

# Uvjeti rezerviranja

## PREAMBULA

Mi smo Awaze A/S („mi”, „naš”, „nas”), Virumgårdsvej 27, DK-2830 Virum, Danska, RegistarSKI broj u nacionalnom registru poslovnih subjekata (CVR): 17 48 45 75. Poslujemo u okviru brojnih brandova, uključujući NOVASOL. Smještajna jedinica je u našem vlasništvu, već u vlasništvu treće strane („vlasnik”). Vama, gostu, omogućujemo boravak u smještajnoj jedinici u svoje ime, a za račun, u korist i na odgovornost vlasnika smještajne jedinice. Vlasnik smještajne jedinice ovlastio nas je da u naše ime stavimo na raspolaganje smještajnu jedinicu. Rezervacija smještajnih jedinica uvijek podliježe ovim uvjetima rezerviranja, koji zajedno s potvrdom rezervacije čine sporazum o usluzi smještaja („Sporazum”). Da biste rezervirali, morate imati 18 godina. Molimo pročitajte ove uvjete rezerviranja i, u slučaju rezervacije, informacije koje su dostupne na vašem računu na našoj internetskoj stranici.

## 1. RAZDOBLJE TRAJANJA REZERVACIJE

Prije dolaska u smještajnu jedinicu dobit ćete upute za preuzimanje ključa. Vrijeme dolaska i odlaska navedeno na vašem računu na našoj internetskoj stranici ili u potvrdi rezervacije, važeće je u svakom trenutku. Ključ se obično može preuzeti poslije navedenog vremena, pod uvjetom da se takvo preuzimanje dogovori unaprijed i da platite sve dogovorene naknade. Smještajnu jedinicu je potrebno napustiti najkasnije do 10:00 sati na dan odlaska. Ključ se može preuzeti samo ako je usluga smještaja u potpunosti plaćena u skladu s uvjetima rezerviranja te uz predočenje izvorne potvrde o rezervaciji i identifikacijske isprave s fotografijom.

## 2. SMJEŠTAJNA JEDINICA

### 2.1. Upotreba smještajne jedinice

Smještajna jedinica može se koristiti isključivo u svrhu odmora, osim ako nismo dogovorili drugačije. Ako mi ili vlasnik posumnjamo da se vrše radnje suprotno važećem pravu, našim smjernicama, javnom redu ili moralu, mi i/ili vlasnik imamo pravo pristupa smještajnoj jedinici. Ako se sumnja potvrdi, imamo pravo raskinuti Sporazum i zatražiti da osoba ili osobe o kojima je riječ odmah napuste smještajnu jedinicu i bez ikakvog prava na povrat novca za rezervaciju.

### 2.2. Broj gostiju

U svakom trenutku u smještajnoj jedinici pripadajućem posjedu smije boraviti (čime se podrazumijeva boravak preko noći, dok su gosti preko dana dobrodošli) samo onoliko osoba koliko je navedeno na našoj internetskoj stranici i u Sporazumu. Zabranjeno je postavljanje šatora ili parkiranje kućica za kampiranje ili sličnih vozila na posjedu smještajne jedinice. Ako u smještajnoj jedinici boravi više osoba od

najvećeg dopuštenog broja ili ako postavite šatore ili parkirate kućice za kampiranje ili slična vozila na posjedu smještajne jedinice, mi ili vlasnik imamo pravo zatražiti da dodatne osobe napuste smještajnu jedinicu bez prethodne obavijesti. Ako ne postupite u skladu s ovim zahtjevom unutar 12 sati, Sporazum će se raskinuti, a svi oni koji borave u smještajnoj jedinici će istu biti dužni odmah napustiti, bez daljnjih obavijesti i bez povrata novca.

### 2.3. Sastav skupine

Primarno organiziramo rezervacije smještajnih jedinica obiteljima i parovima. Skupine mladih moraju nas u trenutku rezervacije obavijestiti o istome. Skupinama mladih smatramo grupe od najmanje šest osoba od kojih je većina mlađa od 21 godine (morate imati barem 21 godinu da biste mogli rezervirati za skupinu mladih), iako dobna granica može biti viša za određene smještajne jedinice, što je navedeno u opisu smještajne jedinice na našoj internetskoj stranici. Ako u trenutku rezervacije nismo o tome obaviješteni, mi ili vlasnik imamo pravo odbiti uslugu smještaja takvoj skupini i raskinuti Sporazum bez povrata uplate za uslugu smještaja. Mogu se primjenjivati druga ograničenja za sastav skupine koja će biti navedena u opisu smještajne jedinice na našoj internetskoj stranici. Morate se pridržavati svih ograničenja ili zahtjeva navedenih u opisu smještajne jedinice.

### 2.4. Veličina, posjed i interijer smještajne jedinice

Kvadratni metri navedeni u opisu smještajne jedinice izračunati su na temelju vanjskih mjera tlocrta. Budući da je većina smještajnih jedinica drugi objekt privatnih vlasnika, uređeni su i namješteni po osobnom ukusu i želji pojedinog vlasnika. Raspored, namještaj i standardi možda neće biti kao što biste očekivali u vlastitom domu. Veličina kreveta može biti manja; bojler može imati manju zapremninu a police za odlaganje mogu biti minimalne. Posjed smještajne jedinice često je prirodno područje („prirodna parcela”) visokih trava, divljih livada, šikara i sl. Prisutnost insekata i miševa je neizbježna u ruralnim područjima. Ako je navedeno da je smještajna jedinica ograđena, to ne znači da se ograda može zatvoriti kako bi se omogućilo slobodno kretanje kućnim ljubimcima. Godina renovacije navedena u opisu smještajne jedinice može se odnositi na djelomičnu renovaciju.

### 2.5. Kućni ljubimci i alergije

U nekim smještajnim jedinicama kućni ljubimci nisu dopušteni. Međutim, ni mi ni vlasnik ne možemo jamčiti da prethodno u smještajnoj jedinici nije bilo kućnih ljubimaca niti da vlasnik nema kućnih ljubimaca. Ni mi ni vlasnik ne preuzimamo nikakvu odgovornost za alergijske i astmatične reakcije zbog

prethodnog boravka kućnih ljubimaca u bilo kojoj od smještajnih jedinica.

#### **2.6. Buka**

Povremeno biste mogli čuti neočekivanu buku gradilišta, susjeda, prometa itd. Ni mi ni vlasnikne možemo biti odgovorni za neočekivanu buku.

#### **2.7. Internet**

Internet je dodatna usluga koju vam vlasnik pruža za zabavu, a ne u poslovne svrhe. Pristup ovisi o dostupnosti i mrežnim uvjetima. Pristup internetu mora se upotrebljavati u skladu s relevantnim propisima.

#### **2.8. Zabrana pušenja**

Pušenje nije dopušteno u smještajnoj jedinici. Navedeno ne znači da se u smještajnoj jedinici nikada nije pušilo. Za kršenje zabrane pušenja naplaćuje se naknada od 400 eura. Ako šteta uzrokovana pušenjem premašuje naknadu, imamo vam pravo naplatiti stvarni trošak čišćenja.

#### **2.9. Plovila**

Ako vam vlasnik besplatno stavi plovilo na raspolaganje, vi ste, kao gost koji posuđuje plovilo, odgovorni za pažljivu upotrebu i sigurnost. Prije upotrebe plovila dužni ste se upoznati sa svim primjenjivim zakonima i propisima za to područje te ih se pridržavati, a isto vrijedi i za bilo koje upute dobivene od nas ili vlasnika. Dužni ste osigurati da svatko nosi prsluk za spašavanje, pri čemu ni mi ni vlasnik nismo dužni staviti vam ih na raspolaganje. Djeca mlađa od 16 godina moraju biti u pratnji odrasle osobe. Ni mi ni vlasnik ne možemo biti odgovorni za nezgode, oštećenja ili ozljede povezane s uporabom plovila.

#### **2.10. Bazeni, hidromasažni bazeni i slični sadržaji**

Odgovorni ste za svaku upotrebu bazena, hidromasažnog bazena ili sličnih sadržaja i morate se pridržavati svih uputa dobivenih od nas ili vlasnika. Ne preporučuje se pretjerana upotreba bazena, hidromasažnog bazena ili sličnih sadržaja. Djeci mlađoj od 16 godina nije dopušteno kupanje u bazenu ili boravak u području oko bazena bez nadzora odrasle osobe. Ne može se očekivati da će vanjski bazeni biti grijani te ih se možda ne može koristiti tijekom cijele godine.

#### **2.11. Punjenje električnih vozila**

Punjenje električnih vozila dopušteno je isključivo ako je smještajna jedinica opremljena stanicom za punjenje jer punjenje putem standardne utičnice može uzrokovati pregrijavanje, oštećenje električnih instalacija i mogući požar. Za smještajne jedinice u kojima je potrošnja energije uključena u cijenu usluge smještaja naplati će vam se dodatna naknada ako želite upotrebljavati stanicu za punjenje. Pogledajte

simbole u opisu smještajne jedinice na našoj internetskoj stranici.

#### **2.12. Nepokretna plovila za stanovanje**

Dužni ste upoznati se s primjenjivim nacionalnim propisima i lokalnim pravilima koja se primjenjuju na područje na kojem se plovilo za stanovanje nalazi te ih se pridržavati. Nepoštivanje istih može biti kazneno djelo. Također se morate pridržavati svih posebnih uputa dobivenih od nas ili vlasnika. Posebno skrećemo pozornost na pojedinačne opise plovila za stanovanje na našoj internetskoj stranici za pokretna plovila za stanovanje, koji sadrže dodatne zahtjeve.

### **3. CIJENE I PLAĆANJE**

#### **3.1.**

Rezervacija je odmah obvezujuća, bez obzira na način rezerviranja.

#### **3.2.**

Kad je Vaša rezervacija evidentirana, poslat ćemo vam poruku e-pošte s poveznicom na vaš račun na našoj internetskoj stranici. Poveznica sadrži podatke o plaćanju te je moguće preuzeti dokumente o rezervaciji.

#### **3.3.**

Iznos rezervacije moguće je platiti jednokratno ili u dvije rate; pojedinosti u nastavku. Plaćanje unaprijed ne smatra se pologom. Osim ako nije drugačije navedeno, sve cijene izražene su u valuti EUR (euro) po smještajnoj jedinici na tjednoj osnovi.

#### **3.4.**

Ponekad smo dužni naplatiti lokalne poreze ili pristojbe od vas i prije vašeg dolaska u smještajnu jedinicu, iako su u cijene obično uračunati primjenjivi porezi. Ako nije moguće uračunati poreze u cijenu u trenutku rezervacije, imamo pravo uračunati lokalne poreze u iznos rezervacije koji će vam se naknadno naplatiti.

#### **3.5.**

Osim ako nije drugačije navedeno na našoj internetskoj stranici, iznos rezervacije ne uključuje troškove potrošnje vode, električne energije, loživog ulja, plina, grijanja (uključujući bilo koje drvo za ogrjev) i sličnog (pogledajte članak 7. u nastavku).

**3.6. U slučaju rezervacija izvršenih 56 ili više dana prije početka rezerviranog razdoblja** primjenjuju se sljedeći uvjeti plaćanja:

- a.** Prva rata od 25 % ukupnog iznosa rezervacije dospijeva odmah i uplata mora biti vidljiva najkasnije dva dana nakon izvršenja rezervacije.

- b. Druga rata koja iznosi preostalih 75 % iznosa rezervacije dopijeva na naplatu i mora biti evidentirana na našem računu najkasnije 42 dana prije početka rezerviranog razdoblja.

### **3.7. U slučaju rezervacija izvršenih 55 ili manje dana prije početka rezerviranog razdoblja** primjenjuju se sljedeći uvjeti plaćanja:

Ukupan iznos rezervacije dopijeva odmah i mora biti evidentiran na našem računu najkasnije jedan dan nakon izvršenja rezervacije.

### **3.8.**

Nepoštivanje uvjeta plaćanja smatra se kršenjem Sporazuma i imamo pravo raskinuti Sporazum (bez prethodne obavijesti, ako nije moguće obavijestiti gosta). Raskid Sporazuma ne oslobađa vas od obveze plaćanja svih dospjelih iznosa te se u tom slučaju primjenjuju odredbe o otkazivanju iz članka 6.

## **4. POVEĆANJE CIJENE ITD.**

### **4.1.**

U slučaju povećanja cijena, zbog fluktuacija tečaja, promjene nacionalne valute u zemlji smještajne jedinice, povećanja ili uvođenja novih poreza, imamo pravo proporcionalno povećati iznos rezervacije koji se vama naplaćuje.

### **4.2.**

U slučaju povećanja troškova potrošnje ili drugih varijabilnih troškova, imamo pravo povećati cijenu relevantnih troškova koji se vama naplaćuju u skladu s time.

## **5. SIGURNOSNI PAKET**

Kada rezervirate smještajnu jedinicu putem nas, rezervacija je automatski pokrivena sigurnosnim paketom koji uključuje zaštitu od otkazivanja, jamstvo bez rizika i jamstvo najbolje cijene.

### **5.1. Zaštita od otkazivanja**

#### **5.1.1.**

Zaštita od otkazivanja primjenjuje se kada više ne možete iskoristiti svoju rezervaciju, odnosno kada ste spriječeni boraviti u smještajnoj jedinici, ili kada je boravak postao znatno otežan zbog jednog od sljedećih razloga koji opravdava otkazivanje:

- a. Ako osobe navedene u Sporazumu ili njihovi supružnici, djeca, roditelji, braća i sestre, bake i djedovi, unuci, zetovi ili snahe ili roditelji supružnika preminu ili obole od akutne bolesti ili zadobiju ozbiljne ozljede koje zahtijevaju hospitalizaciju, mirovanje propisano od strane liječnika ili bilo što slično. Akutna bolest novostečena je ozbiljna bolest (od trenutka rezervacije), osnovana sumnja na

novostečenu ozbiljnu bolest ili neočekivano pogoršanje postojeće bolesti ili kroničnog stanja.

- b. Ako je neposredno prije početka rezervacije vaš privatni dom znatno oštećen u požaru ili provali ili je došlo do nezakonitog štrajka u tvrtki čiji ste vlasnik.

#### **5.1.2.**

Uvjeti zaštite od otkazivanja rezervacije:

- a. Morate nas obavijestiti pisanim putem o razlogu koji opravdava otkazivanje najkasnije 24 sata nakon nastanka istog, a o samom otkazivanju nas je potrebno obavijestiti najkasnije do 12 sati na dan dolaska, koji je naveden u Sporazumu.
- b. Moramo primiti dokaz o razlogu koji opravdava otkazivanje, kao što je potvrda liječnika, potvrda o smrti ili policijsko izvješće, najkasnije tri dana (72 sata) od trenutka obavijesti o otkazivanju. Naknadu za izdavanje bilo kakve potvrde, izvješća ili izjave plaćate vi.

Ako navedeni rokovi nisu ispunjeni, zaštita od otkazivanja se neće primijeniti.

#### **5.1.3.**

Zaštićeni ste od nastanka rezervacije do 12 sati na dan početka rezerviranog razdoblja. Zaštita od otkazivanja nakon početka rezerviranog razdoblja, nije primjenjiva.

#### **5.1.4.**

U slučaju opravdanog otkazivanja nadoknadit će vam se ukupan iznos rezervacije umanjen za administrativnu naknadu u iznosu od 95 eura.

#### **5.1.5.**

Prema uvjetima zaštite od otkazivanja, nećemo nadoknaditi druge troškove koji mogu nastati u vezi s razlogom otkaza. Preporučujemo da se obratite svojem osiguravajućem društvu radi sklapanja relevantnog osiguranja.

#### **5.1.6.**

U slučaju više sile i/ili izvanrednih događaja ili okolnosti nije moguće primijeniti zaštitu od otkazivanja.

## **5.2. Jamstvo bez rizika**

### **5.2.1.**

Jamstvo bez rizika primjenjuje se kada više ne možete iskoristiti svoju rezervaciju ili kada je boravak postao znatno otežan zbog bilo kojeg od sljedećih razloga koji opravdavaju otkazivanje:

- a. U slučaju nesvojevoljne nezaposlenosti do koje je došlo nakon što je rezervacija izvršena; ili
- b. U slučaju zaposlenja na novom radnom mjestu kod novog poslodavca nakon nastanka rezervacije.

### 5.2.2.

Uvjeti jamstva bez rizika:

Dokumentaciju o razlogu koji opravdava otkazivanje moramo primiti najmanje osam dana nakon što je događaj nastupio i najkasnije osam dana prije početka rezerviranog razdoblja. Ako prethodno navedeni rokovi nisu ispunjeni, jamstvo bez rizika se ne primjenjuje.

### 5.2.3.

Ako je jamstvo bez rizika stupilo na snagu, možete odabrati:

- a. Prijenos Sporazuma na treću stranu bez dodatnih troškova; ili
- b. Otkazivanje rezervacije i ostvarivanje povrata punog iznosa rezervacije uz plaćanje administrativne naknade u iznosu od 95 eura.

### 5.2.6.

U slučaju više sile i/ili izvanrednih događaja ili okolnosti nije moguće primijeniti jamstvo bez rizika.

## 5.3. Jamstvo najbolje cijene

### 5.3.1.

Jamčimo najbolju cijenu za naše smještajne jedinice. To znači da ako pronađete istu smještajnu jedinicu koja se može rezervirati u istom razdoblju po nižoj cijeni u istoj valuti na drugoj internetskoj stranici u vašoj zemlji, vratit ćemo vam razliku u cijeni.

### 5.3.2.

Jamstvo najbolje cijene neće se primijeniti ako je razlika u cijeni uzrokovana povećanjem poreza ili naknada, ili fluktuacijama tečaja.

## 6. OTKAZIVANJE/IZMJENE

### 6.1.

Dvotjedni rok za odustajanje od kupnje ne primjenjuje se na ove uvjete rezerviranja.

### 6.2.

Otkazivanje se može izvršiti samo putem vašeg računa na našoj internetskoj stranici ili u pisanom obliku i primjenjuje se od dana kada smo ga zaprimili.

### 6.3.1.

Ako se rezervacija otkáže iz razloga koje naš sigurnosni paket ne obuhvaća (pogledajte članak 5.), naplaćuju se sljedeće naknade:

### 6.3.2. Ako smještajna jedinica može primiti 14 osoba ili manje:

- a. od dana rezervacije do 43 dana prije početka rezerviranog razdoblja: 25 % ukupnog iznosa rezervacije, uz minimalan iznos od 95 eura.
- b. od 42 dana prije početka rezerviranog razdoblja: 100 % ukupnog iznosa rezervacije.

### 6.3.3. Ako smještajna jedinica može primiti više od 14 osoba:

- a. od dana rezervacije do 70 dana prije početka rezerviranog razdoblja: 25 % ukupnog iznosa rezervacije.
- b. od 69 dana prije početka rezerviranog razdoblja: 100 % ukupnog iznosa rezervacije.

Ako ne zaprimimo otkazivanje putem vašeg računa na našoj internetskoj stranici ili u pisanom obliku, dužni ste platiti puni iznos rezervacije, čak i ako se iznajmljena smještajna jedinica ne koristi.

### 6.4.

Krajnji rokovi iz članka 6.3. istječu neposredno prije ponoći.

### 6.5.

Ako možete pronaći drugu osobu koja će preuzeti vaše obveze u pogledu rezervacije, uključujući razdoblje i cijenu rezervacije, prihvatit ćemo prijenos rezervacije uz naknadu u iznosu od 95 eura. Naknada će se ukinuti ako je slučaj obuhvaćen našim Jamstvom bez rizika.

### 6.6.1.

Ako mi i vlasnik možemo prihvatiti ponovnu rezervaciju koju zatražite, što znači promjenu razdoblja rezervacije ili odabir druge smještajne jedinice, od vas će se tražiti plaćanje naknade u iznosu od 95 EUR. Ponovna rezervacija može se zatražiti do 42 dana prije početka rezerviranog razdoblja. Imajte na umu da nismo obvezni prihvatiti zahtjeve za ponovnu rezervaciju.

### 6.6.2.

Ponovna rezervacija izvršena na 42. dan prije početka rezerviranog razdoblja ili nakon toga smatra se otkazivanjem, pogledajte članak 6.3, nakon kojeg slijedi nova rezervacija.

### 6.7.

Ako nazovete našu službu za korisnike da biste napravili novu rezervaciju ili zatražili promjenu rezervacije, uključujući sve izmjene, prijenos rezervacije, ponovnu rezervaciju i otkazivanje rezervacije, to možete učiniti na internetu putem svojeg računa na našoj internetskoj stranici te će vam se naplatiti naknada za uslugu u iznosu od 20 eura te bilo koja druga primjenjiva naknada.

## 7. POTROŠNJA

### 7.1. Troškovi potrošnje

Dužni ste platiti potrošnju energije tijekom cijelog rezerviranog razdoblja, čak i ako niste smještajnu jedinicu koristili tijekom cijelog rezerviranog razdoblja. Za smještajne jedinice u kojima potrošnja el. energije i vode nije uključena u iznos rezervacije (pogledajte simbole u opisu smještajnih jedinica na našoj internetskoj stranici) naplaćuje se unaprijed određeni iznos po broju osoba na vaučeru ili se naplaćuje prema potrošnji, na temelju digitalnih ili ručnih očitavanja brojila koje smo napravili mi, vlasnik ili vi. Ako trebate očitati brojila, očitavanje je potrebno napraviti neposredno nakon početka rezervacije te ponovno na kraju rezervacije, bilo da se radi o vodi, el. energiji, grijanju, plinu ili bilo kojoj drugoj potrošnji. Za smještajne jedinice u Danskoj u kojima nije moguće izvršiti digitalno očitavanje brojila, vaša očitavanja ili očitavanja vlasnika upotrijebit će se za razdoblje od 1. studenog do 31. ožujka. Troškovi potrošnje obračunat će se u lokalnoj valuti po odlasku ili će biti fakturirani nakon vašeg boravka. Dodatne informacije o svojoj rezervaciji pronaći ćete na našoj internetskoj stranici.

### 7.2. Grijanje smještajne jedinice prije dolaska

Tijekom hladnih mjeseci (1. studenog – 31. ožujka) neke smještajne jedinice zagrijavaju se prije vašeg dolaska na približno 15 °C. Većina unutarnjih bazena unaprijed je zagrijana na oko 24 °C. U oba slučaja zagrijavanje prije dolaska nije moguće ako je smještajna jedinica rezervirana manje od tri dana prije dolaska. Mogu se očekivati dodatni troškovi (el. energije, loživog ulja, itd.) za grijanje bazena.

## 8. SIGURNOSNI POLOG

### 8.1. Plaćanje pologa

Može vam se naplatiti sigurnosni polog. Polog je osiguranje za nas i vlasnika kojim će se nadoknaditi bilo koji iznos koji dugujete, primjerice, ali ne isključivo, šteta na smještajnoj jedinici, neizvršavanje završnog čišćenja ili završno čišćenje koje niste obavili dovoljno kvalitetno te troškovi potrošnje. Sigurnosni polog prikuplja se prilikom uplate rezervacije ili u gotovini po primopredajniključeva. Ako se polog naplaćuje, iznos istoga ovisi, između ostaloga, o veličini smještajne jedinice, sadržajima i cijeni prosječne potrošnje režija. Iznos sigurnosnog pologa naveden je na našoj internetskoj stranici.

### 8.2. Obračun sigurnosnog pologa

Obračun plaćenog sigurnosnog pologa izvršit će se najkasnije 4 tjedna nakon završetka rezerviranog razdoblja. Prije povrata pologa, isti će biti umanjen za svaku štetu, neizvršavanje završnog čišćenja ili nezadovoljavajuće završno čišćenje, troškove režija i naknadu za održavanje. Ako vrijednost gore navedenog ukupnog iznosa premašuje iznos pologa, naplatit ćemo vam dodatni iznos. Ako polog nije uplaćen ili ako troškovi potrošnje nisu unaprijed uplaćeni, mi, vlasnik ili

njegov predstavnik, poslat će račun za štetu, neizvršavanje završnog čišćenja ili nezadovoljavajuće završno čišćenje i troškove režija, nakon završetka rezerviranog razdoblja, osim ako je povrat izvršen u gotovini prilikom odlaska.

### 8.3. Povećani polog

Određenim skupinama može se naplatiti povećani polog. To među ostalim uključuje skupine mladih (pogledajte članak 2.3.), skupinu koju čini više od šest osoba (osim obitelji i parova), skupine koje rezerviraju smještajnu jedinicu na više od 14 dana ili skupine koje rezerviraju smještajnu jedinicu u svrhu koja nije odmor, što je moguće samo uz naš izričiti prethodni pristanak. Mi, vlasnik ili njegov predstavnik imamo pravo naplatiti veći polog, i to u iznosu do 475 eura po ležaju koje smještajna jedinica ima na raspolaganju.

## 9. ČIŠĆENJE

### 9.1. Završno čišćenje

Za neke smještajne jedinice imate mogućnost sami obaviti završno čišćenje. Smještajnu jedinicu morate ostaviti urednom i temeljito očišćenom te u stanju u kojem biste je željeli zateći. Najčešće je moguće naručiti od nas ili vlasnika uslugu završnog čišćenja uz plaćanje naknade. Ne smijete prepustiti čišćenje trećoj strani. Ako se završno čišćenje ne obavi ili se ne obavi na odgovarajući način ili ako je smještajna jedinica ostavljena u neurednom stanju, to ćemo vam naplatiti. Ako je završno čišćenje uključeno u cijenu rezervacije ili ste naručili završno čišćenje, svejedno ste obavezni oprati posuđe, isprazniti perilicu za posuđe i hladnjak, očistiti pećnicu i vanjski roštilj te pospremiti smještajnu jedinicu i okućnicu prije odlaska.

### 9.2. Dodatno obvezno čišćenje

Ako je u pitanju skupina mladih (pogledajte članak 2.3.) ili ako se smještajna jedinica rezervira u drugu svrhu osim odmora, mi, vlasnik ili njegov predstavnik imamo pravo zahtijevati plaćanje obveznog završnog čišćenja, a u slučaju rezerviranog razdoblja duljeg od 21 dan, vlasnik ili njegov predstavnik imaju pravo zahtijevati plaćanje obveznog čišćenja nakon 14 dana i svaki tjedan nakon toga.

## 10. ŠTETA

Dužni ste odgovorno postupati sa smještajnom jedinicom i ostaviti je u istom stanju u kojem ste je i zatekli. Odgovorni ste za svako oštećenje smještajne jedinice i/ili njenog inventara, namještaja, uređaja ili sadržaja, a koje ste uzrokovali vi ili druga osoba kojoj ste omogućili pristup smještajnoj jedinici. Svako oštećenje smještajne jedinice i/ili njenog inventara do kojeg dođe tijekom razdoblja trajanja rezervacije mora se odmah prijaviti nama, vlasniku ili njegovom predstavniku. Ako ste tijekom razdoblja rezervacije bili odgovorni za manju štetu, čija vrijednost nije veća od 135 eura, nećemo potraživati naknadu, pod uvjetom da niste uplatili polog. Ako vrijednost

štete premašuje 135 eura, ne odričemo se potraživanja za naknadu. Potrebno vas je obavijestiti o svakom potraživanju za naknadu štete do koje je došlo tijekom razdoblja trajanja rezervacije, bez obzira na to jeste li prijavili štetu ili niste, i to u roku od četiri tjedna od rezerviranog razdoblja, osim ako ste postupali nemarno.

## **11. NEDOSTACI, PRITUŽBE I RJEŠAVANJE PROBLEMA**

### **11.1. Pritužbe tijekom boravka**

Ako po dolasku primijetite da smještajna jedinica nije dovoljno dobro očišćena ili primijetite štetu ili nedostatke, odmah trebate podnijeti pritužbu, jer će se inače smatrati da ste preuzeli smještajnu jedinicu u urednom i ispravnom stanju te ćete izgubiti pravo na pritužbu. Pritužbe na čišćenje potrebno je podnijeti odmah. Pritužbe na štetu ili nedostatke potrebno je podnijeti što je prije moguće, a najkasnije 72 sata nakon početka rezerviranog razdoblja ili nakon otkrića nedostatka ili štete. Pritužbe je potrebno podnijeti vlasniku, njegovu predstavniku ili našoj korisničkoj službi. Kako biste nas kontaktirali, molimo posjetite našu internetsku stranicu. Tijekom boravka pritužbe se moraju podnositi telefonskim putem.

### **11.2. Rješavanje problema**

Dužni ste pokušati izbjeći pogoršanje bilo kakve štete, nedostatka ili kvara te u najvećoj mogućoj razumnoj mjeri umanjiti gubitke nama i vlasniku. Mi i/ili vlasnik imamo pravo otkloniti bilo kakav nedostatak ili kvar. U slučaju pritužbe dužni ste nam omogućiti razumno vremensko razdoblje za otklanjanje ili popravljavanje bilo kakvog nedostatka ili štete. Vi snosite trošak i odgovornost za rani odlazak iz smještajne jedinice prije završetka rezerviranog razdoblja bez naše prethodne suglasnosti. Zadržavamo pravo, prema vlastitom nahođenju, ponuditi vam kao odgovor na pritužbu, premještanje u drugu smještajnu jedinicu slične cijene i kvalitete, ako je to moguće. Možete izgubiti pravo na raskid Sporazuma i pravo na naknadu ili popust ako nam onemogućite otklanjanje ili popravak bilo kakve štete ili odbijete našu ponudu za premještanje u drugu smještajnu jedinicu.

### **11.3. Ako tijekom boravka nije pronađeno rješenje**

Ako, prema vašem mišljenju, pritužba nije riješena na zadovoljavajući način tijekom rezerviranog razdoblja, pritužbu nam je potrebno podnijeti u pisanom obliku radi razmatranja i daljnje istrage i to najkasnije 14 dana nakon završetka rezerviranog razdoblja. Pisane pritužbe treba uputiti na adresu: Awaze A/S, naslovljenu na: Customer Service, Hedeager 44, DK-8200 Aarhus N, Danska ili putem e-pošte na [korisnickasluzba@novasol.com](mailto:korisnickasluzba@novasol.com).

Bilo kakva odgovornost za štetu ograničena je na izravne, financijske gubitke. Ni mi ni vlasnik ne možemo biti odgovorni

za neizravnu štetu (posljedičnu štetu) ili štetu nefinancijske naravi (nematerijalnu štetu).

### **11.4. Rješavanje sporova**

Ako nije bilo moguće pronaći rješenje nakon vašeg boravka, žalbenom odboru u Europi možete podnijeti pritužbu o smještajnoj jedinici u Europi. To je privatni, ovlašteni žalbeni odbor, koje su osnovali Dansko vijeće za zaštitu potrošača i Dansko udruženje kuća za odmor čiji smo član. Pročitajte više na [www.fbnet.dk](http://www.fbnet.dk) ili se obratite na adresu: Board of Appeal of the Danish Holiday Home Association, Vandkunsten 3, 3., DK-1467 Kopenhagen K, Danska.

Ako živite u Europskom gospodarskom prostoru, za podnošenje pritužbe možete upotrijebiti i Europsku platformu za internetsko rješavanje sporova, [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr).

## **12. MI KAO POSREDNICI**

Smještajna jedinica nije u našem vlasništvu, već smo mi strana koja u ime vlasnika smještajnu jedinicu stavlja na raspolaganje za korist i na odgovornost vlasnika. Ako se, suprotno očekivanjima, rezervacija ne može ostvariti iz razloga koji su izvan naše kontrole, npr. zbog prodaje smještajne jedinice po sudskom nalogu ili zbog toga što je vlasnik prekršio ugovor ili slično, imamo pravo otkazati rezervaciju, a već plaćeni iznos rezervacije vraćamo odmah. Moguće je da vam, prema vlastitom nahođenju, ponudimo drugu sličnu smještajnu jedinicu na istom području i po istoj cijeni.

## **13. NADLEŽNOST**

U slučaju spora pokreće se sudski postupak u mjestu nadležnosti gdje se nalazi smještajna jedinica te se rješava u skladu s danskim zakonom sukladno sporazumu između ugovornih strana.

## **14. DOGAĐAJI IZVAN NAŠE KONTROLE**

### **14.1. Viša sila**

Ako je nama i/ili vlasniku onemogućeno ili u znatnoj mjeri otežano ispunjavanje obveza iz Sporazuma, zbog događaja više sile i/ili drugih izvanrednih događaja ili okolnosti, uključujući, između ostaloga, rat, prirodne katastrofe, izvanredna zagađenja, sušu, druge izvanredne vremenske uvjete, epidemije, pandemije, mjere karantene, zatvaranje granica ili geografskih područja, nestašice hrane i/ili ograničavanje opskrbe hranom, prometne uvjete, prekid trgovanja valutama, štrajkove ili isključenje s rada (lockout), ili kibernetičke napade i bez obzira na to jesu li ti događaji više sile i/ili drugi izvanredni događaji ili okolnosti bili predvidivi u trenutku izvršenja rezervacije, mi i/ili vlasnik imamo pravo raskinuti Sporazum te se ni mi ni vlasnik ne možemo smatrati odgovornima za neizvršenje Sporazuma. U slučaju više sile i/ili drugih izvanrednih događaja ili okolnosti, dužni ste nam nadoknaditi

sve nastale troškove, uključujući iznos koji smo dužni platiti vlasniku i bilo kojoj relevantnoj platformi treće strane, kao i vlastite troškove povezane s rezervacijom, u minimalnom iznosu od 95 eura.

#### **14.2. Druge okolnosti**

Ni mi ni vlasnik ne možemo biti odgovorni zbog promijenjenih okolnosti koje nisu povezane sa samom smještajnom jedinicom, baš kao što ni mi ni vlasnik ne možemo biti odgovorni za nemogućnost uživanja za vrijeme odmora zbog takvih okolnosti koje, između ostaloga, uključuju čimbenike kao što su: radovi na cesti ili građevinski radovi u blizini smještajne jedinice, nestanak struje, zatvaranje trgovina, uslužnih djelatnosti i sl., promjene radnog vremena, promjene mogućnosti kupanja i plivanja, uključujući zabranu kupanja i plivanja, promjene ribolovnih prava i promjene vremenskih uvjeta koje između ostaloga uključuju poplave, šumske požare i sušu. Ni mi ni vlasnik ne možemo biti odgovorni za slučajeve najezde insekata u smještajnoj jedinici ili na posjedu, kao ni za krađu ili oštećenje vaše imovine, ili za slične okolnosti.

#### **15. KLAUZULA O RASKIDU SPORAZUMA**

Ako se utvrdi da su bilo koja odredba ili dio odredbe ovog Sporazuma nevažeći ili postanu nevažeći, nezakoniti ili neprovedivi, ta odredba ili taj njezin dio smatrat će se ništavnima, ali to ne utječe na valjanost i provedivost ostatka ovog Sporazuma.

#### **16. DODATNE INFORMACIJE**

##### **16.1.**

Putničke agencije, platforme trećih strana i druge agencije za rezervacije ne mogu sklopiti sporazume koji se razlikuju od naših uvjeta rezerviranja u trenutku rezervacije. Sve izmjene Sporazuma valjane su samo ako smo ih potvrdili u pisanom obliku. Ako sklopite poseban pisani sporazum s nama, koji na jedan ili više načina odstupa od ovih uvjeta rezerviranja, neizmijenjeni uvjeti rezerviranja ostaju na snazi.

##### **16.2.**

Ne prodajemo paket aranžmane za odmor ni povezane putne aranžmane.

##### **16.3.**

Ovi uvjeti rezerviranja primjenjuju se samo na rezervaciju smještajnih jedinica. Ako odlučite kupiti dodatne usluge ili proizvode ili ako su vam ponuđene dodatne usluge ili proizvodi, kao što su ulaznice za vodeni park, zabavni park ili slično, takve dodatne usluge ili proizvodi podliježu zasebnom sporazumu između vas i vlasnika ili pružatelja dodatne usluge/proizvoda.

##### **16.4.**

Rezervacija smještajnih jedinica ovisi o raspoloživosti istih.

##### **16.5.**

Sve informacije navedene na našoj internetskoj stranici prenijeli smo što je točnije moguće. Budući da su smještajne jedinice u privatnom vlasništvu, navedene informacije mogu biti podložne promjenama. Nismo odgovorni za takve promjene.

##### **16.6.**

Nismo odgovorni za pogreške na fotografijama ili ispisanim materijalima. Svaka komercijalna upotreba, uključujući reprodukciju, u cijelosti ili djelomično, ili kopiranje marketinških materijala s naše internetske stranice ili iz drugih izvora, zabranjeno je u skladu s primjenjivim zakonom.

#### **17. Privatnost**

##### **17.1.**

Pogledajte našu [Obavijest o zaštiti privatnosti](#) na našoj internetskoj stranici u kojoj se objašnjava kako ćemo obrađivati vaše osobne podatke. Slanjem svojih osobnih podataka potvrđujete da razumijete našu upotrebu podataka na načine navedene u našoj Obavijesti o zaštiti privatnosti, što uključuje dijeljenje vaših osobnih podataka s vlasnikom u svrhe omogućavanja rezervacije.

##### **17.2.**

Možemo snimati telefonske pozive u svrhu nadzora i obuke gdje je to dopušteno. U slučaju spora između nas zadržavamo pravo provjere svih snimljenih međusobnih poziva.

©Sva prava pridržana, prosinac 2023.