu mogu predvidjeti i ne mogu se ukloniti, ne može realizirati Rezervacija Agencija će nastojati pronaći Korisniku usluge zamjenski smještaj iz ponude Agencije. Ako ni to nije moguće nastojati će pomoći Korisniku usluge u pronalasku alternativnog smještaja koji nije u ponudi Agencije te će Iznajmljivač izvršiti povrat svih uplaćenih sredstava na račun Iznajmljivača.

11. Prigovori

Ako se pri dolasku u rezervirani smještaj primjete određeni nedostaci Korisnik usluge je dužan odmah kontaktirati Agenciju te surađivati sa Agencijom i Iznajmljivačem u dobroj vjeri da se nedostaci uklone. Ako se nedostaci uklone i ne ometaju daljnju konzumaciju Rezervacije Korisnik usluge nema pravo na daljnje prigovore. Ako nedostaci ne mogu biti uklonjeni i utječu na kvalitetu Rezervacije, Korisnik usluge tijekom odmora, a najkasnije 7 dana od završetka Rezervacije mora uputiti pismeni prigovor i može tražiti razmjernu odštetu (e-mail: info@feriehome.com ili drugim putem naznačenim u smještajnoj jedinici). Prigovor mora biti potkrijepljen određenim dokazima (fotografija i sl).

12. Ostale odredbe

Agencija se obavezuje štiti osobne podatke Korisnika usluge i koristit će ih jedino u svrhu Rezervacije. Sve eventualne probleme Agencija i Korisnik usluge će nastojati riješiti sporazumno, a ako to nije moguće mjerodavan je nadležni sud u Splitu i Hrvatsko pravo.

13. Odgovornost i osiguranje

Agencija niti Iznajmljivač nisu odgovorni za fizičku ozljedu Korisnika usluge tijekom boravka na smještajnom objektu, također Agencija niti Iznajmljivač nisu odgovorni za nikakav gubitak, oštećenje ili sl. privatnih predmeta Korisnika usluge stoga Agencija potiče ugovaranje osiguranja Korisnika usluge sa osiguravajućim kućama prema odabiru Korisnika usluge u svojoj državi neposredno prije putovanja. Isto tako Agencija potiče Iznajmljivača o ugovaranju osiguranja smještaja prema odabiru Iznajmljivača.