

OPĆI UVJETI POSLOVANJA JADRAN D.D. ZA UGOSTITELJSTVO I TURIZAM

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

- 1.1. Općim uvjetima poslovanja Jadran d.d. s fizičkim osobama (dalje u tekstu: Opći uvjeti) reguliraju se osnove obveznih, ugovornih i izvanugovornih odnosa između Jadran d.d, 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 Jadran d.d, etičnog i profesionalnog ponašanja, primjene i poštivanja zakona i propisa, čuvanja tajnosti svih podataka.
- 1.2. U smislu ovih Općih uvjeta Jadran d.d. je:
Jadran d.d. za ugostiteljstvo i turizam
Bana Jelačića 16
51260 Crikvenica
Republika Hrvatska
Internet stranica: <http://www.jadran-crikvenica.hr>
SWIFT: PBZGHR2X
Poslovni račun: HR4323400091110722690
OIB:56994999963
Jadran d.d. je upisan u sudski registar Trgovačkog suda u Rijeci pod brojem 040000817.
- 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 Jadran d.d. neposredno ili po ovlašteniku/zakonskom zastupniku/skrbniku ili putem sredstava daljinske komunikacije sukladno važećim propisima, sklapa ugovore, odnosno kojoj Jadran d.d. 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 Jadran d.d.

Članak 2.

Zaštita osobnih podataka

- 2.1. Podaci o klijentima Jadran d.d, kao i činjenice i okolnosti koje je Jadran d.d. saznao na osnovi pružanja usluga klijentima i u obavljanju poslova Klijentom, smatraju se poslovnom tajnom, te ih Jadran d.d. može otkriti samo u slučajevima koji su propisani zakonom.
- 2.2. Jadran d.d. 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 Jadran d.d. i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.
- 2.3. Iako Jadran d.d. koristi vrhunsku sigurnosnu tehnologiju, ne može preuzeti odgovornost za štetne sadržaje, spyware ili viruse koji cirkuliraju Internetom. Korisnik Internet stranica Jadran

- d.d. obvezan je nabaviti i koristiti vlastiti anti-virusni softver za zaštitu od štetnih sadržaja ili gubitka podataka.
- 2.4. Korisnik Internet stranica suglasan je da Jadran d.d. 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 Jadran d.d. su javne i dostupne svima, a usluga se pruža na temelju dostupnosti. Jadran d.d. odbacuje svaku odgovornost za direktne, indirektne, slučajne, specijalne ili komercijalne štete, uključujući gubitak dobiti, koje mogu proizaći iz mogućnosti odnosno nemogućnosti korištenja Internet stranica Jadran d.d.

Članak 3.

Rezervacija u hotelu, turističkom naselju, paviljonima i bungalovima

- 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 Jadran d.d. Prilikom rezervacije Klijent je dužan dati sve podatke koje zahtijeva postupak rezervacije.
- 3.2. Za rezervaciju smještaja i ostalih usluga u hotelima i turističkim naseljima, paviljonima i bungalovima potrebno je uplatiti akontaciju u iznosu od 30% prilikom izvršenja rezervacije, na temelju pravovaljane ponude od smještajnog objekta. Ostatak iznosa računa uplaćuje se najkasnije 1 dan prije početka korištenja usluga na recepciji smještajnog objekta. Povrat akontacije umanjen za troškove usluga moguće je zatražiti ako je rezervacija otkazana 7 dana prije dolaska. Za otkaz rezervacije 0 do 7 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 7 do 0 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 100% od cijene usluga;
 - u slučaju otkaza zbog više sile, Klijent je dužan predočiti pismenu potvrdu o nastaloj višoj sili, a Jadran d.d. zaračunava samo stvarne troškove otkaza rezervacije, od maksimalno 25% od ukupne vrijednosti usluge.
- 3.4. Ukoliko Klijent u rezerviranu smještajnu jedinicu ne dođe do 24,00 sati na dan početka usluge, a nije se javio Jadran d.d. ili pružatelju usluge, rezervacija se smatra otkazanom, pa se troškovi otkaza obračunavaju prema gore navedenom. Ukoliko stvarno nastali troškovi otkaza premašuju gore navedene troškove, Jadran d.d. zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova.
- 3.5. Ako Klijent koji otkazuje putovanje nađe novog korisnika za istu rezervaciju, Jadran d.d. zaračunati će 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: marketing@jadran-crikvenica.hr. Jadran d.d. 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. Jadran d.d. 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.

Rezervacija u autokampu

- 4.1. Za rezervaciju parcele za kamp kućicu, kamper ili šator u autokampu potrebno je izvršiti uplatu akontacije u iznosu od 30% na bazi cijene parcele i 2 osobe za predviđeni broj dana boravka, na temelju pravovaljane ponude recepcije kampa. Navedeni avans se uračunava u ukupan iznos računa. Rezervacija se vrši za parcele koje imaju priključak vode i električne energije, a na planu su označene brojevima od 1 do 44.
- 4.2. Za rezervaciju parcele za mobilnu kućicu potrebno je uplatiti cijeli iznos usluge smještaja mobilne kućice (paušal) za odabranu zonu, kako za ljetni, tako i za zimski paušal odjednom. Prije rezervacije parcele za mobilnu kućicu potrebno je kontaktirati recepciju autokampa zbog dogovora oko izgleda mobilne kućice. Mobilna kućica koja se želi smjestiti u autokamp treba biti max dimenzija 8x4 m plus terasa, fasade u bojama od bijele do svih nijansi žute (osim smeđih nijansi), crvenog ili crnog krova, terase prema dogovoru s recepcijom, te ne starija od 2 godine. Vlasnik mobilne kućice dužan je za cijelo vrijeme korištenja parcele u autokampu održavati mobilnu kućicu, te o svom trošku otkloniti sve nedostatke koji bi mogli biti prepreka prilikom rekategorizacije objekta. Autokamp zadržava pravo da ne primi rezervaciju parcele za mobilnu kućicu ukoliko s Klijentom ne postigne dogovor oko izgleda mobilne kućice.
- 4.3. Iznos računa smještaja i ostalih usluga korištenih u autokampu uplaćuje se najkasnije do 10.00 h na dan odlaska ili do 20:00 h za odlazak slijedećeg dana na recepciji smještajnog objekta. U slučaju ranijeg odlaska u odnosu na rezervirani period boravka na parceli, gost se obvezuje platiti naknadu za dane kada nije boravio po cijeni prazne i nenastanjene parcele. Rezervacija parcele vrši se prema zonama. Određeni broj parcele predmet je posebne želje kupca koja se prilikom izvršenja rezervacije ne potvrđuje, odnosno ne garantira.
- 4.4. Za rezervaciju mobilnih kućica u autokampu uplaćuje se akontacija prilikom izvršenja rezervacije u iznosu od 30% cijene za mobilnu kućicu u određenom terminu za predviđeni broj dana boravka na temelju pravovaljane ponude recepcije autokampa. Ostatak iznosa računa uplaćuje se najkasnije 7 dana prije početka korištenja usluga. Povrat akontacije umanjen za troškove usluga banke je moguće zatražiti ako je rezervacija otkazana 30 dana prije dolaska. Za otkaz rezervacije 29 dana prije dolaska akontacija se ne vraća.
- 4.5. U slučaju otkaza rezervacije Jadran d.d. zadržava od ukupne cijene rezervacije:
- za otkaz od 21 do 15 dana prije početka korištenja usluge 40%;
 - za otkaz od 14 do 8 dana prije početka korištenja usluge 80%;
 - za otkaz od 7 do 0 dana prije početka korištenja usluge 100%;
 - u slučaju otkaza zbog više sile, kupac je dužan predočiti pismenu potvrdu o nastaloj višoj sili, a Jadran d.d. zaračunava samo stvarne troškove otkaza rezervacije, od maksimalno 25% od ukupne vrijednosti usluge.

- 4.6. Rezervacija vrijedi od dana kada Klijent uplati akontaciju, odnosno kada Jadran d.d. ima dokaz da je uplata izvršena i rezervacija se drži do 22,00 sata na dan dolaska.
- 4.7. Uplatom akontacije, odnosno cjelokupnog iznosa za rezervaciju smještaja Klijent u cijelosti prihvaća Opće uvjete poslovanja.

Članak 5.

Prijava i odjava

- 5.1. Prije ulaska u hotel, turističko naselje, autokamp, paviljone ili bungalove potrebno je izvršiti prijavu na recepciji i identificirati se pomoću osobne iskaznice ili putovnice.
- 5.2. Prijava u smještajni objekt, moguća je nakon 14:00 h na dan dolaska.
Prijava za parcelu, moguća je nakon 14:00 h na dan dolaska.
Prijava u mobilnu kućicu moguća je nakon 14:00 h na dan dolaska.
- 5.3. Odjava iz smještajnog objekta je do 10,00 sati na dan odlaska.
Odjava s parcele je do 10,00 na dan odlaska.
Odjava iz mobilne kućice je do 10,00 na dan odlaska.

Članak 6.

Plaćanje usluga

- 6.1. Plaćanje usluga temelji se na obračunu korištenih usluga prema cjeniku koji se nalazi u smještajnom objektu.
- 6.2. Plaćanje usluga moguće je u gotovini u kunama ili u stranoj valuti, kreditnim karticama ili uplatom na račun Jadran d.d.
- 6.3. Kreditnu karticu tereti se za iznos izražen u kunama. Korištenjem sustava on-line bookinga odabrane usluge može se plaćati kreditnim karticama: American express, Mastercard, Visa i Diners club.

Članak 7.

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 5,50 do 7,00 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.

II. PRAVNE ODREDBE

Članak 8.

- 8.1. Jadran d.d. 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 9.

Cjenik smještaja

- 9.1. 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.
- 9.2. Cijene smještaja objavljene u eurima su orijentacijske, a račun se ispostavlja prema cjeniku u kunama. Jadran d.d. zadržava pravo promjene objavljenih cijena s obzirom na moguće izmjene tečaja, te ostale razne okolnosti.
- 9.3. Klijentima koji su uplatili akontaciju za određenu rezervaciju, Jadran d.d. 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, Jadran d.d. ima pravo uskratiti uslugu nenajavljenim kupcima ili prihvatiti sve kupce uz nadoplatu korištenja usluge na licu mjesta.

Članak 10.

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 Jadran d.d. u većoj mjeri nego informacije objavljene na Internet stranicama <http://www.jadran-crikvenica.hr> ili u katalogu i drugim tiskanim promidžbenim materijalima Jadran d.d.

Članak 11.

Obveze kupca

- 11.1. 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.
- 11.2. 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 12.

Prtljaga

- 12.1. Jadran d.d. ne odgovara za oštećenu, uništenu ili izgubljenu 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 13.

Pravila ponašanja u autokampu

- 13.1. Između 23.00-06.00 sati u kampu treba biti tišina. U to vrijeme nije dozvoljena uporaba radija, televizije, glazbenih instrumenata, pjevanje, glasno pričanje ili na bilo koji drugi način stvaranje buke. U to vrijeme je zabranjen ulaz, vožnja i pozicioniranje vozila.
- 13.2. Klijent je dužan voditi računa o čistoći na parceli, kamp mjestu, sanitarnom čvoru i plaži. Otpaci se bacaju u vrećice i za to pripremljene kontejnere u autokampu. Potrebno je obratiti pozornost na cvijeće, te je strogo zabranjeno zabijati čavle u stabla drveća. Unutar kampa je zabranjeno pranje vozila ili plovila.
- 13.3. Zbog visokog rizika od požara, zakonom je zabranjeno paljenje vatre na otvorenom. Zabranjeno je bacati opuške, užarene ili zapaljene žigice u okoliš, potrebno je pažljivo ugasiti svijeće prije odlaska na počinak. Zabranjeno je korištenje lako zapaljivih ili eksplozivnih supstanci u krugu autokampa.
- 13.4. Svi posjetitelji se moraju prijaviti na recepciju autokampa. Za boravak duži od 2 sata, a najduže do 21.00 h, obavezni su platiti boravak po važećem cjeniku. Za duži boravak, odnosno ostanak u kampu, plaćaju sve usluge po važećem cjeniku.

Članak 14.

Rješavanje prigovora

- 14.1. 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.

- 14.2. Za uslugu koju smatra neodgovarajućom Klijent se obvezuje odmah na recepciji smještajnog objekta izvršiti prigovor ili o tome obavijestiti službu za odnose s kupcima Jadran d.d. na e-mail: marketing@jadran-crikvenica.hr.
- 14.3. 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 smještajnog objekta, Jadran d.d. nije dužan uvažiti naknadni prigovor.
- 14.4. Ukoliko nakon ponuđenog rješenja ili odštete za predmet prigovora od strane osoblja recepcije smještajnog objekta, Klijent i dalje smatra da ima pravo na prigovor, najkasnije 28 dana po prijavi iz smještajnog objekta, obvezuje se poslati pismeni prigovor zajedno s dokaznicama, dokumentima i fotografijama koje dokazuju osnovu prigovora na jedan od sljedećih načina: e-mailom na adresu marketing@jadran-crikvenica.hr ili poštom na adresu Jadran d.d., Bana Jelačića 16, 51260 Crikvenica. Jadran d.d. će uzeti u razmatranje samo potpuno dokumentirane pritužbe zaprimljene u roku od 28 dana.
- 14.5. Jadran d.d. se obvezuje donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora. Jadran d.d. može odgoditi rok rješenja prigovora zbog prikupljanja informacija i provjere navoda prigovora kod pružatelja usluga najviše za dodatnih 14 dana. Jadran d.d. će rješavati samo one prigovore kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu korištenja usluga. Dok Jadran d.d. ne donese rješenje, Klijent se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže ili sudske ustanove, kao i davanja informacija u sredstvima javnog informiranja.
- 14.6. Najviša nadoknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos usluge.

Članak 15.

Nadležnost suda

- 15.1. Ako kupac nije zadovoljan rješenjem prigovora, ima pravo na sudsku arbitražu. Za takav slučaj se utvrđuje nadležnost suda u Rijeci.

JADRAN D.D. ZA HOTELIJERSTVO I TURIZAM
BANA JELAČIĆA 16
51260 CRIKVENICA
REPUBLIKA HRVATSKA
OIB: 56994999963
web: <http://www.jadran-crikvenica.hr>
e mail: marketing@jadran-crikvenica.hr