

## OPĆI UVJETI

### 1. Opće odredbe

Ovi Opći uvjeti primjenjuju na sve usluge koje su izravno ili neizravno pružene internetom, e-mailom ili telefonom od strane Apartmana Tessera. Pristupom, pregledom ili korištenjem naše internetske stranice i/ili rezervacijom smještaja, izjavljujete da ste pročitali, razumjeli i pristali na navedene uvjete Apartmana Tessera.

### 2. Rezervacija smještaja i plaćanje

Upiti i rezervacije smještaja primaju se on-line na web stranici: <http://tessera.com.hr/> ili putem e-maila: [apartment.tessera@gmail.com](mailto:apartment.tessera@gmail.com). Prilikom rezervacije gost je dužan dati sve podatke koje zahtijeva postupak rezervacije.

Na temelju upita za smještaj, Apartmani Tessera će poslati gostu potvrdu o pred-rezervaciji putem e-maila, zajedno s ukupnom cijenom smještaja i iznosom predujma, koji se mora uplatiti na račun Apartmana Tessera u roku od 2 (dva) dana od primitka potvrde o pred-rezervaciji. Ukoliko se uplata predujma ne izvrši u navedenom roku, pred-rezervacija će se automatski smatrati otkazanom. Obveza je gosta poslati kopiju uplate putem e-maila.

Predujam iznosi 30% ukupne cijene smještaja. Prihvaćeni načini plaćanja: bankovni prijenos. Troškove transfera snosi gost. U slučaju otkazivanja rezervacije ili nedolaska, predujam se ne vraća. Nakon uplate i primitka predujma, Apartmani Tessera će poslati gostu pismenu potvrdu rezervacije putem e-maila. Preostali iznos do pune cijene smještaja plaća u gotovini prilikom prijave.

Rezervacijom smještaja gost potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima pružanja usluge smještaja koje je prethodno pažljivo proučio, te da ih u cijelosti prihvaća. Na taj način sve što je navedeno u ovim Općim uvjetima postaje pravna obveza kako za gosta, tako i za Apartmane Tessera.

### 3. Cijena smještaja

Važeća cijena usluge smještaja navedena je na našoj službenoj web stranici. Navedene cijene se odnose na boravak od dva ili više noćenja. U slučaju kraćeg boravka cijena se uvećava za 30%. Apartmani Tessera zadržavaju pravo promjene objavljenih cijena. Gostima koji su uplatili predujam za određenu rezervaciju, Apartmani Tessera jamče cijenu smještaja, navedenu u kalkulaciji temeljem koje su uplatili iznos predujma.

Za usluge smještaja koje nisu iskorištene povrat sredstava nije moguć.

Cijena usluge uključuje osnovnu uslugu kako je opisano u cjeniku uz smještajnu jedinicu iz rezervacije. Posebne ili dodatne usluge su one usluge koje nisu uključene u osnovnu cijenu smještaja (u opisu smještaja ili cjeniku naznačeno dodatne usluge koje su ostvarive uz prethodnu najavu i doplatu) pa ih stoga gost plaća sa iznosom rezervacije ili na licu mjesta kako je navedeno u ponudi. Dodatne i posebne usluge se trebaju zatražiti ili najaviti prilikom rezervacije smještaja.

#### **4. Kategorizacija i opis usluga**

Ponuđeni smještajni kapaciteti opisani su prema službenoj kategorizaciji Republike Hrvatske. Apartmani Tessera ne preuzimaju odgovornost za usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u objavljenim programima, a koja je dobivena od strane treće osobe. Apartmani Tessera ne odgovaraju u slučaju netočnih podataka od strane poslovnih partnera.

#### **5. Opće informacije**

Apartmani Tessera imaju potpuno opremljenu kuhinju te vlastitu kupaonicu sa tušom bez praga, sušilom za kosu i besplatnim kozmetičkim priborom, klima-uređaj, TV ravnog ekrana i bežični internet.

Na dan dolaska apartmami su na raspolaganju od 14:00 sati. Prijava je od 14:00 do 21:00. Prijave nakon 21:00 potrebno je direktno dogovoriti s osobljem Apartmana Tessera. Ukoliko u rezerviranu smještajnu jedinicu dođe više osoba nego što je naznačeno na potvrdi rezervacije, Apartmani Tessera imaju pravo uskratiti uslugu nenajavljenim gostima.

Odjava na dan odlaska je do 10:00 sati. Kasnija odjava moguća je na zahtjev. Dostupnost je potrebno provjeriti s osobljem Apartmana Tessera.

#### **6. Obveze gosta**

Gost je obavezan:

- 1) posjedovati valjane putne isprave;
- 2) prilikom dolaska na odredište, predati dokument o potvrdi rezervacije i platiti preostali iznos troškova smještaja;
- 3) pridržavati se Kućnog reda Apartmana Tessera.

U slučajevima nepoštivanja ovih obaveza, gost sam snosi troškove i odgovara za učinjenu štetu. Potvrdom rezervacije gost se obvezuje da će, ukoliko uzrokuje bilo kakvo oštećenje, na licu mjesta platiti svu uzrokovanu štetu.

#### **7. Obveze Apartmana Tessera**

Dužnost Apartmana Tessera je briga o provedbi usluga, te briga o pravima i interesima gosta, sukladno dobrim običajima u turizmu. Apartmana Tessera će sve navedene obveze izvršiti u potpunosti i na opisani način, osim u izvanrednim okolnostima koje se ne mogu predvidjeti niti otkloniti (prirodni događaji: potresi, poplave, požari, suše, ratovi, štrajk, terorističke akcije i ograničenja izdana od strane države: mobilizacija, zabrana izlaska iz zemlje).

Apartmana Tessera ne odgovaraju za krađu prtljage ili dragocjenosti u smještajnom objektu. Izgubljena prtljaga ili krađa prijavljuju se osoblju Apartmana Tessera i nadležnoj policijskoj postaji.

#### **8. Otkazivanje**

Ukoliko gost želi otkazati rezervirani smještaj, treba to učiniti pismeno (e-mail, pošta). Otkazivanje stupa na snagu od dana kada Apartmani Tessera zaprime obavijest o otkazivanju. U slučaju otkazivanja smještaja, predujm se zadržava te gost nema pravo na povrat novca.

#### **9. Otkazivanje od strane Apartmana Tessera**

Apartmani Tessera zadržavaju pravo promjene rezervacije ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti. Rezervirani smještaj može se zamijeniti samo uz prethodnu obavijest gostu i to smještajem iste ili više kategorije i po cijeni smještaja po kojoj je gost potvrdio rezervaciju. U slučaju nemogućnosti zamjene uplaćenog smještaja, Apartmani Tessera zadržavaju pravo otkaza rezervacije uz prethodnu obavijest gostu najmanje 7 dana prije početka korištenja usluge, te jamče povrat cjelokupnog uplaćenog iznosa.

Ako se gost ponaša na način koji uzrokuje ili može prouzročiti opasnost, uznemirenost ili tjeskobu trećim osobama ili nanijeti štetu apartmanima ili imovi trećih osoba, Apartmani Tessera imaju pravo, bez prethodne najave, ograničiti boravak i zatražiti od gosta(iju) da napuste apartman. Neće se izvršiti povrat novca i Tessera Apartman neće platiti nikakve troškove nastale kao posljedica rezultat takvih korektivnih mjera.

## **10. Reklamacije**

U interesu je gosta da svoj prigovor pokuša riješiti odmah na odredištu. Ukoliko ni nakon prigovora ne bude poboljšanja, gost mora tražiti potvrdu iz koje se vidi da usluga nije pružena, odnosno da nije pružena na način kako je ugovoreno. Potvrdu gost mora priložiti u pisanoj reklamaciji. Pisanu reklamaciju gost je dužan uložiti u roku od 8 dana nakon završetka putovanja. Ukoliko gost uloži pismenu reklamaciju nakon tog roka, Apartmani Tessera takvu reklamaciju nisu dužni uzeti u obzir. Apartmani Tessera dužni su donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor te će rješavati samo one pritužbe koje se nisu mogle otkloniti na licu mjesta. Dok postupak rješenja traje, gost se neopozivo odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže bilo koje druge institucije, kao i davanja informacija u medije. Isto tako u tom se vremenu gost odriče prava na tužbu. Najviši iznos nadoknade po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Gost i Apartmani Tessera sporove će nastojati razriješiti sporazumno, a u suprotnom ugovaraju nadležnost suda u Splitu. Mjerodavno će pravo biti hrvatsko pravo.

## **11. Intelektualno vlasništvo**

Web stranica Apartmana Tessera sadržava materijal zaštićen autorskim pravom. Nije dopušteno mijenjati, objavljivati, prenositi, sudjelovati u prijenosu ili prodaji, kreirati izvedenice ili na bilo koji drugi način koristiti bilo koji dio sadržaja u cijelosti ili pojedinačno.

Informacije s internetske stranice Apartmana Tessera možete koristiti samo za osobnu uporabu.

## **12. Privatnost**

Apartmani Tessera prikupljaju osobne podatke koje navedete prilikom korištenja naše web stranice ili prilikom rezervacije putem drugih online booking sustava. Osobni podaci mogu uključivati Vaše ime, adresu, broj telefona, broj kreditne kartice, e-mail adresu. Kako bismo spriječili neovlašten pristup, provodimo fizičke, elektroničke i organizacijske procedure, te tako štitimo osobne podatke od slučajnog ili nezakonitog uništavanja, slučajnog gubitka, izmjena, neovlaštenog razotkrivanja ili pristupa.

Apartmani Tessera koriste osobne podatke i druge podatke prikupljene na internetskoj stranici: (a) kako bi Vam pružili tražene proizvode i usluge, (b) pružili informacije o našim proizvodima i uslugama.

Artmani Tessera ne dijele Vaše osobne podatke s trećim stranama. Dijeljenje određenih osobnih podataka s odabranim partnerima tamo gdje je potrebno bez Vašeg pristanka neće biti otkriveno trećim osobama.<sup>12</sup>

Privatnost

Apartmani Tessera prikupljaju osobne podatke koje navedete prilikom korištenja naše web stranice ili prilikom rezervacije putem drugih online booking sustava. Osobni podaci mogu uključivati Vaše ime, adresu, broj telefona, broj kreditne kartice, e-mail adresu. Kako bismo spriječili neovlašten pristup, provodimo fizičke, elektroničke i organizacijske procedure, te tako štitimo osobne podatke od slučajnog ili nezakonitog uništavanja, slučajnog gubitka, izmjena, neovlaštenog razotkrivanja ili pristupa.

Apartmani Tessera koriste osobne podatke i druge podatke prikupljene na internetskoj stranici: (a) kako bi Vam pružili tražene proizvode i usluge, (b) pružili informacije o našim proizvodima i uslugama.

Artmani Tessera ne dijele Vaše osobne podatke s trećim stranama. Dijeljenje određenih osobnih podataka s odabranim partnerima tamo gdje je potrebno bez Vašeg pristanka neće biti otkriveno trećim osobama.