

1. OPĆI UVJETI REZERVIRANJA

Zahvaljujemo na rezervaciji te molimo da obratite pažnju na slijedeće.

Prilikom izvršene rezervacije korisnik potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima rezerviranja, te da ih u cijelosti prihvaća. Na taj način sve što je navedeno u ovim Općim uvjetima rezerviranja postaje pravna obveza kako za korisnika tako i za tvrtku G.S. USLUGE d.o.o. (dalje u tekstu: G.S. USLUGE, ili davatelj usluge, ili pružatelj smještaja).

Kao naručitelj usluge za krajnjeg korisnika - gosta, može se pojaviti agencija ili turoperator i tada se odredbe općih uvjeta primjenjuju i na njih kao posrednike. Sve ovdje navedene stavke su sastavni dio najma, a slanjem upita za rezervaciju potvrđujete da ste sporazumni s ovim uvjetima rezervacije i korištenja usluge smještaja. Kod smještaja primjenjuju se pravila G.S. USLUGA, kućnog reda i uobičajenih uzanci u ugostiteljstvu. Rezervacija i najam smještaja, te poslovanje G.S. USLUGA temelji se na hrvatskim zakonima.

2. REZERVACIJA SMJEŠTAJA I PLAĆANJE

Nakon što uputite inicijalni upit za smještaj, smatrate se perspektivnim Korisnikom usluge smještaja.

Svi zapisi vode se pod imenom prvo imenovane osobe (ako je fizička onda ime i prezime, a ako je pravna onda naziv tvrtke) na upitu za rezervaciju, i to je 'nositelj rezervacije'.

Nositelj rezervacije (ako je fizička osoba) mora biti stariji od 18 godina i ovlašten od drugo imenovanih da izvrši rezervaciju u ime svih osoba imenovanih na upitu. Ispunjavanjem i slanjem zahtjeva za rezervaciju nositelj rezervacije potvrđuje da je on/ona autoriziran za rezervaciju u ime svih i da se drugi s tim slažu, te da su i oni isto vezani uvjetima rezervacije. Prilikom rezervacije nositelj rezervacije dužan je dati sve podatke koje zahtijeva postupak rezervacije.

Nositelj rezervacije odgovoran je za sva plaćanja (akontacija i ostatak računa). Zahtjevom za rezervaciju se smatra otvoreni upit prosljeđen davatelju usluge bilo kojim načinom komuniciranja u pisanom obliku (dopis, e-pošta i sl.). Rezervacija smještaja za odgovarajući termin je valjana samo nakon pismene potvrde od strane davatelja usluge i primitka akontacije specificirane u konkretnoj ponudi, te uz poslanu potvrdu rezervacije sa strane davatelja usluge. Kad je rezervacija izvršena elektronskim putem ista je važeća uz autorizaciju kreditne kartice. Ostatak računa nositelj je obavezan podmiriti najkasnije zadnji dana boravka uz obveznu autorizaciju kreditne kartice ili gotovinskom uplatom. Vaše potvrde možete slati e-poštom.

Ovako primljene Potvrde rezervacija se do dospijeća akontacije smatraju privremenima ako u ponudi nije drugačije naznačeno, a ako se kopija akontacije ne pošalje e-poštom u zadanom vremenskom roku, ili se ne dostavi broj kreditne kartice za autorizaciju ponuda se automatski smatra kao istekla opcija.

Rezervacija stupa na snagu nakon uplate akontacije ili dostave potrebitih podataka o kreditnoj kartici, te nakon pismene potvrde rezervacije sa strane Davatelja usluge. Uplatom akontacije i/ili prihvaćanjem ponude Davatelja usluge prihvaćate i ove Opće uvjete, te navedeno predstavlja pravno-formalno zaključenje ugovor. Ugovor će se smatrati formalno pravno zaključenim i bez plaćanja akontacije i dostave elemenata kreditne kartice za jamstvo ako je naručitelj rezervacije nakon upita dobio odgovor Davatelja usluge i potom izvršio samo pismeno potvrđivanje rezervacije za sebe ili u svoje ime za druge. U formalno pravnom smislu odgovornost uvijek ima nositelj rezervacije i ne može svoju odgovornost prenijeti na osobe za koje je izvršio rezerviranje.

Rezervacije vrijede samo uz plaćanje akontacije s dostavljenom kopijom uplate i uz izdavanje potvrde o rezervaciji od strane davatelja usluge. Do prispijeća ukupnih sredstava ponuda se smatra privremenom, a u slučaju da do isteka opcije Davatelj usluge ne dobije potvrdu plaćanja, ponuda se smatra nevažećom i za davatelja usluge neobvezujućom.

Odredbe uplate akontacije iz prethodnog stavka zamjenjuje autorizacija kreditne kartice, ili drugačije utanačen pismeni dogovor između nositelja-naručitelja i davatelja usluge (npr. on-line booking i sl.).

Dokumentacija se šalje gostu pismenim putem, e-mailom ili poštom (prema dogovoru), a podrazumijeva potvrdu rezervacije i ugovorenih usluga, ukoliko je usluga garantirana uplatom akontacije. Pismena potvrda rezervacije mora sadržavati broj rezervacije, ime i prezime gosta, te podatke o smještaju. Fotografije ekrana računala (screen shots, print screens) neće biti uvažene.

Rezervacije se ne primaju od osoba mlađih od 18 godina. Zadržavamo pravo odbijanja obrade upita za rezervacijom bez navođenja bilo kakvog razloga.

Dužnost Davatelja usluge je briga o pružanju usluga, te briga o pravima i interesima korisnika/gosta sukladno dobrim običajima u turizmu. Davatelj usluge će sve obaveze izvršiti u potpunosti i na svojim standardima predviđen način, u dobroj vjeri i pažnjom savjesnog poduzetnika u skladu s pravilima struke, osim u izvanrednim okolnostima.

3. OTKAZI REZERVACIJA

Ako gost želi otkazati rezervaciju, isto je moguće učiniti u pisanom obliku preporučenim pismom ili e-poštom storno. U svakom slučaju, storno se prihvaća samo od nositelja rezervacije i za storno se gosta teretiti prema storno troškovniku, ovisno o datumu prispjeha obavijesti o otkazu davatelju usluge.

Primjenjuje se slijedeći storno troškovnik:

- do 8 dana prije dolaska gosta - bez storno troškova; povrat uplaćene akontacije umanjene za troškove povrata
- od 7 do 0 dana prije dolaska gosta – zadržavamo uplaćenu akontaciju u cijelosti
- no show (nedolazak gosta) - 100% iznosa ukupne cijene smještaja po ponudi/rezervaciji

Ukoliko gost u rezerviranu smještajnu jedinicu ne dođe do 20 sati na dan početka usluge, a nije se javio Davatelju usluge, rezervacija se smatra otkazanom, pa se troškovi otkaza obračunavaju prema gore navedenom troškovniku. Ukoliko stvarno nastali troškovi otkaza premašuju gore navedene troškove, Davatelj usluge zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova.

Ako gost odluči napustiti smještaj prije isteka rezerviranog termina ne odobrava se naknada ni povrat novca.

4. IZMJENE SA STRANE GOSTA

Ako je gost spriječen putovati, ima pravo prenijeti svoju rezervaciju na treće osobe ili na drugi termin. Međutim, gost mora o tome obavijestiti Davatelja usluge u pisanom obliku najmanje 8 dana prije dolaska. Dok Davatelj usluge ne dobije pisani pristanak od druge osobe o preuzimanju rezervacije umjesto gosta, gost je odgovoran za ukupan račun naručenih usluga.

5. OSTALE IZMJENE

Ako gost želi naknadne izmjene po već potvrđenoj rezervaciji, mora ih javiti Davatelju usluge u pisanom obliku što je prije moguće. Davatelj usluge će se potruditi udovoljiti željama gosta u skladu sa trenutnim mogućnostima i bez unaprijed davanja garancije.

6. PLAĆANJE KREDITNOM KARTICOM

Kreditnu karticu tereti se za iznos izražen u kunama. Korištenjem sustava on-line bookinga odabrane usluge može se plaćati kreditnim karticama koje prihvaća Davatelj usluge.

7. DOLAZAK I ODLAZAK IZ SOBE HOTELA

Utvrđen je kućnim redom Davatelja usluge i nalazi se u svakoj sobi i holu smještajnog objekta.

8. BORAVIŠNA PRISTOJBA

Prema važećem Zakonu o boravišnoj pristojbi, gost je dužan platiti boravišnu pristojbu istovremeno s plaćanjem usluge smještaja. Konačan iznos boravišne pristojbe se naplaćuje prema propisima za određenu rezervaciju ovisi o broju osoba, njihovoj dobi i terminu boravka istovremeno s uplatom konačnog iznosa za smještaj. Boravišna pristojba nije uključena u cijenu smještaja.

9. ODGOVORNOST DAVATELJA USLUGE

Davatelj usluge ne snosi nikakvu odgovornost u slučaju smrti, bolesti ili ozljede bilo koga u smještajnom objektu, izvan pokrića police osiguravajućeg društva, ako štetni događaj nije prouzročio davatelj usluge ili njegovo osoblje krajnjom nepažnjom.

Davatelj usluge nije odgovoran za gubitak, prekid ili zakašnjenje zbog bilo kakvog uzroka izvan naše kontrole uključujući ali ne ograničavajući se samo na višu silu, sanitarne poremećaje, elementarne nepogode, eksplozije, nevrijeme, požar ili nesreće, rat ili prijetnju ratom, civilne neredne, terorističke akcije, restrikcije, mjesne zakone ili bilo kakve mjere i intervencije državnih ili lokalnih vlasti, štrajkove, zabrane ulaza ili druge industrijske akcije ili prekide, smrt ili bolest pružatelja usluge i sl.

U slučajevima oslobođanja od obaveze izvršenja, odgovornost davatelja usluge se ograničava samo na povrat iznosa koji je uplaćen davatelju usluge vezano uz rezervaciju.

Davatelj usluge ne snosi odgovornost za reklamaciju koja bi proizišla zbog kvara mehaničke i druge opreme u smještaju; npr. toplinske pumpe, bojlera, i sl., niti za prekid komunalnih usluga (struja, voda, plin i sl.).

Davatelj usluge nije odgovoran za buku ili ometanje koje dolazi izvan granica posjeda ili koje je van kontrole našeg osoblja.

Davatelj usluge nije odgovoran za događaje izvan njegove kontrole, kao loše vrijeme, zakašnjenja drugih prijevoznika, kvar kućanskih aparata, ozljede koje nastanu nepropisnim korištenjem opreme i nepridržavanjem uputa, kao i namjerno izazvanom štetom od strane korisnika usluge smještaja.

10. CIJENE

Cijena smještaja uključuje osnovnu uslugu kako je opisano u važećem cjeniku smještaja kada je rezervacija potvrđena, odnosno kako je opisano u ponudi.

Posebne usluge su one usluge koje nisu uključene u cijenu smještaja (u opisu smještaja naznačeno izrijeком "po dogovoru" ili dodatne usluge koje su ostvaruju uz prethodnu najavu) pa ih stoga gost posebno plaća. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom rezervacije.

Važeća cijena usluge navedena je u ponudi dobivenoj putem on-line booking sistema ili od Davatelja usluge. Ugovorene usluge ne mogu se kombinirati s ostalim promotivnim ponudama ili paketima, osim ako nije drugačije dogovoreno. U slučaju bilo kakvih izmjena ili odstupanja od rezerviranih usluga biti će obračunate redovne cijene.

Cijene smještaja objavljene u eurima su informativne a račun se ispostavlja prema cjeniku kunama. Davatelj usluge zadržava pravo promjene objavljenih cijena s obzirom na moguće izmjene tečaja te ostale razne okolnosti. Gostima koji su uplatili akontaciju za određenu rezervaciju, Davatelj usluge garantira cijenu smještaja, navedenu u ponudi temeljem koje su uplatili iznos akontacije. Ukoliko u rezerviranu smještajnu jedinicu dođe više osoba nego što je naznačeno na potvrdi rezervacije, Davatelj usluge ima pravo uskratiti uslugu nenajavljenim gostima ili prihvatiti sve goste uz nadoplatu korištenja usluge na licu mjesta.

Za usluge koje nisu iskorištene povrat sredstva nije moguć. Zadržavamo pravo odbiti, otkazati ili izmijeniti rezervaciju ukoliko je došlo do zlouporabe rezervacijskog sustava ili je ista napravljena očiglednom greškom korisnika.

11. PROMJENA CIJENE

Davatelj usluge zadržava pravo promjene cijena ukoliko je došlo do promjene valutnih tečajeva u odnosu na dan objavljivanja cijena (iznad 0,5 %), te promjene tarifa poslovnih partnera. Davatelj usluge može o promjeni cijene gosta izvijestiti pismeno ili usmeno. Gost može otkazati putovanje bez troška otkaza ako dođe do povišenja cijene više od 10% u odnosu na ugovorenu i to najkasnije u roku od 48 sati od primljene pismene obavijesti. Ne otkáže li gost osobno ili pismenim putem u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

12. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Ponuđene smještajne jedinice opisane su prema službenoj kategorizaciji nadležne institucije u Republici Hrvatskoj, te na temelju uvida u stvarno stanje smještaja prilikom objave. Standardi usluga smještaja, prehrane, i ostalih usluga kod pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi.

Davatelj usluge ne preuzima odgovornost za usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim programima, a koja je dobivena od strane treće osobe.

13. IZMJENE I STORNA OD STRANE DAVATELJA USLUGE

Davatelj usluge pridržava pravo u svakom momentu izmijeniti rezervaciju ili način pružanja usluga, ako se pojave okolnosti koje su izvan njegove kontrole, koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili odgoditi. Potvrđena smještajna jedinica se može zamijeniti smještajnom jedinicom iste ili više kategorije uz zadržavanje iste cijene koja je bila važeća u vrijeme potvrde rezervacije te pravovremeno informiranje gosta o promjeni. U slučajevima kada zamjenski smještaj nije moguće pronaći, a rezervacija je plaćena unaprijed, Davatelj usluge pridržava pravo otkazati rezervaciju te izvršiti povrat cjelokupno uplaćenog iznosa.

Gosti su obvezni posjedovati valjane osobne putne isprave. Nevaljane isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja, a ukoliko bi zbog takvog propusta gosta Davatelj usluge pretrpio dodatnu štetu, gost je dužan istu nadoknaditi. Ukoliko za vrijeme putovanja dođe do gubitka ili krađe putnih isprava, troškove izdavanja novih isprava snosi sam gost. Davatelj usluge nije odgovoran za odluke carinskih i policijskih i drugih državnih tijela kojima se gostu ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju (obveza gosta je provjeriti treba li mu za ulazak u državu u kojoj je odredište ili susjedne zemlje viza).

14. DEVIZNI I CARINSKI PROPISI

Gosti su dužni pridržavati se deviznih i carinskih propisa, kao i zakona i drugih podzakonskih propisa Republike Hrvatske i drugih zemalja kroz koje prolaze.

15. OBVEZE GOSTA

Gost je dužan brinuti se da osobno ispuni uvjete predviđene propisima Republike Hrvatske, te da se pridržava kućnog reda u smještajnom objektu i da surađuje s predstavnikom Davatelja usluga u dobroj namjeri.

Gost je dužan čuvati imovinu, kao i sav namještaj, uređenje, opremu i okoliš u istom stanju i uvjetima kakvi su bili na početku korištenja usluge.

Za bilo koju vrstu oštećenja, gost snosi odgovornost i istu je dužan nadoknaditi (za štetu na stvarima u smještajnom objektu prema važećem troškovniku).

Gost sam odgovara za štetu koju prouzroči, a posebno za štetu koja je nastala kao posljedica nepoštivanja ugovora i ovih općih uvjeta. Štetu koju je prouzročio, gost će snositi odmah na način kako odredi Davatelj usluge.

16. DRUŠTVENA DOGAĐANJA I SLIČNO

Ako gost namjerava organizirati neki događaj (rođendansku zabavu, vjenčanje, coctail party, večeru, poslovni sastanak ili sl.) u smještajnom objektu, mora prvo tražiti dozvolu od Davatelja usluge. Veća događanja potrebno je najaviti prije dolaska, u svezi s tim moguće je i dodatni trošak kojeg određuje Davatelj usluge.

17. KUĆNI LJUBIMCI

Dovođenje i držanje kućnih ljubimaca u objektu Davatelja usluge nije dozvoljeno.

18. DODATNE USLUGE

Plaćanje ovakvih usluga je po dogovoru. Davatelj usluge ne preuzima odgovornost za dodatne usluge drugih davatelja. Sve dodatne usluge (koje se žele koristiti) gost mora na vrijeme najaviti Davatelju usluge.

19. SIGURNOST I VRIJEDNOSTI

Policom osiguranja Davatelja usluge osigurane su stvari u vlasništvu gostiju unutar apartmana do vrijednosti 30.000,00 kn, a u pomoćnim prostorijama do vrijednosti 3.000,00 kn.

Osiguranje također vrijedi i za isprave i dokumente gostiju, unutar apartmana do vrijednosti 4.000,00 kn, odnosno u sefu (u apartmanu) do vrijednosti 5.000,00 kn.

Naknade po osiguranom slučaju utvrđuju se i isplaćuju sukladno pravilima i uvjetima iz važeće police osiguranja.

Gubitak stvari ili krađa prijavljuje se Davatelju usluge i nadležnoj policijskoj postaji.

20. RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Ako su usluge iz ponude nekvalitetno izvršene, gost može zahtijevati razmjernu odštetu tako da izvrši prigovor. Svaki gost ima pravo prigovora zbog neizvršene uplaćene usluge. Svaki gost - nositelj potvrđene rezervacije, prigovor podnosi zasebno.

Za uslugu koju smatra neodgovarajućom gost se obvezuje odmah izvršiti prigovor na navedene kontakte Davatelja usluge (naznačeni na ponudi i/ili ovim Općim uvjetima).

Gost/korisnik se obvezuje surađivati s osobljem Davatelja usluge u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako gost ne prihvati ponuđeno rješenje ili odštetu za predmet prigovora od strane osoblja Davatelja usluge, Davatelj usluge nije dužan uvažiti naknadni prigovor.

Ukoliko nakon ponuđenog rješenja ili odštete za predmet prigovora od strane osoblja Davatelja usluge, gost i dalje smatra da ima pravo na prigovor, najkasnije 28 dana po odjavi iz smještajnog objekta, obvezuje se podnijeti prigovor u pisanom obliku (zajedno sa dokaznicama, dokumentima i fotografijama koje dokazuju osnovu prigovora) na jedan od sljedećih načina: e-mailom na adresu info@cilindar-apartments.com ili poštom na adresu G.S. USLUGE d.o.o., Ivana Česmičkog 16, HR-10000 Zagreb. U razmatranje i rješavanje uzeti će se samo potpuno dokumentirane pritužbe zaprimljene u navedenom roku. Davatelj usluge se obvezuje pisanim putem bez odgađanja potvrditi primitak prigovora.

Davatelj usluge se obvezuje donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 15 dana po primitku prigovora. Davatelj usluge može odgoditi rok rješenja prigovora zbog prikupljanja informacija i provjere navoda prigovora kod davatelja usluge najviše za dodatnih 15 dana. Davatelj usluge će rješavati samo one prigovore kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu korištenja usluga. Dok Davatelj usluge ne donese rješenje, gost se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže, ili sudske ustanove, kao i davanja informacija u sredstvima javnog informiranja.

Najviša nadoknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos usluge.

21. IZJAVA O ZAŠTITI I PRIKUPLJANJU OSOBNIH PODATAKA I NJIHOVOM KORIŠTENJU

Davatelj usluge se obavezuje da će čuvati privatnost svih gostiju. Svi se podaci o gostima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici Davatelja usluge i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

Iako koristi primjerenu sigurnosnu tehnologiju, Davatelj usluge ne preuzima odgovornost za štetne sadržaje, 'spyware' ili viruse koji cirkuliraju internetom. Korisnik ovih stranica obavezan je nabaviti i koristiti vlastiti anti-virusni softver za zaštitu od štetnih sadržaja ili gubitka podataka.

Korisnik ovih stranica suglasan je da Davatelj usluge ne odgovara za greške u prijenosu podataka, prekide i zastoje u telefonskom prometu, mrežnom prijenosu podataka, prekide ili nemogućnost pristupa Internetu, električne, elektronske ili kompjuterske probleme bilo koje vrste.

Web stranice davatelja usluge su javne i dostupne svima, a usluga se pruža na temelju dostupnosti. Odbacujemo svaku odgovornost za direktne, indirektne, slučajne, specijalne ili komercijalne štete, uključujući gubitak dobiti, koje mogu proizaći iz mogućnosti odnosno nemogućnosti korištenja ovih web stranica.

Davatelj usluge pridržava pravo izmjene bilo koje informacije navedene u ovom dokumentu. Sve eventualne promjene biti će odmah dostupne korisnicima na ovim stranicama.

22. ZAVRŠNE ODREDBE

Gost i Davatelj usluge će sporove nastojati razriješiti sporazumno, a u suprotnom ugovaraju nadležnost suda u Zagrebu. Mjerodavno pravo će biti hrvatsko pravo.

Ovi Opći Uvjeti rezervacije smještaja sastavni su dio Ugovora kojeg gost sklapa s Davateljem usluge.

Uplatom akontacije odnosno pismenom potvrdom rezervacije smještaja gost ili grupe gostiju, fizička ili pravna osoba, koja je izvršila rezervaciju u cijelosti prihvaća ove Uvjete. Opći uvjeti su dostupni u prostorijama Davatelja usluge i na web stranici davatelja usluge.

G.S. USLUGE d.o.o. - „CILINDAR apartements“

Ivana Česmičkog 16, 10000 Zagreb, OIB: 15101596053

Tel. 00387 (0)99 312 6835, E-pošta: info@cilindar-apartments.com