

UGOVOR O SURADNJI U PRODAJI SMJEŠTAJA ON LINE SUPERIOR

Članak 1.

STRANKE UGOVORA

1. ADRIA DATABANKA s.r.o., turistička agencija, Panská 2, 602 00, Brno, Češka Republika

Identifikacijski br.: 269 39 207, Porezni br: CZ26939207

Banka: Volksbank Löbau-Zittau eG, BLZ 855 901 00, Americká 525/23, CZ 120 00 Praha 2 – Vinohrady;

SWIFT: GENODEF1NGS, IBAN: DE 61 8559 0100 4556 8052 08

Vlasnik računa: ADRIA DATABANKA s.r.o., Panská 2, 602 00 Brno, CZ

Zastupana po direktoru PhDr. Ladislavu Skácalu (u daljnjem tekstu samo „Agencija“)

2. Ime, prezime vlasnika objekta.....

OIB....., adresa.....

telefon: mobitel: e- mail:

(nadalje samo „Pružatelj usluga“)

Broj deviznog računa Pružatelja usluga:

Ime vlasnika računa (točan redoslijed imena i prezimena):.....

Ako je firma - Matični broj:.....Porezni broj – OIB:

SWIFTCODE: IBAN:

Naziv banke:

Adresa poslovnice banke:.....

Ime i vrsta objekta u kojem se pružaju ugostiteljske usluge:

.....

Adresa i mjesto objekta:.....

Pružatelj usluga daje suglasnost da ga dolje navedena osoba može zastupati i komunicirati putem navedenih brojeva telefona i e-maila u vezi rezervacija, upita, opcija te se slaže s tim da svaka izjava koju Agencija zaprimi od zastupnika ima istu važnost kao i vlastoručno potpisani dokument ili odluka od strane Pružatelja usluga.

Zastupnik je ovlašten samostalno, bez suglasnosti Pružatelja usluga, mijenjati svoje kontakt podatke.

Zastupnik: Ime i prezime:..... telefon: email:

Ukoliko bi se naknadno ispostavilo da potpisnik ovog Ugovora o prodaji smještaja nema ovlaštenja za koje je prethodno izjavio da ima, Agencija stječe pravo potraživati od potpisnika ovog Ugovora iznos za nastalu štetu koju bi inače potraživala od Pružatelja usluga zbog neispunjavanja obveza preuzetih ovim Ugovorom.

Članak 2.

Agencija je češki pravni subjekt, koji raspoláže serverom www.adriadatabanka.com a specijalizira se za obavljanje organizacije putovanja u svoje ime i pružanje usluga u turizmu.

Agencija potvrđuje da je registrirana za obavljanje turističkih djelatnosti sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu.

Članak 3.

Pružatelj usluga garantira o posjedovanju svih Zakonom propisanih odobrenja i dozvola, rješenja te dokumente za pružanje usluga smještaja i drugih usluga koje nudi, u skladu sa Zakonom o ugostiteljskoj djelatnosti te od nadležnih institucija Republike Hrvatske.

Članak 4.

Agencija sklapa Ugovor s Pružateljem usluga kako bi svojim gostima osigurala boravak i usluge u smještajnim jedinicama Pružatelja usluga.

Pružatelj usluga sklapa Ugovor kako bi pružio gostima Agencije smještaj i ostale usluge u svojim smještajnim jedinicama.

Članak 5.

Agencija se obvezuje da će sve podatke o smještaju i uslugama u turizmu Pružatelja usluga uvrstiti u ponudu na svojim stranicama www.adriadatabanka.com a istovremeno će pružati informacije o uslugama Pružatelja usluga svojim klijentima i B2B partnerima telefonski i elektronskom poštom.

Agencija je dužna omogućiti Pružatelju usluga sve potrebne informacije vezane za suradnju ako ih Pružatelj usluga zahtijeva. Agencija jamči da će brinuti o interesima Pružatelja usluga te ukoliko određeni poslovi nisu definirani ovim Ugovorom, konzultirajući se s Pružateljem usluga, Agencija će se držati uputa, i to za vrijeme cijelog rezervacijskog procesa.

Članak 6.

Pružatelj usluga jamči da će svi podatci i fotografije koje je o svom turističkom objektu i uslugama predao Agenciji, biti vjerodostojni te da Pružatelj usluga odgovara za nanesenu štetu gostu ili Agenciji u slučaju ako Agenciji pruži netočne podatke o objektu i uslugama koje nudi.

Pružatelj usluga potpisivanjem ovog Ugovora garantira Agenciji da je on vlasnik svih fotografija koje je unio u sistem Agencije, fotografija koje je poslao, autorska prava te da drugi subjekti ne polažu na njih autorska prava (tzv. „Copyright“). Istovremeno ovlašćuje Agenciju objavljivati fotografije na svojim internetskim stranicama, kao i internetskim stranicama svojih partnera. Pružatelj usluga se obvezuje pravovremeno javljati Agenciji i unositi sve novosti o svojoj ponudi na internetskim stranicama Agencije, naročito cijene smještaja i rezervirane termine.

Ukoliko gost napusti smještajne kapacitete pozivajući se na činjenicu da je bio doveden u zabludu objavom netočnih podataka ili slika, Pružatelj usluga nema pravo novčanog potraživanja od Agencija ili gosta, a eventualno već zaprimljeni novac se obvezuje vratiti Agenciji ili gostu.

Pružatelj usluga se obvezuje da će informirati Agenciju prije početka radova, kojima se mijenja interijer ili exterijski izgled objekta (površine smještajnih jedinica, izmjena rasporeda prostorija unutar smještajnih jedinica, odnosno bilo kakve promjene koje utječu na kapacitet smještajnih jedinica). U tom slučaju Agencija će isključiti objekt ili smještajne jedinice dok se ne obrade prema novim podacima. Ako bi doslo do bilo kakve promjene koja bi znatno promijenila izgled objekta ili smještajne jedinice za koju već postoji potvrđena rezervacija, Pružatelj usluga može ponuditi Agenciji prijedlog za promjenu rezervacije ili da Agencija obavijesti goste o radovima i izmjeni. Agencija će gostima predložiti prijedlog i sve informacije ali ako gosti ne pristanu na prijedlog, Pružatelj usluga nema pravo na promjenu i radove.

Pružatelj usluga se također obvezuje obavijestiti Agenciju u najkraćem mogućem roku o svim promjenama u bližoj okolini (promjene na plaži, ograničenja ili noviteti u ljetovalištu, započeti građevinski radovi na susjednim objektima ili u ljetovalištu).

Članak 7.

Agencija će svojim imenom ugovarati online prodaju smještajnih kapaciteta te usluga Pružatelja usluga s gostima i B2B partnerima (subagentima) uključujući preuzimanje predujma za prodane smještaje.

Agencija će smještajne kapacitete i usluge prodavati pod vlastitim oznakama (imenima) te će spomenute oznake koristiti na službenim dokumentima.

Pružatelj usluga daje suglasnost Agenciji da može u interesu bolje online prodaje nuditi njegove smještajne kapacitete i usluge putem agencijskih B2B partnerskih mreža (subagenata) s kojima Agencija ima potpisane ugovore o poslovnoj suradnji.

Pružatelj usluga će gostima Agencije u svom objektu u potpunosti osigurati rezervirane usluge po ugovorenoj cijeni.

Pružatelj usluga se obvezuje da će smještaj na dan dolaska gostiju biti čist i potpuno opremljen za goste te će biti raspoloživ od 14:00 h.

Članak 7a.

Agencija će svojim imenom ugovarati online prodaju smještajnih kapaciteta Pružatelja usluga s vodećim svjetskim rezervacijskim sistemom *Booking.com-om* te će uvjeti o ovom obliku suradnje biti posebno istaknuti u ovom Ugovoru.

Članak 8.

Pružatelj usluga će pri sklapanju Ugovora informirati Agenciju o svim rezerviranim terminima u svojim smještajnim jedinicama.

Pružatelj usluga može smještajne jedinice popuniti svojim privatnim (izravnim) gostima /ili preko drugih agencija ali pod uvjetom da uvijek pravovremeno aktualizira stvarno stanje raspoloživosti smještajnih kapaciteta.

Pružatelj usluga je dužan, odmah po svakoj odobrenoj opciji (opcija je nepotvrđena rezervacija u najavi, s definiranim rokom za potvrdu) ili ugovorenoj rezervaciji koju je realizirao samostalno, informirati Agenciju na način da ih unese u kalendar putem prijave u administraciju za partnere (preko ulazne šifre koju će dobiti od Agencije) ili ih javi telefonski, fax uređajem te e-mailom.

Članak 9.

NAJAVA REZERVACIJE I OPCIJA

Agencija će Pružatelju usluga slati e-mailom ili faksom „*Najavu rezervacije*“ (zahtjev za opciju) za svaku pojedinačnu rezervaciju zbog evidencije. U „*Najavi rezervacije*“ će biti specifikacija rezervirane usluge, termin boravka, broj osoba (odraslih, djece), naziv smještajne jedinice, ime osobe koja rezervira u ime grupe, ugovorena cijena za noćenje ili druge usluge te rok opcije.

Uobičajeno trajanje opcije je 2-3 radna dana. U razdoblju 01.06. – 31.08. trajanje opcije je 2 radna dana. Ukoliko rezervacija za koju Agencija daje opciju gostu počinje unutar 7 dana, trajanje opcije gostu se skraćuje na 24 sata.

U svakoj „*Najavi rezervacije*“ Agencija će Pružatelju usluga navesti točno i obvezujuće trajanja opcije.

Pružatelj usluga je obvezan Agenciji u što kraćem mogućem roku potvrditi primitak i zahtjev za opciju „*Najavu rezervacije*“, najkasnije u roku od 24 sata.

Agencija je dužna u okviru roka opcije poslati Pružatelju usluga „*Rezervaciju*“ ili informaciju o otkazivanju najavljene usluge. Ukoliko u okviru opcije gost ne potvrdi uplatu, Agencija će javiti Pružatelju usluga da potencijalna rezervacija nije realizirana. Po isteku opcije Pružatelj usluga može kontaktirati Agenciju s upitom u vezi realizacije traženog smještaja, ali nije dužan. Pružatelj usluga po isteku opcije slobodno raspolaže svojim kapacitetima.

U iznimnim slučajevima, zbog sporije reakcije gosta, Agencija može potvrditi rezervaciju nakon isteka dogovorene opcije.

U tim slučajevima Pružatelj usluga nije dužan prihvatiti najavljenju rezervaciju.

Ukoliko Pružatelj usluga prihvati rezervaciju koja mu je poslana nakon isteka dogovorene opcije, odriče se prava prigovora zbog potvrde rezervacije nakon isteka dogovorene opcije.

Pružatelj usluga ne smije otkazati „Najavu rezervacije“ i opciju koju je Agencija dala gostu za rezervaciju te koja je u skladu sa svim uvjetima (cijena, termin itd.).

Prema članku 8., Agencija u svakom trenutku raspolaže stvarnim stanjem dostupnosti smještaja.

Pružatelj usluga nema pravo na otkazivanje i ne prihvaćanje „Najave rezervacije“ koju je primio od Agencije zbog direktne rezervacije koju je Pružatelj usluga upravo namjeravao javiti Agenciji.

Ako se dogodi preklapanje rezervacija, tada Pružatelj usluga mora primiti Agencijske goste u svoje smještajne kapacitete.

Pružatelj usluga će u protivnom morati Agenciji nadoknaditi nastalu štetu i platiti ugovornu kaznu prema članku 12.

Prilikom eventualnog razmatranja opravdanosti dane opcije gostu, jedino je mjerodavno stanje zauzetosti smještaja kojim je Agencija raspolagala u trenutku davanja opcije.

Ako upit ili najavljena rezervacija ne zadovoljava sve uvjete npr. traženi termin s prethodnim ili sljedećim rezerviranim terminom stvara nepopunjene noći (tzv. rupu) manju od prihvatljivog broja slobodnih noćenja, objavljenih u kalendaru na stranicama Agencije i u slučaju posebnih upita gosta (boravak osobe iznad kapaciteta smještajne jedinice, kućni ljubimci koje Pružatelj usluga inače ne dozvoljava u svojim smještajnim jedinicama, korištenje dodatnih usluga itd.), Agencija se obvezuje kontaktirati Pružatelja usluga te zatražiti odobrenje za davanje opcije gostu i definirati uvjete po kojim bi najava rezervacije bila moguća. Ukoliko Pružatelj usluga ne odobri tražene usluge, Agencija će informirati gosta kako bi prilagodili rezervaciju zahtjevima Pružatelja usluga (pomaknuti, skratiti ili produžiti termin boravka, odustati od posebnih zahtjeva itd.) te će na osnovi odluke gosta otkazati rezervaciju ili je uskladiti traženim uvjetima, dati opciju i poslati predračun gostu.

U slučaju da je Pružatelj usluga unio zahtjev da dolasci i odlasci gostiju budu isključivo subotom a sam prihvati rezervaciju u terminu nedjelja-nedjelja, odriče se prava prigovora na prazninu (rupu) od jednog noćenja prethodne rezervacije koja završava u subotu, kao i prava prigovora da je buduća sljedeća rezervacija kraća od minimalno dopuštenog boravka jer počinje u nedjelju.

Članak 10.

REZERVACIJA

Po primitku uplate od strane gostiju, Agencija šalje u okviru ugovorenog roka opcije Pružatelju usluga definitivnu „Rezervaciju“ na ovjeru (potvrdu).

Pružatelj usluga se obvezuje da će u što kraćem mogućem roku potvrditi definitivnu „Rezervaciju“, najkasnije u roku od 24 sata.

Ukoliko Pružatelj usluga ne potvrdi ili otkáže „Rezervaciju“ koju je primio u razdoblju za koju je potvrdio opciju, morati će Agenciji nadoknaditi nastalu štetu i platiti ugovornu kaznu prema članku 12.

Pružatelj usluga jamči da će gostima Agencije u svom objektu u Hrvatskoj u potpunosti osigurati tražene usluge po ugovorenoj cijeni.

Neželjene situacije tzv. *overbookinga* je moguće rješavati isključivo na način da gost Agencije dobije rezervirani smještaj u skladu s uvjetima navedenim na rezervaciji a da Pružatelj usluga svojim direktnim (izavnim) gostima pronade zamjenski (alternativni) smještaj.

Svako drugačije rješenje znači grubo kršenje ovog Ugovora te će Pružatelj usluga morati Agenciji nadoknaditi nastalu štetu i platiti ugovornu kaznu prema članku 12.

Članak 11.

CIJENE, NAČIN PLAĆANJA I SLANJE AKONTACIJA PRUŽATELJU USLUGA

Agencija ne naplaćuje Pružatelju usluga proviziju za usluge nego se nadograđuje na cijenu Pružatelja usluga, odnosno od gosta naplaćuje naknadu za obavljanje organizacije putovanja.

Agencija svoju naknadu za obavljanje organizacije putovanja zadržava te na nju plaća PDV a Pružatelju usluga šalje akontaciju ili uplatu prema cjeniku koji je Pružatelj usluga poslao ili unio u administraciju za partnere.

Agencija ne tereti Pružatelja usluga računima za svoju naknadu te očekuje od Pružatelja usluga niže cijene.

Pružatelj usluga jamči da su cijene koje unese ili pošalje Agenciji niže minimalno za 10 % od onih koje su javno istaknute u cjeniku u smještajnim jedinicama.

Ukoliko Pružatelj usluga nove cijene ne javi Agenciji prije primitka rezervacije, obvezuje se goste primiti po cijeni koja je uz smještajnu jedinicu bila objavljena kao posljednja na portalu www.adriadatabanka.com.

Gosti plaćaju Agenciji predujam u visini od 25 % od cijene Pružatelja usluga te naknadu Agencije.

Akontaciju gosti plaćaju na devizni račun Agencije.

Agencija na osnovi spomenute uplate izdaje gostima Potvrdu rezervacije (*Voucher*).

Svoju naknadu Agencija zadržava a akontaciju u visini od 25% od cijene Pružatelja usluga šalje na njegov devizni račun u Hrvatskoj. Ostatak u visini od 75 % od ugovorene cijene smještaja, gost plaća prilikom dolaska u rezervirani objekt.

Pružatelj usluga je dužan naplatiti ostatak smještaja od gostiju na početku a ne na kraju boravka. U obrnutom slučaju Agencija ne odgovara za nenajavljeni odlazak gostiju iz apartmana te samo neplaćanje Pružatelju usluga.

Ako Agencija dobije rezervaciju od partnerskih agencija te *Booking.com*-a, Pružatelju usluga šalje ukupan iznos od cijene boravka (tj. 100 %). Gosti partnerskih agencija plaćaju Agenciji 50 % od ukupne cijene prilikom rezervacije a preostalih 50 % najkasnije 30 dana prije dolaska. Ako gosti rezerviraju smještaj u roku od 45 dana prije dolaska ili kraće, plaćaju cjelokupan iznos za boravak (tj. 100%).

Agencija će slati združene iznose uplata za goste, najkasnije 7 dana prije dolaska 1. grupe na odmor. Agencija će združiti (zbrojiti) akontacije za sve grupe koje je do tog datuma primila od gostiju za Pružatelja usluga.

U popratnom e-mailu uz potvrdu o uplati, Agencija specificira iznose za pojedinačne rezervacije, uz imena gostiju koji su ih uplatili. Agencija će združivati iznose i za naredne rezervacije pristigle tijekom sezone.

Sve bankarske troškove združenih uplata snosi Agencija.

Ukoliko Pružatelj usluga zatraži od Agencije pojedinačne uplate svojih rezervacija, bankarski trošak za takvu uplatu u visini od 10 € ide na račun Pružatelja usluga.

Stanje uplata pojedinih rezervacija Agencija objavljuje na administracijskoj stranici svakog objekta na svom serveru www.adriadatabanka.com. Pristup ovim podatcima Pružatelj usluga dobiva od Agencije preko ulazne šifre.

Članak 12.

Ukoliko Pružatelj usluga ne potvrdi ili otkáže „*Najavu rezervacije*“ i/ili „*Rezervaciju*“ koju rezerviraju gosti iz članka 7. (gosti Adria Databanke), a koju je primio u razdoblju za koju je potvrdio opciju, morati će Agenciji nadoknaditi nastalu štetu i platiti ugovornu kaznu u visini cjelokupne vrijednosti rezerviranog smještaja prema cjeniku Pružatelja usluga (tj. 100 %).

Ukoliko Pružatelj usluga otkáže „*Najavu rezervacije*“ i/ili „*Rezervaciju*“ koju rezerviraju gosti iz članka 7a. (tj. gosti preko *Booking.com*-a), morati će Agenciji nadoknaditi nastalu štetu i platiti ugovornu kaznu u visini dvostruke ukupne vrijednosti rezerviranog smještaja prema cjeniku Pružatelja usluga (tj. 200 %).

U slučaju *overbookinga* stranke Ugovora dogovaraju ugovornu kaznu (penale) u dvostrukoj vrijednosti rezerviranog smještaja (tj. 200 %). Pružatelj usluga će vratiti sav novac koji mu je Agencija poslala za navedenu rezervaciju.

Agencija će Pružatelju usluga u navedenim slučajevima izdati račun u visini određene vrijednosti rezerviranog smještaja i usluga prema cjeniku Pružatelja usluga i dostaviti ga e-mailom, fax uređajem ili poštom. Pružatelj usluga se obvezuje navedeni račun podmiriti odmah po primitku kao i izvršiti povrat svih uplaćenih sredstava koje mu je Agencija i/ili gosti uplatili za rezervirani boravak u kojem je doslo do kršenja obveza te potvrdu o izvršenoj uplati dostaviti Agenciji.

Ukoliko po dospjeću računa Agencija ne zaprimi potvrdu o podmirenju ispostavljenog računa, ista će pokrenuti ovršni postupak protiv Pružatelja usluga temeljem računa kao dospjele vjerodostojne isprave te na taj način od Pružatelja usluga naplatiti dospjelo potraživanje zajedno sa pripadajućim kamatama, odvjetničkim, sudskim i javnobilježničkim troškovima.

U slučaju da gosti podnesu sudski zahtjev za nastalu štetu koja je prouzrokovana pogreškom Pružatelja usluga, sve eventualne troškove Agencija će naplatiti Pružatelju usluga.

Članak 13.

VOUCHER

Agencija gostima ispostavlja dvojezični *Voucher* (izvorni jezik te hrvatski). Gosti dolaze s *Voucherom* u rezervirane smještajne kapacitete te ga predaju Pružatelju usluga.

Pružatelj usluga je dužan provjeriti sve podatke i naplatiti gostima nadoplatu koja je navedena u *Voucheru*. U slučaju bilo kakvih nejasnoća (nenajavljenoj promjeni izgleda apartmana, dolazak gostiju dan ranije, u grupi je više osoba ili su nenajavljeno doveli psa te posebno ako je problem u vezi nadoplate u *Voucheru* i koliko je Agencija poslala novaca za goste) Pružatelj usluga je dužan kontaktirati Agenciju i tražiti objašnjenje.

U ni u kakvom slučaju ne smije gosta uznemiravati sa svojim sumnjama. Pružatelj usluga zaprimljeni *Voucher* ostavlja sebi. Pružatelj usluga je dužan primiti samo onoliko gostiju koliko je navedeno na *Voucheru* te gostima pružiti samo one usluge koje su navedene na *Voucheru*.

U slučaju da Pružatelj usluga ponudi gostima drugi smještaj a gost podnese pritužbu Agenciji, smatrat će se da Pružatelj usluga nije pružio rezervirane usluge te će mu Agencija naplatiti eventualno prouzrokovanu štetu.

U slučaju da Pružatelj usluga gostima uskrati rezervirani smještaj a potom ga naknadno omogući ali gosti zbog proživljenih neugodnosti na licu mjesta odustanu od rezerviranog smještaja, Pružatelj usluga će vratiti cjelokupan novac koji mu je Agencija poslala i koji su mu gosti platili na dan dolaska te će Agenciji platiti ugovornu kaznu u visini cjelokupne cijene rezerviranog smještaja i usluga (tj. 100 %).

Agencija će Pružatelju usluga u tom slučaju izdati račun u visini cjelokupne vrijednosti rezerviranog smještaja i usluga (tj. 100 %) po cjeniku Pružatelja usluga i dostaviti ga e-mailom, fax uređajem ili poštom.

Pružatelj usluga se obvezuje navedeni račun podmiriti odmah po primitku kao i izvršiti povrat svih uplaćenih sredstava koje mu je Agencija i/ili gosti uplatili za rezervirani boravak u kojem je doslo do kršenja obveza, te potvrdu o izvršenoj uplati dostaviti Agenciji. Ukoliko po dospjeću računa Agencija ne zaprimi potvrdu o podmirenju ispostavljenog računa, ista će pokrenuti ovršni postupak protiv Pružatelja usluga temeljem računa kao dospjele vjerodostojne isprave te na taj način od Pružatelja usluga naplatiti dospjelo potraživanje zajedno sa pripadajućim kamatama, odvjetničkim, sudskim i javnobilježničkim troškovima.

Članak 14.

UVJETI OTKAZA, PROMJENA REZERVACIJE I REKLAMACIJE

Pružatelj usluga je dužan čekati gosta u objektu od 14 do 20 sati a nakon toga biti dostupan na telefonu. U slučaju da gost nenajavljeno kasni, Pružatelj usluga je dužan držati smještajni kapacitet slobodnim i pripremljenim do sljedećeg dana. Pružatelj usluga se obvezuje da neće popuniti rezervirane kapacitete prije nego što obavijesti Agenciju.

Gost može u svakom trenutku otkazati potvrđenu rezervaciju Agenciji te će Agencija otkazati istu Pružatelju usluga.

Za otkazanu rezervaciju gostiju iz članka 7. (gosti Adria Databanke), uvjeti otkaza su:

45 dana do 7 dana prije korištenja usluga, Agencija se obvezuje isplatiti Pružatelju usluga 25 % od cijene smještaja, ukoliko Agencija ne uspije popuniti otkazani termin drugim gostima. Agencija otkazanu rezervaciju može zamijeniti novom.

Za otkaz rezervacije 6 – 0 dana prije korištenja usluga, Agencija se obvezuje isplatiti Pružatelju usluga 50 % od cijene smještaja ukoliko Agencija ne uspije popuniti otkazani termin drugim gostima. Agencija otkazanu rezervaciju može zamijeniti novom.

Za otkazanu rezervaciju gostiju iz članka 7a. (gosti koji rezerviraju preko Booking.com-a), uvjeti otkaza su:

Otkazivanje potvrđene rezervacije do 56 dana prije korištenja usluga je besplatno.

Za otkazanu potvrđenu rezervaciju od 55 do 30 dana prije korištenja usluga, Agencija se obvezuje isplatiti Pružatelju usluga 50 % od ukupne cijene smještaja Pružatelja usluga, ukoliko Agencija ne uspije popuniti otkazani termin drugim gostima.

Agencija otkazanu rezervaciju može zamijeniti novom.

Za otkazanu potvrđenu rezervaciju od 29 dana – 0 dana prije početka korištenja usluge, Agencija se obvezuje isplatiti Pružatelju usluga ukupnu cijenu rezerviranog smještaja (tj. 100 %), ukoliko Agencija ne uspije popuniti otkazani termin drugim gostima. Agencija otkazanu rezervaciju može zamijeniti novom.

ZAMJENA ZA OTKAZANU REZERVACIJU

Pružatelju usluga se šteta neće nadoknaditi ako ne prihvati zamjensku rezervaciju Agencije unutar termina otkazane rezervacije. Ako je nova rezervacija po trajanju identična otkazanoj (storniranoj) rezervaciji, Pružatelj usluga ima pravo potraživati novce samo za novu rezervaciju. Ako je nova rezervacija kraća od otkazane rezervacije, Pružatelju usluga će biti priznata uplata za novu rezervaciju te sukladno prethodno navedenim storno uvjetima, dobit će naknadu za razliku dana između nove i otkazane rezervacije.

U slučaju da Pružatelj usluga sam popuni otkazani termin, dužan je o tome informirati Agenciju te mu Agencija priznaje naknadu u visini od 25 % od ukupne neto vrijednosti otkazane rezervacije. Ako o zauzetosti termina otkazane rezervacije Agencija sazna tek prilikom provjere raspoloživosti istog termina za nove goste, Pružatelj usluga nema pravo na odštetu.

Ukoliko Pružatelj usluga ne prihvati zamjenske goste Agencije, gubi pravo na bilo kakav oblik novčane naknade za nerealiziranu rezervaciju.

PROBLEMI NA LICU MJESTA, PRIGOVORI, ODLAZAK GOSTIJU I REKLAMACIJE

Ukoliko gost dođe u smještajnu jedinicu koju je rezervirao i bez prigovora na kvalitetu smještaja, na dan dolaska odluči napustiti objekt, Agencija se obvezuje isplatiti Pružatelju usluga 25 % od ukupne neto vrijednosti otkazane rezervacije. Pružatelj usluga je dužan informirati Agenciju koja će od gostiju zahtijevati plaćanje preostalog novca (75 % od ukupne vrijednosti rezerviranog boravka) Pružatelju usluga koji je naveden u *Voucheru*. U slučaju da gosti ne plate Pružatelju usluga novac, Agencija će ponuditi smještaj drugim gostima po cijeni nadoplate u *Voucheru* kako bi Pružatelj usluga dobio novac za izgublenu rezervaciju. Agencija će isplatiti Pružatelju usluga 25 % od ukupne cijene boravka po uvjetima iz odredbe „ZAMJENA ZA OTKAZANU REZERVACIJU“.

Ukoliko je gost u smještaju boravio minimalno 1 noć te bez prigovora na kvalitetu smještaja, prijevremeno napustio objekt, Pružatelj usluga nema obvezu vratiti novac gostu za dane koje nije iskoristio.

Ukoliko gost dođe u rezervirani smještaj te uz opravdane prigovore na kvalitetu smještaja odluči napustiti objekt, Pružatelj usluga nema pravo na odštetu.

U slučaju da gost dođe u rezervirani smještaj i iz opravdanog razloga napusti smještaj (otkaže rezervaciju), neovisno o tome je li do toga došlo na dan dolaska ili za vrijeme boravka gosta, Pružatelj usluga se odriče prava na bilo kakvu odštetu te se obvezuje Agenciji u cijelosti vratiti novac već uplaćen po osnovi opravdano otkazane rezervacije.

OŠTETE NA UREĐAJIMA ILI OPREMI

U slučaju da pogreškom gosta dodje do bilo kakvog oštećenja na uređajima ili opremi koji su dostupni na korištenje, odgovara gost a utvrđivanje eventualne štete mora se izvršiti uz prisutnost gosta.

Gost je dužan podmiriti eventualnu štetu na licu mjesta a ukoliko odbije podmiriti svoje obveze, Pružatelj usluga je dužan odmah telefonski obavijestiti Agenciju.

Agencija ne preuzima odgovornost za štetu te ju Pružatelj usluga nije ovlašten potraživati od Agencije.

Članak 15.

NEZAOBILAŽENJE AGENCIJE

Pružatelj usluga se obvezuje da Agenciju neće zaobilaziti na način da s gostom direktno dogovara daljnji smještaj u objektu, kako u ovoj, tako ni u narednim sezonama. Pružatelj usluga će goste Agencije, koji pokažu interes ponovno rezervirati objekt, savjetovati rezervirati preko Agencije.

Ukoliko se dokaže da je Pružatelj usluga direktno dogovarao smještaj s gostom kojeg mu je poslala Agencija, obvezuje se isplatiti Agenciji naknadu u visini polovine ukupne cijene smještaja (tj. 50 %).

Članak 16.

SADRŽAJ I ZAŠTITA AUTORSKIH PRAVA

Sadržaji objavljeni na web stranicama Agencije www.adriadatabanka.com namijenjeni su osobnom, nekomercijalnom korištenju. Nije dozvoljeno mijenjati, umnožavati, distribuirati, direktno prenositi, prikazivati, predstavljati, publicirati ili prodavati bilo koju informaciju, uslugu ili proizvod koji se objavljuje na stranicama. Sva su prava pridržana.

Svi sadržaji, formati i slike na stranicama www.adriadatabanka.com te ostalim web stranicama Agencije isključivo su vlasništvo Agencije, osim fotografija i video materijala, koje je Agencija primila od Pružatelja usluga ili drugih autora u Hrvatskoj, a koje na zahtjev autora mogu biti povučene - ne postigne li se drugačiji dogovor.

Članak 17.

OBRADA OSOBNIH PODATAKA

U skladu s važećim hrvatskim i europskim propisima, uključujući Uredbu o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka GDPR (UREDBA (EU) 2016/679 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 27. travnja 2016) koja se primjenjuje od 25. 5. 2018 informiramo Vas o smjernicama koje su sastavni dio ugovora između agencije Adria Databanke i Pružatelja usluga. Nove smjernice razjašnjavaju naše odgovarajuće obveze kad je riječ o obradi osobnih podataka i omogućuju nam neometano pružanje kvalitetnih usluga.

OSOBNI PODATCI PRUŽATELJA USLUGA

Podatke koje ste nam dobrovoljno naveli u ugovoru isključivo koristimo u svrhu naše djelatnosti.

Podatci pružatelja usluga koje spremamo:

- ime i prezime vlasnika ugostiteljskog objekta te njegova adresa;
- broj telefona/faxa;
- e-adresa;
- OIB;
- broj računa;
- adresa objekta koji iznajmljujete.

Tko ima pristup podacima:

- djelatnici rezervacijskog odjela, financijskog odjela te IT odjela;
- gosti koji su rezervirali smještaj u Vašem ugostiteljskom objektu, smještajnim jedinicama preko naše Agencije ili naših partnera;
- partneri koji nude Vaše usluge u ime naše Agencije.

Razlog spremanja podataka:

- neophodno za našu djelatnost;
- neophodno kako bi gosti mogli koristiti usluge koje smo za njih rezervirali.

OSOBNI PODATCI KORISNIKA USLUGA – GOSTIJU

Pružatelj usluga je dužan te nastavkom suradnje s agencijom Adria Databankom potvrđuje da će sve osobne podatke o gostima, koje primi od agencije Adria Databanke, koristiti samo u mjeri u kojoj je to potrebno za pružanje traženih usluga rezervacije te prema zakonskoj obvezi tj. u svrhu evidencije turista u informacijski sustav turističkih zajednica RH za prijavu i odjavu turista – eVisitor (Zakon o boravišnoj pristojbi NN 152/08).

Svako neovlašteno korištenje, objavljivanje, prerada, obrada, reprodukcija, prikazivanje, prenošenje, distribucija, snimanje ili bilo koji drugi oblik neovlaštene uporabe osobnih podataka je strogo zabranjeno.

Prikupljanje i obrada osobnih podataka gostiju Agencije Adria Databanke u svrhu marketinga, odnosno slanja newslettera, ponuda, obavijesti i slično nije dozvoljena.

Agencija Adria Databanka će informirati goste o korištenju njihovih osobnih podataka na web stranicama Agencije.

Link na kojem to možete pogledati: <http://www.smjestaj-hrvatska.eu/gdpr/informacije-o-obradi-osobnih-podataka/>

VREMENSKI PERIOD OBRADE OSOBNIH PODATAKA:

Osobne podatke pružatelja usluga te korisnika usluga ćemo imati u našoj databazi primjereno vrijeme te prema zakonskim obvezama.

PRAVA PRUŽATELJA USLUGA, KLIJENTA ILI POSJETIOCA STRANICA www.adriadatabanka.com:

- pravo na informaciju o svojim osobnim podacima koji su u našim bazama podataka, o svrhama obrade podataka te razdoblju u kojem se osobni podaci pohranjuju;
- pravo zatražiti brisanje podataka, osim ako su podatci nužni za svrhu za koju su prikupljeni ili ih je potrebno čuvati prema važećim zakonskim propisima;
- pravo zaprimiti kopiju podataka koje je dostavio;
- pravo zatražiti ispravak netočnih podataka. Adria Databanka će bez naknade i bez odgađanja ispraviti ili izbrisati podatke za koje je zatražen zahtjev za ispravak ili brisanje;
- pravo na informaciju ukoliko je došlo do povrede osobnih podataka;
- ako sumnja na povredu svojih osobnih podataka, može poslati prijavu voditelju obrade osobnih;
- podataka na e-mail adresu: adria@adriadatabanka.com ili podnijeti prijavu Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

Sva prava možete potraživati od voditelja obrade osobnih podataka: ADRIA DATABANKA s.r.o., turistička agencija, Panská 2, 602 00, Brno, Češka Republika, GSM: +420775999955, email: adria@adriadatabanka.com

Članak 18.

DOJMOVI GOSTIJU NA PRUŽENE USLUGE

Nakon povratka gostiju, koji borave u smještajnim jedinicama koje rezerviraju preko sustava www.adriadatabanka.com, Agencija šalje kratki upitnik u kojem nastoji saznati jesu li te koliko su bili zadovoljni s uslugama Agencije, s izborom smještaja, okolinom, s pristupom vlasnika, itd.

Pružatelj usluga daje svoju suglasnost te ovlašćuje Agenciju da zaprimljene odgovore gostiju, vezane za njegov objekt i gostoprimstvo, bez obzira na njihov sadržaj, oglašava na Agencijskim internetskim stranicama uz prezentaciju objekta, kao i na internetskim stranicama Agencijskih partnera.

Članak 19.

Ovaj Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme. Ugovorne strane se obvezuju podmiriti međusobne obveze u roku od 15 dana od dana raskida ovog Ugovora, tj. po primitku pismene obavijesti o raskidu suradnje.

Na dan stupanja na snagu ovog Ugovora, prekidaju se svi dotadašnji sporazumi i ugovori, sklopljeni između sudionika prije sklapanja ovog Ugovora.

Obje ugovorne stranke slažu se da će moguće nesporazume koji proizlaze iz ovog Ugovora nastojati riješiti uzajamnim dogovorom. Sporovi koji se ne bi mogli riješiti ovim putem, riješavati će se u Trgovačkom sudu u Splitu uz primjenu prava Republike Hrvatske.

Članak 20.

Potpisnici ovog Ugovora dužni su s navedenim sadržajem postupati povjerljivo i čuvati ga kao poslovnu tajnu.

Ovaj Ugovor se izdaje u 2 istovjetna primjerka, od kojih svaka ugovorna stranka dobija po jedan identičan primjerak.

U, dana

.....
Za Pružatelja usluga


.....
Za Agenciju

ADRIA DATABANKA s.r.o.
Cestovni kancelář
Panská 2, 602 00 Brno, CZ
IČ: 269 39 207, DIČ: CZ26939207
Tel.: 542 215 267, Fax: 542 215 207
GSM: 775 999 955