

# OPĆI UVJETI POSLOVANJA HOSTEL KARLOVAC D.O.O

## I. OPĆE ODREDBE

### Članak 1.

1.1. Općim uvjetima poslovanja Hostel Karlovac d.o.o. (u daljnjem tekstu: Hostel) s fizičkim osobama (dalje u tekstu: Opći uvjeti) reguliraju se osnove obveznih, ugovornih i izvan ugovornih odnosa između Hostela, kao davatelja usluga i fizičkih osoba - potrošača (dalje u tekstu: Klijent) kojima on trajno ili povremeno pruža usluge smještaja i prehrane, uz standarde dobre turističko-ugostiteljske prakse i otvorene komunikacije prema klijentima, te uz primjenu načela povjerenja između Klijenta i Hostela, etičnog i profesionalnog ponašanja, primjene i poštivanja zakona i propisa, čuvanja tajnosti svih podataka.

1.2. U smislu ovih Općih uvjeta Hostel Karlovac d.o.o. je:

Hostel Karlovac d.o.o., OIB:37714155999, Emila Antića 69, 51266 Selce, Republika Hrvatska. Internet stranica: <http://www.hostel-karlovac.hr> .SWIFT: ESBCHR22, Poslovni račun: HR0824020061100109379. Hostel Karlovac d.o.o. je upisan u sudski registar Trgovačkog suda u Rijeci pod brojem U-1-197-00.

1.3. Klijent u smislu ovih Općih uvjeta je fizička osoba - potrošač, rezident i/ili nerezident, koja je sposobna biti nositeljem prava i obveza, s kojom Hostel neposredno ili po ovlašteniku/zakonskom zastupniku/skrbniku ili putem sredstava daljinske komunikacije sukladno važećim propisima, sklapa ugovore, odnosno kojoj Hostel pruža određene turističko-ugostiteljske usluge. U smislu ovih Općih uvjeta, Klijentom se smatra i svaka fizička osoba koja je zatražila ili primila turističko-ugostiteljsku uslugu od Hostela.

### Članak 2.

#### Zaštita osobnih podataka

2.1. Podaci o klijentima Hostel, kao i činjenice i okolnosti koje je Hostel saznao na osnovi pružanja usluga klijentima i u obavljanju poslova Klijentom, smatraju se poslovnim tajnom, te ih Hostel može otkriti samo u slučajevima koji su propisani zakonom.

2.2. Hostel se obavezuje da će čuvati privatnost svih klijenata usluga. Svi se podaci o klijentima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi radnici Hostel i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

2.3. Iako Hostel koristi vrhunsku sigurnosnu tehnologiju, ne može preuzeti odgovornost za štetne sadržaje, spyware ili viruse koji cirkuliraju Internetom. Korisnik Internet stranica Hostela obavezan je nabaviti i koristiti vlastiti anti-virusni softver za zaštitu od štetnih sadržaja ili gubitka podataka.

2.4. Korisnik Internet stranica suglasan je da Hostel 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.

2.5. Internet stranice Hostel su javne i dostupne svima, a usluga se pruža na temelju dostupnosti. Hostel odbacuje svaku odgovornost za direktne, indirektne, slučajne, specijalne ili komercijalne štete, uključujući gubitak dobiti, koje mogu proizaći iz mogućnosti odnosno nemogućnosti korištenja Internet stranica Hostela.

### Članak 3.

#### Rezervacija u hostelu

3.1. Prilikom izvršene rezervacije Klijent potvrđuje da je upoznat s Općim uvjetima poslovanja, te da ih u cijelosti prihvaća. Na taj način sve što je navedeno u Općim uvjetima poslovanja postaje pravna obveza kako za Klijenta tako i za Hostel. Prilikom rezervacije Klijent je dužan dati sve podatke koje zahtijeva postupak rezervacije.

3.2. Za rezervaciju smještaja i ostalih usluga u hostelu potrebno je uplatiti akontaciju u iznosu od 20% kao potvrdu rezervacije, na temelju pravovaljane ponude/predračuna od smještajnog objekta. Ostatak iznosa računa uplaćuje se najkasnije 1 dan prije početka korištenja usluga na račun ili na recepciji smještajnog objekta. Povrat akontacije umanjen za troškove usluga moguće je zatražiti pisanim putem ako je rezervacija otkazana 30 dana prije dolaska. Za otkaz rezervacije kraći od toliko dana prije dolaska akontacija se ne vraća.

3.3. U slučaju otkaza rezervacije, datum primitka pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova kako slijedi:

- za otkaz od 30 do 15 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 30% od cijene usluga;

- za otkaz od 14 do 5 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 50% od cijene usluga;

- za otkaz od 4 do dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 80% od cijene usluga;

- u slučaju otkaza zbog više sile, Klijent je dužan predočiti pismenu potvrdu o nastaloj višoj sili, a Hostel zaračunava samo stvarne troškove otkaza rezervacije.

3.4. Ukoliko Klijent u rezerviranu smještajnu jedinicu ne dođe do 24,00 sati na dan početka usluge, a nije se javio Hostelu, rezervacija se smatra otkazanom, pa se troškovi otkaza obračunavaju prema gore navedenom. Ukoliko stvarno nastali troškovi otkaza premašuju gore navedene troškove, Hostel zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova.

3.5. Ako Klijent koji otkazuje uslugu nađe novog korisnika za istu rezervaciju, Hostel će zaračunati samo eventualno nastale stvarne troškove uzrokovane izmjenom rezervacije.

3.6. U slučaju da Klijent želi izmijeniti rezervaciju izvršenu prema njegovom zahtjevu, mora to učiniti pismeno e-mailom: [info@hostel-karlovac.hr](mailto:info@hostel-karlovac.hr). Hostel će prema raspoloživim mogućnostima Klijentu potvrditi izmjenu rezervacije, te navesti nove uvjete rezervacije. U slučaju da izmjena rezervacije nije moguća, te ako zbog toga Klijent odustane od potvrđene rezervacije, odnosno u slučaju da Klijent zatraži otkaz rezervacije iz nekog drugog razloga, primjenjuju se uvjeti otkaza rezervacije.

3.7. Hostel zadržava pravo promjene ili otkaza rezervacije ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti. Rezervirani smještaj može se zamijeniti ili otkazati samo uz prethodnu obavijest Klijentu i to smještajem iste ili više kategorije i po cijeni smještaja po kojoj je Klijent potvrdio rezervaciju.

3.8. Uplatom akontacije, odnosno cjelokupnog iznosa za rezervaciju smještaja Klijent u cijelosti prihvaća Opće uvjete poslovanja.

### Članak 4.

#### Prijava i odjava

4.1. Prije ulaska u hostel potrebno je izvršiti prijavu na recepciji i identificirati se pomoću osobne iskaznice ili putovnice.

4.2. Prijava u hostel moguća je nakon 13:00 h na dan dolaska..

4.3. Odjava iz smještajnog objekta je do 09:30 sati na dan odlaska.

### Članak 5.

#### Plaćanje usluga

5.1. Plaćanje usluga temelji se na obračunu korištenih usluga prema cjeniku koji se nalazi u smještajnom objektu.

5.2. Plaćanje usluga moguće je na poslovni račun, u gotovini u kunama ili u stranoj valuti po tečaju na dan plaćanja

### Članak 6.

## **Boravišna pristojba**

7.1. Prema važećem Zakonu o boravišnoj pristojbi Republike Hrvatske, kupac je dužan platiti boravišnu pristojbu istovremeno s plaćanjem usluge smještaja. Boravišna pristojba propisana Zakonom o boravišnoj pristojbi Republike Hrvatske iznosi od 5,00 do 8,00 kn po osobi na dan za odrasle osobe. Mladi od navršениh 12 do navršениh 17 godina imaju popust od 50% na taj iznos, dok djeca do navršениh 11 godina ne plaćaju boravišnu pristojbu. Konačan iznos boravišne pristojbe naplaćuje se prema Općim uvjetima poslovanja istovremeno s uplatom konačnog iznosa računa.

## **PRAVNE ODREDBE**

### **Članak 7.**

7.1. Hostel osigurava uslugu smještaja i ostalih usluga prema objavljenim informacijama, te prema opisu i terminu sukladno poslanoj ponudi odnosno potvrđenoj rezervaciji, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti, smrt ili bolest pružatelja usluge i sl.).

### **Članak 8.**

#### **Cjenik smještaja**

8.1. Cijena smještaja uključuje uslugu kako je opisano u ponudi koja se nalazi na autoriziranom dijelu stranica. Posebne usluge su one usluge koje nisu uključene ponudi (u opisu smještaja naznačeno izrijekom "po dogovoru" ili dodatne usluge koje su ostvarive uz prethodnu najavu), pa ih stoga kupac posebno plaća. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom rezervacije.

8.2. Klijentima koji su uplatili akontaciju za određenu rezervaciju, Hostel 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, Hostel ima pravo uskratiti uslugu nenajavljenim kupcima ili prihvatiti sve kupce uz nadoplatu korištenja usluge na licu mjesta.

### **Članak 9.**

#### **Kategorizacija i opis usluga**

10.1. Ponuđene smještajne jedinice opisane su prema službenoj kategorizaciji nadležne institucije, 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.

10.2. Informacije koje kupac dobije na prodajnom mjestu ne obvezuju Hostel u većoj mjeri nego informacije objavljene na Internet stranicama <http://www.hostel-karlovac.hr> ili u katalogu i drugim tiskanim promidžbenim materijalima Hostela.

### **Članak 10.**

#### **Obveze kupca**

10.1. Kupac se obvezuje:

- posjedovati valjane putne isprave;
- poštivati carinske i devizne propise;
- pridržavati se kućnog reda u smještajnim objektima, te surađivati s pružateljima usluga u dobroj namjeri;
- prilikom dolaska na odredište, pružatelju usluga predati dokument o plaćenju usluzi (potvrdu izvršene rezervacije);
- provjeriti je li mu za ulazak u državu u kojoj je odredište ili susjedne zemlje potrebna viza.

10.2. U slučajevima nepoštivanja ovih obaveza, kupac snosi troškove i odgovara za učinjenu štetu. Potvrdom rezervacije kupac se obvezuje da će, ukoliko uzrokuje bilo kakvo oštećenje, pružatelju usluga na licu mjesta platiti svu uzrokovanu štetu, prema važećem cjeniku.

### **Članak 11.**

#### **Prtljaga**

11.1. Hostel ne odgovara za oštećenu, uništenu ili izgublenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u smještajnom objektu (preporuča se korištenje ili najam sefa ukoliko postoji takva mogućnost). Izgubljena prtljaga ili krađa prijavljuju se na recepciji smještajnog objekta i nadležnoj policijskoj postaji.

### **Članak 12.**

#### **Rješavanje prigovora**

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

12.2. Za uslugu koju smatra neodgovarajućom Klijent se obvezuje odmah na recepciji smještajnog objekta izvršiti prigovor ili pisano na e-mail: [info@hostel-karlovac.hr](mailto:info@hostel-karlovac.hr) za vrijeme boravka.

12.3. Klijent se obvezuje surađivati s osobljem recepcije smještajnog objekta u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako Klijent ne prihvati ponuđeno rješenje ili odštetu za predmet prigovora od strane osoblja recepcije hostela, Hostel nije dužan uvažiti naknadni prigovor.

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

### **Članak 13.**

#### **Nadležnost suda**

15.1. Ako kupac nije zadovoljan rješenjem prigovora, ima pravo na sudsku arbitražu.

Za takav slučaj se utvrđuje nadležnost suda u Rijeci.

**HOSTEL KARLOVAC d.o.o., Emila Antića 69, 51266 SELCE, REPUBLIKA HRVATSKA, OIB: 37714155999 web: <http://www.hostel-karlovac.hr> e mail: [info@hostel-karlovac.hr](mailto:info@hostel-karlovac.hr)**