

## Opći uvjeti rezervacije i pružanja usluga smještaja u Villa Menalo

### 1. SADRŽAJ PONUDE I OPĆI UVJETI

Villa Menalo, plasira i prodaje uslugu smještaja prema objavljenim informacijama, opisu, terminu i važećem cjeniku, a sukladno potvrđenoj rezervaciji, u svoje ime i za svoj račun. Kao naručitelj usluge za krajnjeg korisnika može se pojaviti agencija ili turoperator tada se odredbe općih uvjeta primjenjuju i na njih kao posrednike. Sve ovdje navedene stavke su sastavni dio najma, a slanjem upita za rezervaciju potvrđujete da ste sporazumni s ovim uvjetima rezervacije i korištenja usluge smještaja. Na taj način sve što je navedeno u ovim uvjetima rezervacijom postaje pravna obveza. Kod smještaja u Villa Menalo primjenjuju se pravila hotela, kućni red i uobičajene uzance u hotelijerstvu. Rezervacija, najam smještaja i usluge prehrane između ugovaratelja smještaja i Villa Menalo, te poslovanje Villa Menalo temelji se na hrvatskim zakonima.

### 2. REZERVACIJA SMJEŠTAJA I PLAĆANJE

2.1 Nakon što uputite inicijalni upit za smještaj, smatrate se perspektivnim Korisnikom usluge smještaja.

Svi zapisi se vode pod imenom prvo imenovane osobe (ako je fizička onda ime i prezime, a kao je pravna onda naziv tvrtke) na upitu za rezervaciju je 'nosilac rezervacije'.

Nosilac rezervacije (ako je fizička osoba) mora biti stariji od 18 godina i ovlašten od drugo imenovanih da izvrši rezervaciju u ime svih osoba imenovanih na upitu. Ispunjavanjem i slanjem zahtjeva za rezervaciju nosilac rezervacije potvrđuje da je on/ ona autoriziran za rezervaciju u ime svih i da se drugi s tim slažu, te da su i oni isto vezani uvjetima rezervacije. Prilikom rezervacije nosilac rezervacije dužan je dati sve podatke koje zahtijeva postupak rezervacije.

2.2 Nosilac rezervacije je odgovoran za sva plaćanja (depozit i ostatak računa). Zahtjev za rezervaciju se smatra otvoreni upit prosljeđen hotelu bilo kojim načinom komuniciranja u pisanom obliku (dopis, e-pošta, fax i sl.). Rezervacija smještaja za odgovarajući termin je valjana samo nakon potvrde od strane Villa Menalo i primitka depozita specificiranog u konkretnoj ponudi, te uz poslanu potvrdu rezervacije sa strane Villa Menalo. Ostatak računa nosilac je obavezni podmiriti najkasnije zadnji dana boravka uz obveznu autorizaciju kreditne kartice ili uplatu depozita. Vaše potvrde možete slati faksom, e-poštom, preko web stranica ili preporučenom poštanskom pošiljkom. Ovako primljene Potvrde rezervacija se do dospjeća depozita smatraju privremenima ako u ponudi nije drugačije naznačeno, a ako se kopija depozita ne pošalje faksom u zadanom vremenskom roku, ponuda se automatski smatra kao istekla opcija. Rezervacija stupa na snagu nakon uplate depozita, te nakon pismene potvrde rezervacije sa strane Villa Menalo. Uplatom akontacije i/ili prihvaćanjem ponude Villa Menalo prihvaćate i Opće uvjete, te navedeno predstavlja pravno-formalno zaključenje ugovor. Ugovor će se smatrati formalno pravno zaključenim i bez plaćanja depozita ako je naručitelj rezervacije nakon upita dobio odgovor hotela i potom izvršio samo pismeno potvrđivanje rezervacije za sebe ili u svoje ime za druge. U formalno pravnom smislu odgovornost uvijek ima nositelj rezervacije i ne može svoju odgovornost prenijeti na osobe za koje je izvršio rezerviranje.

Rezervacije vrijede samo uz plaćanje akontacije od 30% po potvrdi a ostatak se mora podmiriti pri dolasku, s faksiranom kopijom uplate i uz izdavanje potvrde o rezervaciji u Villa Menalo. Do prispjeća ukupnih sredstava ponuda se smatra privremenom, a u slučaju da do isteka opcije Villa Menalo ne dobije potvrdu plaćanja, ponuda se smatra nevažećom i za Villa Menalo neobvezujućom.

Rezervacije do dva noćenja plaćaju se unaprijed.

2.3 Rezervacije se ne primaju od osoba mlađih od 18 godina. Zadržavamo pravo odbijanja obrade upita za rezervacijom bez navođenja bilo kakvog razloga.

2.4 Dužnost Villa Menalo je briga o pružanju usluga, te briga o pravima i interesima gosta sukladno dobrim običajima u turizmu. Villa Menalo će sve obaveze izvršiti u potpunosti i na svojim standardima predviđen način, u dobroj vjeri i pažnjom savjesnog poduzetnika u skladu s pravilima struke, osim u izvanrednim okolnostima (točka 16.).

### 3. NADLEŽNOST SUDA

Sve nesuglasice rješavati će se prvo sporazumno, a u slučaju da to nije moguće, gost ima pravo na sudsku arbitražu. Za takav slučaj utvrđuje se stvarno nadležni suda prema sjedištu hotela.

### 4. CIJENE

Cijena smještaja uključuje osnovnu uslugu kako je opisano u važećem cjeniku smještaja kada je rezervacija potvrđena. Posebne usluge su one usluge koje nisu uključene u cijenu smještaja (u opisu smještaja naznačeno izrijekom "po dogovoru" ili dodatne usluge koje su ostvaruju uz prethodnu najavu) pa ih stoga gost posebno plaća. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom rezervacije.

### 5. IZMJENE S VAŠE STRANE

Ako ste spriječeni putovati, imate pravo prenijeti vašu rezervaciju na treće osobe ili na drugi termin. Međutim, morate nas obavijestiti u pisanom obliku prije dolaska. Za izmjene termina ili nosioca, zaračunavaju se troškovi ako do njih zbog izmjene dođe. Dok Villa Menalo ne dobije pisani pristanak od druge osobe o preuzimanju rezervacije umjesto vas, vi ste odgovorni za ukupan račun naručenih usluga.

### 6. OSTALE IZMJENE

Ako želite naknadne izmjene po već potvrđenoj rezervaciji, morate javiti Villa Menalo u pisanom obliku što je prije moguće. Potruditi ćemo se udovoljiti vašim željama, ali ne možemo unaprijed dati garanciju. Za ovakve izmjene zaračunava se administrativni trošak ako do njega dođe zbog izmjene rezervacije. Ako odlučite promijeniti rezervaciju unutar 42 dana prije dolaska, isto se može tretirati kao otkaz rezervacije, u ovom slučaju primjenjuju se otkazne naknade iz članka 7.1.

### 7. OTKAZI REZERVACIJA

7.1 Ako želite otkazati rezervaciju, isto je moguće učiniti u pisanom obliku preporučenim pismom, e-poštom ili fax storno. U svakom slučaju, storno se prihvaća samo od nosioca rezervacije i za storno vas se teretiti prema storno troškovniku, ovisno o datumu prispjeća obavijesti o otkazu u Villa Menalo primjenjuje se slijedeći storno troškovnik:

#### STORNO TROŠKOVI:

Rezervaciju možete otkazati bez storno troškova do 7 dana prije dolaska prema lokalnom vremenu. Sve rezervacije otkazane nakon tog vremena bit će naplaćene u punom iznosu rezervacije. Npr. ako je Vaša rezervacija napravljena u razdoblju od 10.07. - 11.07. možete besplatno otkazati rezervaciju do 02.07. do 23:59h po lokalnom vremenu. Otkazane rezervacije nakon toga podliježu storno troškovima.

Ako je izvršena rezervacija 4 i više soba, rezervacija se može otkazati bez storno troškova do 31 dan prije dolaska. Sve rezervacije otkazane nakon toga bit će naplaćene u punom iznosu rezervacije.

7.2 Storno troškovi izračunavaju se kao postotak od ukupnog troška, a u njih se ne ubrajaju administrativni troškovi.

Ovisno o razlogu storna, postoji mogućnost da ove troškove naplatite od osiguravajućeg društva. Zahtjevi se upućuju osiguravajućim kućama s kojima ste sklopili policu. Preporučamo Vam kupovanje police osiguranja prije putovanja.

7.3 Ukoliko gost u rezerviranu smještajnu jedinicu ne dođe do 22 sati na dan početka usluge, a nije nam se javio, rezervacija se smatra otkazanom, pa se troškovi otkaza obračunavaju prema gore navedenom troškovniku. Ukoliko stvarno nastali troškovi otkaza premašuju gore navedene troškove, hotel zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova.

## 8. IZMJENE I STORNA OD STRANE VILLA MENALO

8.1 U slučaju da hotel moramo izmijeniti ili otkazati rezervaciju, o tome ćemo Vas izvjestiti u najkraćem mogućem roku, i na traženje pokušat ćemo naći alternativan smještaj sličnog tipa, standarda i lokacije.

Ako je zamjenski smještaj moguć samo u objektu više kategorije i po cijeni većoj za 20% od cijene uplaćene rezervacije, Villa Menalo zadržava pravo naplate razlike u cijeni uz konzultaciju i pristanak gosta.

U slučaju nemogućnosti zamjene rezerviranog smještaja, zadržavamo pravo otkaza rezervacije uz prethodnu obavijest gostu najmanje 7 dana prije početka korištenja usluge, te jamčimo povrat uplaćenog iznosa jamčevine.

8.2 Ako nije moguće ponuditi alternativni smještaj ili isti nije prihvaćen, u potpunosti vraćamo uplaćeni depozit, s čime prestaje bilo kakva obveza i odgovornost hotela.

## 9. PRIGOVORI

9.1 Postupak u svezi s prigovorom: Ako postoji opravdani razlog za prigovor gost istoga upućuje recepciji. Recepcija je dužna postupiti po istom prigovoru i u suradnji s gostom isti riješiti. Naknadne reklamacije na iskorištenu uslugu se ne primaju niti proizvode bilo kakve pravne učinke.

## 10. DOLAZAK I ODLAZAK iz sobe Villa Menalo

10.1 Utvrđen je kućnim redom hotela i nalazi se u holu Villa Menalo.

## 11. OBAVEZE I ODGOVORNOST GOSTA

11.1 Kao gost, dužni ste posjedovati valjane putne isprave, poštivati carinske i druge propise RH, te se pridržavati kućnog reda i naputaka osoblja hotela,

11.2 Gost je dužan čuvati imovinu, kao i sav namještaj, uređenje, opremu i okoliš u istom stanju i uvjetima kakvi su bili na početku korištenja usluge. Za bilo koju vrstu oštećenja naručitelju usluge snosi odgovornost i istu je dužan nadoknaditi.

## 12. DODATNE USLUGE

Plaćanje ovakvih usluga je po dogovoru. Ne preuzimamo odgovornost za dodatne usluge drugih davatelja. Molimo da se sve dodatne usluge (koje se žele koristiti) na vrijeme najave na recepciji.

## 13. DRUŠTVENA DOGAĐANJA I SLIČNO

Ako namjeravate organizirati neki događaj (rođendansku zabavu, vjenčanje, coctail party, večeru ili sl.)

u Villa Menalo, morate prvo tražiti dozvolu od uprave Villa Menalo. Veća događanja potrebno je najaviti prije dolaska, u svezi s tim moguće je i dodatni trošak kojeg određuje Villa Menalo.

#### 14. SIGURNOST I VRIJEDNOSTI

Villa Menalo ne odgovara za oštećenu, uništenu ili izgubljenju prtljagu, kao ni za krađu iste. Bilo kakve dragocjenosti u sobi hotela ostavljate na vlastitu odgovornost. Ako odlučite napustiti smještaj prije isteka rezerviranog termina ne odobrava se naknada ni povrat novca. Gubitak stvari ili krađa prijavljuje se recepciji i nadležnoj policijskoj postaji.

#### 15. KUĆNI LJUBIMCI

Dovođenje kućnih ljubimaca nije dozvoljeno, osim ako nije posebno odobreno od strane Villa Menalo koji u slučaju odobravanja za isto naplaćuje naknadu prema dogovoru. Broj ljubimaca mora se dogovoriti prije rezervacije.

#### 16. ODGOVORNOST VILLA MENALO

16.1 Villa Menalo ne snose nikakvu odgovornost u slučaju smrti, bolesti ili ozljede bilo koga u Villa Menalo, ako štetni događaj nije prouzročio Villa Menalo ili njegovo osoblje krajnjom nepažnjom.

16.2 Villa Menalo nije odgovoran za gubitak, prekid ili zakašnjenje zbog bilo kakvog uzroka izvan naše kontrole uključujući ali ne ograničavajući se samo na višu silu, eksplozije, nevrijeme, požar ili nesreće, rat ili prijetnju ratom, civilne nereda, restrikcije, mjesne zakone ili bilo kakve mjere državnih ili lokalnih vlasti, štrajkove, zabrane ulaza ili druge industrijske akcije ili prekide.

16.3 U slučajevima oslobađanja od obaveze izvršenja, naša odgovornost se ograničava samo na povrat iznosa koji nam je uplaćen vezano uz rezervaciju.

16.4 Villa Menalo ne snosimo odgovornost za reklamaciju koja bi proizišla zbog kvar mehaničke i druge opreme u smještaju; npr. Toplinske pumpe, bojlera, i sl. niti za prekid komunalnih usluga (struja, voda, plin i sl.).

16.5 Villa Menalo nije odgovorni za buku ili ometanje koje dolazi izvan granica posjeda ili koje je van kontrole hotelskog osoblja.

16.6 Villa Menalo nije odgovoran za događaje izvan naše kontrole, kao loše vrijeme, zakašnjenja drugih prijevoznika, kvar kućanskih aparata, ozljede koje nastanu nepropisnim korištenjem opreme i nepridržavanjem uputa, kao i namjerno izazvanom štetom od strane korisnika usluge hotela.

#### 17. BORAVIŠNA PRISTOJBA

Prema važećem Zakonu o boravišnoj pristojbi, gost je dužan platiti boravišnu pristojbu istovremeno s plaćanjem usluge smještaja. Konačan iznos boravišne pristojbe se naplaćuje prema propisima za određenu rezervaciju ovisi o broju osoba, njihovoj dobi i terminu boravka istovremeno s uplatom konačnog iznosa za smještaj. Boravišna pristojba je uključena u cijenu smještaja.

#### 18. NAPOMENA

Pismenom potvrdom rezervacije smještaja gost ili grupe gostiju, fizička ili pravna osoba, koja je izvršila rezervaciju u cijelosti prihvaća ove Uvjete.

19. Ovi uvjeti su dostupni svim korisnicima usluga Villa Menalo na internetskim stranicama [www.villa-menalo.com](http://www.villa-menalo.com)