

# Opći uvjeti poslovanja

Ovi opći uvjeti se primjenjuju pri sklapanju ugovora o iznajmljivanju smještaja za odmor između **Iznajmljivača/Vlasnika - u daljnjem tekstu: "davatelj usluge" i gostiju/klijenata - u daljnjem tekstu: "klijent"** preko posrednika - agencije Best of Croatia e.K., Comeniusstr. 24, 60389 Frankfurt na Mainu (u daljnjem tekstu "Posrednik", "BOC", "mi").

Ovi uvjeti reguliraju ugovorni odnos između klijenta i BOC. BOC djeluje isključivo kao posrednik između klijenta i odgovarajućeg davatelja usluge. BOC izričito napominje klijentu i svim sudionicima, da se ugovori o najmu sklapaju isključivo s odgovarajućim davateljem usluge koji je naveden u ugovoru, uz primjenu dodatnih uvjeta poslovanja, odnosno uvjeta najma.

## § 1 Sadržaj i opseg

1.1. Posrednik ima kontakt s brojnim davateljima usluga (privatni iznajmljivači, Hoteli i lokalne agencije), koji nude smještajne kapacitete za odmor u Hrvatskoj. Ako rezervirate smještaj kod BOC, BOC djeluje kao posrednik u ime i za račun davatelja usluge i time omogućuje sklapanje ugovora o najmu između odgovarajućeg davatelja usluge i klijenta.

1.2. Prava i obveze BOC proizlaze iz ovih uvjeta poslovanja, eventualnih dodatnih ugovornih odredbi kao i alternativno iz zakonskih odredbi §§ 675, 631 ff. BGB - građanskog zakonika (o pružanju pomoći pri uspostavljanju poslovnog odnosa).

1.3. Za prava i obveze klijenta prema davatelju usluge važe isključivo ugovorne odredbe koje je s njim dogovorio kao i odgovarajuće zakonske odredbe.

## § 2 Sklapanje ugovora / Postupak rezerviranja

2.1 BOC nudi različite mogućnosti za rezerviranje smještaja. Rezervacije i upiti se mogu vršiti samo putem odgovarajućeg online obrasca. Ovisno o željenom objektu i njegovoj raspoloživosti na obrascu se prikazuju odgovarajuće opcije za rezervacije. Prijavu vrši podnositelj zahtjeva i ona važi za sve ostale u prijavi navedene osobe. Podnositelj zahtjeva je odgovoran i za njihove ugovorne obveze.

### Upit (neobvezujući)

2.2 Kod običnog upita klijent dobiva informaciju o raspoloživosti određene smještajne jedinice u željeno vrijeme i mogućnosti rezerviranja iste. Upit se prosljeđuje davatelju usluge.

2.3 Obrazac za rezerviranje u ovom slučaju klijent ne treba potpuno ispuniti. Ime, prezime i E-mail adresa su dovoljni.

2.4 Nakon toga klijent dobiva povratnu, neobveznu informaciju o raspoloživosti smještajne jedinice. U slučaju potvrde raspoloživosti smještaja od strane davatelja usluge ne dolazi istodobno do rezervacije.

### Rezervacija na upit

2.5 Kod rezervacije na upit se upit klijenta prosljeđuje prema odgovarajućem davatelju usluge. U tu svrhu klijent potpuno ispunjava obrazac za rezerviranje i prihvaća opće uvjete suradnje te potvrđuje svoj upit klikom na gumb „Rezervirajte s obvezom plaćanja“. Ovo predstavlja obveznu ponudu za sklapanje ugovora o najmu od strane klijenta prema davatelju usluge. Međutim, klijent

ovim ne ostvaruje pravo na sklapanje ugovora o najmu, odnosno realiziranje rezervacije prema željenim uvjetima. Ipak je vezan za svoju ponudu 2 dana (48 sati).

2.6 Davatelj usluge sada ima 2 dana (48 sati) vremena prihvatiti, tj. potvrditi upit za rezervaciju. Klijent će biti obaviješten o potvrdi raspoloživosti, odnosno o prihvaćanju rezervacije od strane davatelja usluge putem automatski generirane E-mail-poruke. Ukoliko klijent u tom roku ne primi nikakvu poruku ili odbijanje upita za rezervaciju, nalog za rezervaciju će biti automatski poništen.

2.7 Ukoliko je smještaj raspoloživ i davatelj usluge prihvati rezervaciju, klijentu se šalje E-mail koji sadrži i zahtjev za plaćanje akontacije. Ugovor o najmu je ovim već sklopljen i ako u tom trenutku još ne postoji službena potvrda. Sa zahtjevom za plaćanje davatelj usluge pravomoćno prihvaća ponudu za sklapanje ugovora o najmu na osnovi opisa objekta i navedenih cijena kao i predmetnih ugovornih uvjeta.

2.8 Klijentu se u nastavku (nakon primitka akontacije) šalje E-Mail sa informacijom o pravomoćno sklopljenom ugovoru o najmu kao i svim potrebnim informacijama o davatelju usluge (Ime, kontaktni podaci) i o datoj smještajnoj jedinici (adresa). Davatelj usluge također dobiva odgovarajuću potvrdu o rezervaciji.

### **Direktna rezervacija**

2.9 Kod direktne rezervacije klijent šalje davatelju usluge pravomoćnu ponudu za sklapanje ugovora o najmu na osnovi u online-oglasu dostupnih informacija (opis objekta, cijene, raspoloživost)

2.10 Klijent neposredno nakon toga vrši plaćanje akontacije kao što je opisano u § 3 ovih općih uvjeta poslovanja.

2.11 BOC će u ime davatelja usluge prihvatiti, tj. potvrditi rezervaciju klijenta i prenijeti mu sve potrebne dokumente vezane uz rezervaciju smještaja.

2.12 BOC davatelja usluge izvještava o u njegovo ime sklopljenom ugovoru o najmu.

2.13 Klijent je u svako vrijeme dužan kontrolirati svoje podatke na dokumentima vezanim za rezervaciju i moguće greške ili dvoumice i odmah javiti BOC-u ili davatelju usluge.

### **§ 3 Plaćanje**

3.1 Posrednik je od strane davatelja usluge ovlašten za naplaćivanje svih troškova vezanih za rezervaciju, osobito za naplatu otkaznih troškova. Iznosi za akontaciju i konačnu isplatu proizlaze iz ponude, odnosno kalkulacije cijene na webstranici agencije, iz zahtjeva za plaćanje i iz potvrde rezervacije.

3.2 Nakon sklapanja ugovora o najmu je, ovisno o davatelju usluge, potrebno platiti akontaciju u iznosu od 25 do 45% ukupne cijene za smještaj. Ona je ovisna o ugovornim uvjetima odgovarajućeg davatelja usluge te ju je potrebno platiti odmah nakon rezerviranja. Klijentu je dopušteno platiti račun najkasnije u roku od 3 dana. Ako je vremenski razmak između trenutka potvrdjivanja rezervacije i početka korištenja smještajne jedinice 14 dana i manje, akontaciju je potrebno platiti odmah.

3.3 Akontacija se plaća Posredniku, dok se konačna isplata plaća davatelju usluge prema daljnim uputama. Kod privatnih iznajmljivača i lokalnih agencija se konačna isplata obavlja po pravilu tek pri dolasku. Kod hotela i odmarališta, u pojedinim slučajevima i do nekoliko tjedana unaprijed. Detaljnije informacije o tome se mogu pronaći u odgovarajućem opisu objekta.

3.4 Plaćanje akontacije je moguće pomoću kreditne kartice, običnom doznakom ili korištenjem "Sofortüberweisung" ili "PayPal". Napominjemo da, ovisno o načinu plaćanja, mogu nastati dodatni troškovi (naknade).

#### **§ 4 Storniranje**

4.1 Uvjeti storniranja određuju pojedini davatelji usluga, te se zbog toga razlikuju od jednog davatelja usluge do drugog. Davatelj usluge je za stornirane rezervacije ovlašten odrediti paušalnu naknadu u obliku postotnog udjela ukupnog iznosa rezervacije, ovisno o trenutku storniranja u odnosu na početak ugovorenog zakupa smještaja.

4.2 Otkaz rezervacije se odvija pismenim putem i treba biti upućen davatelju usluge dok je BOC samo potrebno izvijesti o tome.

4.3 Preporučavamo klijentima da sklope obuhvatno putno osiguranje, osobito osiguranje za otkaz putovanja. Isto je moguće sklopiti preko Posrednika nakon rezerviranja smještaja.

#### **§ 5 Promjena rezervacije, djelomično Storniranje**

5.1 Do 42 dana prije početka korištenja smještajne jedinice Posrednik u ime davatelja usluge prima i obrađuje zahtjeve za promjenu rezervacije, npr. promjena razdoblja boravka, promjena broja gostiju i ostale posebne želje ili promjene, ukoliko je to moguće.

5.2 Kod promjene broja gostiju kao i kod promjene razdoblja boravka se obračunava paušalna naknada od 20,- €. Kod drugih promjena se utvrđuje konkretni trošak te ga se naplaćuje kao naknada.

5.3 Promjene rezervacije je općenito samo moguće vršiti unutar jednog te istog objekta. Promjene rezervacije sa jednog na drugi objekt nisu moguće. U takvom slučaju potrebno je najprije uredno stornirati prvobitnu rezervaciju. Troškove otkazivanja prvobitne rezervacije nije moguće preračunati sa troškovima novog smještaja, pošto se radi o različitim davateljima usluga.

5.4 Ukoliko klijent želi skratiti ugovoreno razdoblje boravka već potvrđene rezervacije, potrebno je izvršiti djelomično storniranje rezervacije.

#### **§ 6 Usluge**

Koje usluge su između klijenta i davatelja usluga ugovorom dogovorene, proizlazi iz opisa smještajne jedinice na internetu, kao i iz podataka u potvrdi rezervacije. Posebne i dodatne želje se mogu prihvatiti samo kao neobvezan zahtjev klijenta. Davatelj usluge će se potruditi što je više moguće zadovoljiti zahtjeve za posebnim uslugama koje nisu oglašene na web stranici, kao npr. najam susjednih jedinica ili najam jedinica u određenom položaju. Obvezujući dio ugovora oni međutim postaju tek nakon pismene potvrde.

#### **§ 7 Nedostaci smještaja**

U slučaju da davatelj usluge pojedine usluge ne pruži ili ih ne pruži prema ugovoru, BOC klijentu preporučuje da kontaktira davatelja usluge na licu mjesta kako bi se nedostaci mogli otkloniti. Napominjemo da BOC žalbe i pritužbe ne može primati niti obrađivati.

## **§ 8 Odgovornost**

8.1 BOC odgovara prema klijentu za urednost i propisnost datih informacija, posredovanje i savjetovanje u skladu s dužnom pozornosti.

8.2 Za nedostatke smještaja kao i za povrede obveza davatelja usluge Posrednik nije odgovoran. Žalbe i pritužbe se izričito upućuju izravno davatelju usluge.

8.3 BOC ne odgovara za točnost i potpunost informacija koje je davatelj usluge objavio. Izuzeta je odgovornost za grubu nepažnju ili namjerno netočno date informacije.

## **§ 9 Napomena o propisima za ulazak u zemlju**

Klijent je odgovoran za poštivanje pojedinih zakonskih propisa u vezi s ulaskom i izlaskom iz zemlje, za poštivanje propisa u vezi putovnice i vize kao i za poštivanje zdravstvenih propisa. Isto važi za nabavu eventualno potrebnih putnih isprava. Kao dio zakonske obveze će BOC klijentu na zahtjev dati savjesnu informaciju, sa pretpostavkom da su klijenti njemački državljani. Ujedno BOC ne preuzima odgovornost za točnost datih informacija. BOC izričito napominje da se propisi mogu promijeniti u svako vrijeme i zbog toga klijentu preporučava da samostalno zatraži potrebne informacije kod nadležnih ureda, tijela ili državnih ustanova.

## **§ 10 Zastarijevanje**

10.1 Prava klijenta iz ovog posredničkog ugovora, uključujući ugovorno pravo na odštetu zbog pretrpljene boli, koja se temelji na lakoumnoj ili nepažljivoj povredi obveza BOC ili na namjernoj ili lakoumnoj povredi obveza jednog pomoćnika ili zakonskog zastupnika BOC, zastarijevanju u roku dvije godine.

10.2 Sva ostala prava i zahtjevi zastarijevaju u roku jedne godine.

## **§ 11 Ostalo**

11.1 Pravni sporovi koji proizlaze iz ovog ugovora podležni su njemačkom zakonu.

11.2 Iznajmljivač Posrednika može tužiti samo na svom sjedištu, ukoliko se tužba odnosi na njegovu posredničku djelatnost.

11.3 Promjene ili dopune ovog ugovora trebaju biti izvršene pismeno. U suprotnome nisu valjane. To važi i za promjenu predmetne klauzule.

11.4. Pravo na opozivanje ugovora u smislu § 355 BGB (građanskog zakonika) ne postoji.

## **§ 12 Salvatorna klauzula**

Ukoliko su pojedine odredbe ovog ugovora nevažeće ili neprovedive ili postanu nevažećima ili neprovedivima nakon sklapanja ugovora, valjanost ostalih odredbi ovog ugovora ostaje nepromijenjena. Nevažeće ili neprovedive odredbe trebaju biti zamijenjene onim važećim i

provedivim odredbama, čiji je učinak najbliži gospodarskom cilju kojem su težile ugovorne strane s nevažećim ili neprimjenjivim odredbama. Prethodne odredbe se primjenjuju na odgovarajući način i u slučaju da se ugovor pokaže nepotpunim.

© Ovi opći uvjeti poslovanja su zaštićeni autorskim pravom Best of Croatia e.K., Frankfurt i odvjetnika Stefan Fein, Frankfurt