

# OPĆI UVJETI SURADNJE S IZNAJMLJIVAČIMA SMJEŠTAJNIH KAPACITETA

## UVODNE ODREDBE

### Članak 1.

Naron d.o.o., Via Toro 41, Galijana, OIB: 25975959094, MB: 01216651, ID KOD: HR-AB-52-040084148 je turistička agencija (u daljnjem tekstu agencija).

Iznajmljivač smještajnih jedinica (u daljnjem tekstu iznajmljivač) je fizička ili pravna osoba koje prema Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti, te ostalim predmetnim Zakonima smije i može obavljati ugostiteljsku djelatnost.

### Članak 2.

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.

## MEDUSOBNA I POJEDINAČNA PRAVA I OBVEZE

### Članak 3.

Iznajmljivač potpisom ugovora prihvaća Opće uvjete Naron d.o.o., te pod materijalnom i krivičnom odgovornošću daje agenciji svoje podatke za poslovanje.

### Članak 4.

Iznajmljivač je obavezan ishoditi sva Zakonom, podzakonskim aktima i propisima propisana odobrenja i dozvole za pružanje usluga smještaja i drugih usluga koje nudi.

Cjenik i riješenje je kategorizaciji iznajmljivač je dužan dati na uvid djelatnicima agencije prilikom sklapanja ugovora ili ih dostaviti u roku od 7 dana od potpisivanja ugovora, te ih u smještajnoj jedinici držati na za to Zakonom predviđenom mjestu.

### Članak 5.

Iznajmljivač se obvezuje da će o svakoj promjeni koja se tiče podataka navedenih u ugovoru i obrascima za smještajne jedinice odmah obavijestiti agenciju izravnim telefonskim javljanjem, pismom, telefaksom, putem elektroničke pošte (u daljnjem tekstu e-mail) ili posredstvom regionalnog zastupnika. Promjena tekstualnih i slikovnih podataka koji su uneseni u obrazac o smještajnoj jedinici za koju postoji potvrđena rezervacija nije moguća.

### 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 sa 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, izvješćivati iznajmljivača o zauzetosti kapaciteta, u svojim prostorijama organizirati službu prodaje i informiranja, te raditi i druge poslove poradi što optimalnijeg popunjenja ugovorenih kapaciteta.

### Članak 7.

Iznajmljivač odgovara za istinitost tekstualnih i brojčanih informacija te za vjerodostojnost fotografija. Kao istinite i vjerodostojne uzimati će se samo informacije predane zastupniku odnosno informacije dostavljene e-mailom, telefaksom ili poštom potpisane od samog iznajmljivača. Nakon objave na internet stranicama [www.istriasun.com](http://www.istriasun.com) iznajmljivač je dužan provjeriti objavljene podatke za svoje smještajne jedinice. Ako se isti ne javi u roku od 15 dana od potpisa ugovora i Općih uvjeta podrazumijeva se da je iznajmljivač suglasan sa objavljenim podacima te da se isti podudaraju sa stvarnim stanjem. Nakon proteka roka od 15 dana iznajmljivač postaje isključivo odgovoran za netočne podatke.

### Članak 8.

Agencija se obvezuje da će prezentiranje podataka o smještajnim jedinicama na svojim internet stranicama biti provedeno u skladu s poslovnim pravilima Naron d.o.o.

### Članak 9.

Iznajmljivač JE dužan od korisnika usluge (u daljnjem tekstu gost) tražiti uputnicu-voucher (u daljnjem tekstu voucher) te na temelju informacija iz njega primiti goste i pružiti im one usluge koje su na njemu naznačene. Agencija financijski odgovara samo za usluge i goste naznačene na voucheru.

Iznajmljivač NIJE dužan produžiti trajanje usluga preko perioda navedenog na voucheru i pružiti dodatnu uslugu od one koja je navedena 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 (nagla bolest, smrtni slučaj, rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i sl.) o čemu je također obavezan odmah obavijestiti agenciju.

## TEHNOLOGIJA RADA

### Članak 10.

Prema ovim Općim uvjetima postoje 2 osnovna načina rada s iznajmljivačima privatnog smještaja:

- Online način rada (međusobno javljanje zauzetosti smještajnih jedinica)
- Rad na upit

Iznajmljivač u dogovoru sa agencijom odabire način rada zaokruživanjem jedne od dvije ponuđenih opcija. Odabirom načina rada pod a) iznajmljivač postaje ključni partner za agenciju.

### Članak 11.

#### ONLINE NAČIN RADA

Iznajmljivač se obvezuje da će posredniku javljati svaku rezervaciju koja nije ostvarena njegovim posredovanjem. Javljanje posredniku vrši se odmah po potvrđenoj rezervaciji ili upitu (vremenski period unutar kojeg traje upit za određenu rezervaciju) od treće osobe i to pismeno e-mailom, telefaksom ili na telefon. Posrednik time stječe pravo prodaje smještajnih kapaciteta od iznajmljivača bez telefonske provjere, a rezerviranje smještajnih kapaciteta od strane posrednika vrši se isključivo jednim rezervacijskim pozivom (fiksna potvrda rezervacije).

Navedena tehnologija rada primjenjuje se na svim rezervacijama koje počinju 7 ili više dana nakon rezervacijskog poziva. Smještajne jedinice smatraju se slobodnima ukoliko iznajmljivač nije javio da su zauzete. Zauzetost znači potvrđenu rezervaciju ili upit. Kod problema uzrokovanim nepoštivanjem ove odredbe, rezervacija agencije ima aposlutnu prednost, a u slučaju problema za njihovo rješavanje nadležan je Trgovački sud u Puli.

### Članak 12.

Kod telefonskog potvrđivanja rezervacije (kod bilo kojeg načina rada) agencija iznajmljivaču dostavlja termin rezervacije i broj osoba. Ostale informacije dostavljaju se na voucheru. Mail potvrdu rezervacije iznajmljivač će dobiti u roku od 7 dana od telefonske potvrde rezervacije.

### Članak 13.

#### RAD NA UPIT

Iznajmljivač šalje agenciji popis svih termina, u kojima su njegovi kapaciteti već zauzeti njegovim gostima. Ukoliko dođe do bilo kakvih promjena u zauzetosti apartmana, dužan je o tome odmah obavijestiti agenciju.

Osnovna komunikacija prilikom postavljanje upita za smještajnu jedinicu i potvrđivanja rezervacije obavlja se telefonom, telefaksom ili e-mailom. Ukoliko je upit poslan e-mailom ili telefaksom, iznajmljivač se obvezuje odgovoriti u roku 24 sata.

### Članak 14.

Pri postavljanju upita iznajmljivaču se javlja oznaka smještajne jedinice, opcija upita, termin rezervacije, a na zahtjev iznajmljivača moguće je dobiti i dodatne informacije.

Ukoliko se pri postavljanju upita nije dogovorilo drugačije (na primjer last minute prodaja smještaja) opcija upita (vremenski period u kojem traje upit) ovisno o sezoni traje:

48 sati – za upite postavljene od 1. listopada do 31. svibnja

24 sati – za upite postavljene od 1. lipnja do 30. rujna

Opcija upita počinje teći od trenutka kada je iznajmljivač odobrio agenciji navedeni upit.

Ukoliko rezervacija za koju je postavljen upit započinje unutar 7 dana, uključujući i dan postavljanja upita, isti neovisno o sezoni, tj datuma kada je postavljen, vrijedi 24 sata.

### Članak 15.

Za vrijeme trajanja upita, navedenu smještajnu jedinicu u terminu iz upita, iznajmljivač NE SMIJE NI U KOJEM SLUČAJU ponuditi drugom potencijalnom gostu ili agenciji, odnosno u slučaju potvrđivanja rezervacije od agencije, smještajna jedinica mora biti slobodna za agencijske goste. Po isteku trajanja upita, obveza iznajmljivača prestaje važiti. Agencija o prestanku trajanja upita ne obavještava iznajmljivača.

## PLAĆANJE I CIJENE

### Članak 16.

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

### Članak 17.

(1) Ako iznajmljivač NEMA registriranu samostalnu djelatnost, (obr) ili ima registriranu samostalnu djelatnost ali se ne nalazi u sustavu PDVa), agencija u ime i za račun iznajmljivača naplaćuje posredničku proviziju.

## OPĆI UVJETI SURADNJE S IZNAJMLJIVAČIMA SMJEŠTAJNIH KAPACITETA

(2) Ako iznajmljivač IMA registriranu samostalnu djelatnost (obrt) ili je poduzeće, agencija u svoje ime i za svoj račun naplaćuje posredničku proviziju.

### Članak 18.

Prema ovim Općim uvjetima postoje 2 osnovna načina naplate s iznajmljivačima privatnog smještaja:

- a) Davatelj usluga ovlašćuje agenciju da u njegovo ime i za njegov račun naplaćuje posredničku proviziju za usluge posredovanja u obliku akontacije, koju će agencija zadržati za sebe. Saldo za usluge ukupnog aranžmana će naplaćivati direktno od gosta po dolasku u boravišni smještaj. Klijent će uplatiti posredničku proviziju agenciji na račun agencije ili u gotovini. Na osnovu uplate agencija izdaje klijentu Potvrdu rezervacije (VOUCHER). Posredničku proviziju agencija zadržava za sebe. Smještaj po dogovorenoj cijeni klijent plaća iznajmljivaču prilikom dolaska u zabrani objekt u cijelosti.
- b) Agencija se obvezuje uplatiti iznajmljivaču cjelokupni iznos dogovorene cijene najkasnije u roku od 7 dana od odlaska gosta. Sve uplate prema iznajmljivaču vrše se prema podacima iz Ugovora i Cjenika.

### Članak 19.

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 20.

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

### Članak 21.

Svaka promjena cijena (promotivne akcije, ...) mora biti usaglašena i odobrena od agencije. Nove cijene postaju važeće danom objave na internet stranicama agencije, a najkasnije 10 dana nakon dostavljanja cijena u ured (pismeno ili e-mailom), odnosno najkasnije 15 dana ukoliko se javljanje promjena cijena obavlja preko zastupnika. Iznajmljivač nema pravo mijenjati cijene za odobrene upite i potvrđene rezervacije.

## ŠTETE, REKLAMACIJE I OTKAZI REZERVACIJA

### Članak 22.

Za bilo kakvo oštećenje na uređajima 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.

Iznajmljivač je dužan obavijestiti agenciju ako je gost nezadovoljan pruženom uslugom, kako bi se eventualne nesuglasice mogle riješiti na licu mjesta, po mogućnosti uz prisustvo zastupnika agencije.

### Članak 23.

Za posljedice u slučaju ozljede gosta izazvane nepripremljenošću smještajne jedinice ili korištenjem neispravne opreme ili uređaja u smještaju odgovara iznajmljivač.

### Članak 24.

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. 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 25.

Agencija može iznimno otkazati već potvrđenu rezervaciju (u daljnjem tekstu storno) najkasnije do dolaska gosta. Ukoliko je storno izvršen od 0 do 7 dana do početka rezervacije iznajmljivač ima pravo na storno uvjete u iznosu od ugovorene cijene za trodnevni boravak (7=3, 14=6) ili se obvezuje učiniti sve da storniranu rezervaciju zamijeni novom.

Ukoliko se jedinica u kojoj je došlo do otkazivanja rezervacije u međuvremenu iznajmi drugim gostima u istom periodu koji je prethodno storniran mimo posrednika agencije iznajmljivač automatski gubi pravo na storno uvjete.

### Članak 26.

Ukoliko je storno izvršen od strane iznajmljivača, a ne postoji opravdani razlog za isti, tzv. neopravdani storno, iznajmljivač ima obvezu platiti storno troškove 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.

## OSTALE ODREDBE

### Članak 27.

Potpisani Opći uvjeti i Ugovor o suradnji vrijede do raskida suradnje. Raskid suradnje moguć je pisanim putem uz obvezno navođenje razloga prekida članstva, a raskida se obostrano, najkasnije u roku 7 dana od njegovog sastavljanja i dostave. U slučaju raskida suradnje obje ugovorne strane obvezne su izvršiti sve do tada ugovorene obveze, te namiriti sve do tada nastale troškove.

### Članak 28.

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 agenciji. Agencija se obvezuje osobne podatke čuvati u bazi podataka, sukladno odluci Državne agencije o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka.

### Članak 29.

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 30.

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 jedino zasebnim aneksom između agencije i iznajmljivača.

### Članak 31.

Eventualne sporove iznajmljivač i agencija rješavat će međusobnim dogovorom, a po potrebi i u kontaktu s gostom. Ukoliko to ne uspiju ugovorne strane će se obratiti nadležnom sudu.

ID KOD: HR-AB-52-040084148  
NARON D.O.O.  
MB: 01216651  
OIB: 25975959094

Suglasan sam sa svim odredbama ovih Općih uvjeta.

Ime i prezime iznajmljivača

Vlastoručni potpis

Datum potpisa