**1. Kućni red i pravila ponašanja**

Želimo Vam srdačnu dobrodošlicu u **Visit Croatia smještajne objekte!** Kako bi Vam boravak u našim smještajnim jedinicama bio ugodan, molimo Vas upoznajte se s našim kućnim redom, a za sve dodatne informacije obratite se domaćinu.

* Svaki gost dužan je po dolasku u smještajnu jedinicu predati na uvid važeću osobnu iskaznicu ili putovnicu domaćinu radi evidencije.
* Smještajna jedinica se naplaćuje dnevno i na raspolaganju Vam je od 14 sati na dan dolaska do 10 sati na dan odlaska. Zadržavanje u smještajnoj jedinici nakon 10 sati uvjetuje dodatnu naplatu boravka bez mogućnosti daljnjeg boravka.
* Gosti su odgovorni za svoje ponašanje u smještajnom objektu, u smještajnoj jedinici kao i okolici, a u slučaju nezgode sami snose posljedice.
* Zabranjeno je remećenje javnog reda i mira, izazivanje nereda i ometanje drugih gostiju. Od 23 sata do 07 sati je vrijeme noćnog, a od 13 sati do 16 sati vrijeme popodnevnog mira te Vas molimo da budete ljubazni i ne smetate drugim gostima stvaranjem buke.
* Ne preuzimamo odgovornost za eventualni nestanak ili gubitak Vaših dragocjenosti, novca ili dokumenata.
* Nije dozvoljeno unositi lako zapaljive i eksplozivne tvari i tvari s jakim ili neugodnim mirisom kao niti unositi električna trošila za koja niste dobili suglasnost domaćina.
* Svaku neispravnost, štetu ili kvar u smještajnoj jedinici, na inventaru ili instalacijama, molimo odmah prijavite domaćinu.
* Zabranjeno je uništavanje i iznošenje inventara iz smještajnog objekta (jastuci, deke, ručnici i sl.). Za svako namjerno ili nenamjerno oštećenje ili gubitak (npr. ključeva), gost je dužan nadoknaditi odgovarajuću protuvrijednost.
* Molimo da racionalno koristite energiju (zatvorite slavine, gasite rasvjetu i druga električna trošila). Klima uređaj se isključuje kada su otvorena ulazna ili balkonska vrata.
* Kućni ljubimci su dozvoljeni uz prethodni dogovor i najavu prilikom ugovaranja najma smještaja. Kućni ljubimci se dodatno naplaćuju.
* U smještajnim jedinicama nije dozvoljeno pušenje.
* Korištenje bazena je isključivo na vlastitu odgovornost. U slučaju nezgode gosti sami snose posljedice. Molimo za odgovorno ponašanje.
* Domaćin ima pravo u odsutnosti gosta, u osobitim okolnostima, ulaziti u smještajnu jedinicu radi sprječavanja nastanka moguće štete ili opasnosti. O svom ulasku domaćin je dužan izvijestiti gosta u prvom slijedećem kontaktu.
* U smještajnim jedinicama moguće je primati posjetitelje ukoliko se isti drže kućnog reda i ne ometaju ostale goste. U protivnom će biti zamoljeni da napuste smještajnu jedinicu.

U slučaju nepridržavanja kućnog reda domaćin ima pravo otkazati gostu daljnje pružanje usluga, uz obvezu podmirenja cjelokupnog najma smještaja od strane gosta.

**2. Boravak u Visit Croatia objektima**

**Izgleda li zaista smještajna jedinica kao na slikama?**

Visit Croatia jamči za istinitost slikovnih zapisa i podataka vezanih uz karakteristike smještajnih jedinica iz svoje ponude, tako i za istinitost cijena i uvjeta pod kojima se iste nude.

**Kome da se obratim na lokaciji?**

Nakon uplate akontacije kako bi vaša rezervacija bila službena zaprimit ćete na Vaš e-mail Potvrdu rezervacije na kojoj se nalazi ime i prezime te kontakt broj Vašeg domaćina. Detalje oko dolaska u smještajnu jedinicu, preuzimanje ključeva te odlazak iz smještajne jedinice dogovarate s navedenim domaćinom.

**Da li će me čekati čisti ručnici i posteljina?**

Naravno. U cijenu najma smještaja su uračunati čisti ručnici i posteljina za onoliko osoba koliko je najavljeno. Posteljina se mijenja svakih 7 dana, a ručnici svaka 4 dana. Ukoliko je potrebno češće molimo Vas da isto zatražite.

**Da li se naplaćuje završno čišćenje apartmana?**

Da, naplaćuje se 20,00 EUR po smještajnoj jedinici. Veoma poznata praksa u hotelijersko-ugostiteljsko industriji je naplata završnog čišćenja smještajne jedinice kako bi naredni gosti uživali u čistoći i udobnosti kao što ste i Vi. Naplata se vrši jednokratno, neovisno o trajanju Vašeg boravka i o broju osoba. Domaćin nije obavezan čistiti i pospremati za vrijeme Vašeg boravka u smještajnoj jedinici.

**Može li se pripremati hrana u apartmanu?**

Jedna od mnogobrojnih prednosti privatnog smještaja nad hotelskim je ta da svi naši smještajni kapaciteti posjeduju kompletno opremljenu kuhinju kako za posluživanje tako i za komforno pripremanje obroka.

**Imam li pravo na korištenje roštilja?**

Naravno. Svaki gost ima pravo na korištenje roštilja. Ukoliko više gostiju koristi zajednički roštilj molimo Vas da se dogovarate na licu mjesta. Svaki gost je dužan nakon korištenja roštilja isti ostaviti uredan i čist te spreman za sljedeće korištenje.

**Možemo li rezervirati dječji krevetić / hranilicu?**

Dječji krevetić i/ili hranilicu moguće je dogovoriti sa domaćinom po Vašem dolasku na lokaciju ili dogovoriti unaprijed prilikom rezerviranja smještaja ukoliko je na raspolaganju. Korištenje se ne naplaćuje.

**Da li je u apartmanima i villama Visit Croatia dostupan internet?**

Svjesni smo današnje potrebe za pristupom internetu te smo naše smještajne kapacitete opremili širokopojasnim internetom gdje iz tehničkih razloga je bilo moguće. Internet se ne naplaćuje dodatno.

**Izgubio(la) sam ključ od apartmana?**

Obavezni ste u najkraćem mogućem roku gubitak ključeva prijaviti domaćinu. Troškove zamjene brave i izrade novih ključeva gost je dužan podmiriti domaćinu bez odgađanja u visini od 50,00 EUR.

**Moj pas je moja obitelj. Vodim i njega?**

U svim Visit Croatia smještajnim objektima diljem Jadrana dozvoljen je boravak kućnih ljubimaca uz naknadu od 10 EUR po danu.

**3. Dolazak i odlazak**

**Kako doći do apartmana?**

Najlakši način dolaska do naših smještajnih objekata je uz Google maps. No, ukoliko niste u mogućnosti i dalje pronaći naš smještajni objekt na raspolaganju Vam stoji kontakt osoba/domaćin navedena na Vašoj Potvrdi rezervacije.

**Tko će mi predati ključeve apartmana?**

Jedan od naših domaćina koji je zadužen za smještajni objekt u kojem Vi boravite će Vam predati ključeve, uzeti identifikacijske podatke i po potrebi izvršiti naplatu.

**Postoji li mogućnost da netko drugi preuzme ključeve?**

Postoji mogućnost. Ključ ne mora preuzeti osoba koja je nositelj ponude. Moguće je da ključ preuzme osoba koja je također gost u boravku s nositeljem ponude. Neophodno je po dolasku bilo koga od gostiju uzeti podatke iz osobnih dokumenta.

**U koliko sati mogu doći/napustiti apartman?**

Ulazak u smještajnu jedinicu je od (check in) 14 sati na dan pružanja usluge smještaja, a izlazak do (check out) 10 sati. Visit Croatia nije obvezna primiti goste prije 14 sati.

Međutim, raniji ulazak u smještajnu jedinicu je moguć ukoliko prije Vas nije bilo gostiju i ako je smještajna jedinica spremna za Vaš boravak. U takvim slučajevima najbolje je kontaktirati kontakt osobu/domaćina navedenu na Vašoj Potvrdi rezervacije dan prije dolaska i provjeriti da li takva mogućnost postoji.

Na dan odlaska gost je dužan dozvoliti pružatelju usluga pregled stanja unajmljenog smještaja, te isti predati u stanju kakvom ga je zatekao na dan dolaska. Kod odlaska domaćin provjerava smještajnu jedinicu i zadržava pravo nastalu štetu nadoknaditi. Ukoliko ne napustite smještajnu jedinicu do 10 sati zadržavamo pravo naplatiti još jedan dan.

**Dolazak u ranim jutarnjim ili kasnim noćnim satima?**

U duhu pravog domaćina, Visit Croatia domaćin će Vas dočekati u bilo koje doba dana ili noći, naravno uz prethodnu najavu s Vaše strane o orijentacijskom vremenu dolaska (ukoliko dolazite automobilom) ili očekivanom vremenu stizanja na odredišnu autobusnu/željezničku stanicu ili zračnu luku. Za ovakve slučajeve jedino je važna koordinacija/komunikacija između Vas i domaćina Visit Croatia kako bi Vas smjestili u Vašu smještajnu jedinicu i omogućili Vam odmor nakon puta u što kraćem roku po stizanju na željeno odredište.

**Kome predajem ključeve na kraju boravka?**

Ključevi se predaju domaćinu Visit Croatia, nakon što izvrši kontrolu smještajne jedinice. Postoji mogućnost ostavljanja na prethodno dogovoreno mjesto.

**Što ako želim produžiti ili skratiti boravak?**

Ukoliko želite produžiti svoj boravak, molimo da o tome pravovremeno obavijestite domaćina radi provjere da li je moguće. Moguće je ukoliko je ista ili neka slična smještajna jedinica slobodna.

U slučaju kraćeg boravka od rezerviranog dužni ste podmiriti cjelokupni iznos najma smještaja. Povrat uplaćenih sredstava nije moguć.

**4. Kako rezervirati smještaj?**

Rezervirati smještaj možete:

* slanjem e-maila
* direktno na web stranici
* pozivom na mobitel

Preferiramo slanje e-maila kako bi Vam detaljno mogli predstaviti naš smještajni objekt. Vrlo jednostavno nakon provjere dostupnosti možete rezervirati i putem obrasca na našoj web stranici.

Cijene smještajnih jedinica izražene su na stranici Visit Croatia i odnose se na dnevni najam. Cijene su izražene u stranoj valuti (EUR) te su informativne i temeljene na odnosu vrijednosti kune i stranih valuta (EUR). Visit Croatia zadržava pravo promjena navedenih cijena, te one mogu odstupati u slučaju tržišnih i monetarnih promjena.

**Što sve cijena najma smještaja obuhvaća?**

Ukoliko smještajni objekt/jedinica posjeduje, cijena obuhvaća sljedeće:

* boravak u smještajnoj jedinici
* troškove električne energije
* troškove plina
* troškove vode
* trošak interneta
* trošak kablovske ili satelitske TV
* parking
* klimatizacijski uređaj\*\*
* kuhinjski inventar
* roštilj

\*\* Klimatizacijski uređaj

Ukoliko je klima uređaj uključen i prozori su otvoreni u trenutku kad se gost nalazi ili ne nalazi u rezerviranom smještaju, Visit Croatia zadržava pravo naplate nemarnog korištenja klima uređaja što povećava cijenu boravka za 4,00 EUR po danu. Pravila korištenja klimatizacijskog uređaja su navedena u Uputi za korištenje klimatizacijskog uređaja u svakoj smještajnoj jedinici.

**Dodatno se naplaćuje:**

* boravišnu pristojbu

Boravišna pristojba propisana Zakonom o boravišnoj pristojbi Republike Hrvatske iznosi od 2,50 do 8,00 kn po osobi na dan za odrasle osobe. Osobe od 12. do 18. godina imaju popust od 50% na taj iznos, dok osobe do 12. godina starosti oslobođene su plaćanja boravišne pristojbe. Konačan iznos boravišne pristojbe za određenu rezervaciju ovisi o lokaciji i terminu boravka, a naplaćuje se prema Općim uvjetima i istovremeno s uplatom ukupnog iznosa za smještaj.

* završno čišćenje nakon Vašeg boravka

Uz navedene cijene smještaja dodatno se naplaćuje završno čišćenje. Završno čišćenje smještajne jedinice vrši se na dan dolaska i/ili odlaska od strane našeg domaćina. Cijena iznosi 20 - 80 EUR ovisno o veličini smještajne jedinice. Gost je dužan korišteni smještaj ostaviti urednim. Čišćenje kuhinjskog posuđa pred odlazak kao i bacanje smeća je obveza gosta.

* kućni ljubimac

Prilikom upita potrebno je navesti vrstu, pasminu i veličinu kućnog ljubimca. Naknada za kućnog ljubimca iznosi 10 EUR po danu. Nije dozvoljeno ostavljati kućnog ljubimca samog, bez nadzora vlasnika. U slučaju da Vaš kućni ljubimac napravi materijalnu štetu u nekoj od smještajnih jedinica našeg smještajnog objekta vlasnik kućnog ljubimca obvezan je bez odgađanja podmiriti nastalu štetu.

Ukoliko prilikom rezervacije niste naveli kućnog ljubimca Visit Croatia zadržava pravo otkaza rezervacije prilikom Vašeg dolaska te bez mogućnosti povrata uplaćenih sredstava.

* pomoćni ležaj

Korištenje pomoćnog ležaja potrebno je najaviti prilikom rezerviranja smještajne jedinice te se naplaćuje 10 EUR po danu.

**5. Uvjeti rezervacije i plaćanja**

Plaćanje se vrši na transakcijski račun otvoren kod Zagrebačke banke d.d.

IBAN: HR6723600001102393591

SWIFT (BIC): ZABAHR2X

Da bi uplata na račun bila uredno izvršena potrebni su Vam slijedeći podaci:

* Platitelj: (ime i prezime uplatitelja/nosioca rezervacije sa adresom stanovanja)
* Primatelj:

**Krula d.o.o.**

Rudeška cesta 142

10 000 Zagreb

* Poziv na broj (broj Vaše ponude)
* IBAN: HR6723600001102393591
* Opis plaćanja „Uplata po ponudi broj (broj Vaše ponude)“

Primjer ispravno popunjenog naloga za plaćanje:



**Moram li uplatiti akontaciju kako bi mi rezervacija bila sigurna?**

Vaš upit za smještaj ne znači da je smještaj rezerviran za Vas!

Akontacija je postotni dio cijene sa ponude koju gost uplaćuje prije samog dolaska, a kasnije se taj iznos oduzima od preostalog iznosa za naplatu. Akontacija je uplata kojom gost potvrđuje svoju namjeru i spremnost dolaska u traženi smještaj. To je ujedno za gosta dodatna sigurnost i garancija kojom obvezuje pružatelja usluga da mu jamči unajmljeni smještaj u traženom terminu. Također, ima i svrhu motivacije gosta da dođe i ne dozvoli da uplaćena akontacija propadne iz bilo kojih razloga.

Pružateljima usluga akontacija prvenstveno znači potvrdu ozbiljnosti rezervacije gosta.

Kako bi rezervirali smještaj potrebno je uplatiti akontaciju za ponuđeni smještaj u iznosu od 30% od ukupne cijene smještaja kako bi Vaša rezervacija bila službena. Troškove slanja akontacije snosi gost. Akontaciju je potrebno uplatiti do datuma dospijeća ponude inače se automatski ponuda stornira te smo slobodni taj smještaj ponuditi drugom gostu, a uplata akontacije ne predstavlja rezervaciju.

Uplatom akontacije gost u cijelosti prihvaća program i ovdje izložene uvjete pružanja smještaja.

**Mogu li platiti u eurima ili nekoj drugoj stranoj valuti?**

Ukoliko se uplata obavlja u Republici Hrvatskoj plaćanje se vrši u HRK po važećem kunskom cjeniku. Ukoliko se uplata obavlja iz inozemstva plaćanje se vrši u EUR.

**Mogu li platiti na kraju boravka?**

Nakon uplate akontacije, preostali iznos možete platiti prije dolaska ili tijekom boravka u smještajnoj jedinici, najkasnije dva dana po dolasku uz predočen dokaz domaćinu da ste podmirili dugovanje.

**Tko ima pravo popusta?**

Za sada, dragim djelatnici Hrvatskih šuma na ukupni iznos najma smještaja odobrava se popust od 10% s mogućnošću plaćanja obustavom na plaću na 6 rata.

**Da Vam pošaljem potvrdu o plaćanju kako bi bio/la sigurna?**

Gost je dužan odmah po uplati dostaviti potvrdu o izvršenoj uplati na e-mail info@visit-croatia.eu. U suprotnom, Visit Croatia ne snosi odgovornost za nepotvrđene rezervacije zbog kašnjenja gosta u dostavi potvrde prema dogovorenom vremenu.

**Otkazivanje rezervacije od strane gosta?**

U slučaju da gost želi promijeniti ili otkazati rezervaciju učinjenu prema njegovom zahtjevu, mora to učiniti pismeno (e-mailom ili poštom). Pod promjenom se smatra promjena broja osoba ili datuma početka i/ili završetka korištenja usluge najkasnije 30 dana prije početka korištenja iste. Prva promjena rezervacije, ukoliko je moguća, bit će napravljena besplatno. U slučaju da promjena rezervacije nije moguća, te ako gost zbog toga odustane od potvrđene rezervacije, primjenjuju se dolje navedeni uvjeti otkaza rezervacije. Promjena smještajne jedinice i svaka promjena unutar 30 dana prije početka rezervacije te tijekom korištenja rezervacije smatra se otkazom rezervacije.

U slučaju otkaza fiksno potvrđene rezervacije smještaja, datum primitka pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova kako slijedi:

• za otkaz rezervacije 60 i više dana do početka korištenja usluge odnosno dogovorenog dana dolaska gosta Visit Croatia jamči povrat uplaćenog iznosa akontacije. Visit Croatia nudi i mogućnost zadržavanja akontacije uz njezinu valjanost i iskoristivost za neku buduću rezervaciju.

• za otkaz rezervacije od 60 do 30 dana do početka korištenja usluge odnosno dogovorenog dana dolaska gosta Visit Croatia jamči povrat 50% uplaćenog iznosa akontacije

• za otkaz rezervacije od 30 dana do početka korištenja usluge odnosno dogovorenog dana dolaska gosta Visit Croatia ne vrši povrat uplaćenog iznosa akontacije odnosno gost je obvezan podmiriti u cijelosti ukupni iznos smještaja iz rezervacije

• u slučaju nedolaska gosta Visit Croatia nije u mogućnosti izvršiti povrat uplaćenog iznosa akontacije te je gost obvezan podmiriti u cijelosti iznos smještaja iz rezervacije

Ukoliko gost u rezerviranu smještajnu jedinicu ne dođe do ponoći na dan početka usluge, a nije pravodobno informirao Visit Croatia djelatnike, rezervacija se smatra otkazanom, pa se troškovi otkaza obračunavaju prema gore navedenom. Ako gost koji otkazuje nađe novog korisnika za istu rezervaciju, Visit Croatia će zaračunati samo stvarne troškove uzrokovane zamjenom.

Trošak povrata akontacije snosi gost.

**Otkazivanje rezervacije od strane Visit Croatia?**

Visit Croatia zadržava pravo promjene rezervacije ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti. Rezervirani smještaj može se zamijeniti samo uz prethodnu obavijest gostu i to smještajem iste ili više kategorije i po cijeni smještaja po kojoj je gost potvrdio rezervaciju.

Ako je zamjenski smještaj moguć samo u objektu više kategorije i po cijeni većoj za 10% od cijene uplaćene rezervacije, Visit Croatia zadržava pravo naplate razlike u cijeni uz konzultaciju gosta. U slučaju nemogućnosti zamjene uplaćenog smještaja, Visit Croatia zadržava pravo otkaza rezervacije uz prethodnu obavijest gostu prije početka korištenja usluge, te jamči povrat uplaćenog iznosa bez obzira na broj dana do same rezervacije.

U ovom slučaju, trošak povrata akontacije snosi Visit Croatia.

**6. Reklamacije**

Reklamacije treba najaviti prilikom nastanka problema, Visit Croatia neće uvažiti reklamacije pri odlasku kako bi se smanjio račun najma. Molimo sve nastale probleme i reklamacije prijaviti na vrijeme, na e-mail info@visit-croatia.eu ili domaćinu na licu mjesta kako bi ih pokušali riješiti na obostrano zadovoljstvo.

**7. Rješavanje prigovora**

Svaki gost - nositelj ponude ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge. Ako su usluge nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, gost može zahtijevati razmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor.

Postupak u svezi s prigovorom:

1. ukoliko gost na samom odredištu ne bude zadovoljan zatečenim stanjem, obvezan je odmah po dolasku o razlozima svog nezadovoljstva izvijestiti domaćina te pismeno obavijestiti Visit Croatia na e-mail info@visit-croatia.eu. Ako gost na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara rezerviranoj i uplaćenoj usluzi, Visit Croatia neće uvažiti naknadnu reklamaciju niti će se smatrati obveznom na nju odgovoriti.

2. ukoliko gost na samom mjestu ne bude zadovoljan zatečenim stanjem, te napusti objekt i samoinicijativno pronađe drugi smještaj, s tim da Visit Croatii ne pruži šansu da otkloni uzrok njegovog nezadovoljstva, ili da mu eventualno pronađe zamjenski smještaj, takav gost ne može zahtijevati povrat novca bez obzira na činjenicu da li su njegovi razlozi bili opravdani ili ne.

**8. Zaštita osobnih podataka**

Gost osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci gosta potrebni su u procesu realizacije tražene usluge. Isti će se koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju. Visit Croatia se obvezuje da neće osobne podatke gosta dati trećoj osobi, osim u svrhu realizacije tražene usluge. Osobni podaci gosta čuvati će se u bazi podataka, sukladno odluci Uprave o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Gost daje pristanak da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija Visit Croatia.