

## Opći uvjeti poslovanja

Opći uvjeti poslovanja za ugovor o hotelskom smještaju društva WeJo An- & Vermietung -

Unterkünfte - Hausverwaltung.

Verzija od: 2. 1. 2017.

### Sadržaj

|   |   |
|---|---|
| Opći uvjeti poslovanja.....   | 1 |
| I. Područje primjene.....   | 1 |
| II. Zaključivanje ugovora, ugovorni partneri; zastara.....                                    | 2 |
| III. Usluge, cijene, plaćanja, prijebaj.....  | 2 |
| IV. Odustanak klijenta (otkazivanje, storniranje) / neiskorištavanje usluge (ili usluga)..... | 3 |
| V. Odustanak hotela.....  | 4 |
| VI. Stavljanje na raspolaganje, predaja i povratak sobe.....                                  | 5 |
| VII. Stavljanje na raspolaganje alternativnog smještaja.....                                  | 6 |
| VIII. Odgovornost hotela.....   | 6 |
| VIII. Završne odredbe.....  | 7 |

### I. Područje primjene

1. Ovi uvjeti poslovanja primjenjuju se na ugovore o najmu hotelskih soba, apartmana ili drugih smještajnih objekata te na sve ostale usluge i isporuke koje za klijenta pruža društvo WeJo An- & Vermietung - Unterkünfte - Hausverwaltung (u daljnjem tekstu „hotel“). Pojam „ugovor o hotelskom smještaju” uključuje i zamjenjuje sljedeće pojmove: ugovor o smještaju, smještaju za goste, hotelskom smještaju i hotelskoj sobi.
2. Za podnajam ili daljnji najam izdanih soba ili njihovu upotrebu u druge svrhe osim svrha smještaja potrebna je prethodna suglasnost hotela u pisanom obliku, pri čemu se isključuje primjena čl. 540. st. 1. rečenica 2. Građanskog zakonika (BGB).
3. Opći uvjeti poslovanja klijenta primjenjuju se samo ako je to prethodno izričito dogovoreno u pisanom obliku. Time se osporavaju klijentove potvrde koje uvjetuju pozivanjem na njegove opće uvjete poslovanja.
4. Klijent u smislu ovih uvjeta poslovanja jesu kako potrošači tako i poduzetnici u smislu čl. 13. i 14. Građanskog zakonika (BGB).

## II. Zaključivanje ugovora, ugovorni partneri; zastara

1. Ugovor se zaključuje kada hotel prihvati zahtjev klijenta. Ako hotel klijentu izda obvezujuću ponudu, ugovor se zaključuje kada klijent prihvati ponudu hotela. Rezervaciju sobe potrebno je potvrditi u pisanom obliku. Smatra se da su elektroničke izjave zaprimljene ako im strana kojoj su namijenjene može pristupiti pod normalnim okolnostima i pristup se provodi tijekom objavljenog radnog vremena hotela.
2. Ugovorni su partneri hotel i klijent. Ako je treća osoba poslala narudžbu u ime klijenta, klijent odgovara hotelu, zajedno s trećom osobom kao solidarnim dužnikom, za sve obveze koje proizlaze iz ugovora o hotelskom smještaju ako hotel raspolaže odgovarajućom izjavom treće osobe.
3. Sva potraživanja klijenta odnosno treće osobe u pogledu hotela zastarijevaju u načelu u roku od godinu dana od početka redovita roka zastare, ovisno o saznanju, u smislu čl. 199. st. 1. Građanskog zakonika (BGB). Međutim, ako je klijent znao za štetu, zahtjevi za naknadu štete prema hotelu zastarijevaju najkasnije u roku od 3 godine, dok u slučajevima kada klijent za tu štetu nije znao zastarijevaju najkasnije nakon 10 godina. Ova skraćivanja roka zastare ne vrijede...
  - u slučaju zahtjeva koji se temelje na šteti nastaloj predumišljajem ili grubim nemarom hotela – uključujući njegove zastupnike.
  - u slučaju oštećenja uslijed povrede života, tijela ili zdravlja uzrokovana nepažnjom.U slučaju imovinske i materijalne štete uzrokovane nepažnjom skraćeni rokovi zastare ne vrijede kada je riječ o povredi temeljne ugovorne obveze. Temeljne ugovorne obveze jesu one čije ispunjenje karakterizira ugovor i u koje se klijent može pouzdati.

## III. Usluge, cijene, plaćanja, prijebaj

1. Hotel je dužan držati na raspolaganju sobe koje je klijent rezervirao i pružati ugovorene usluge.
2. Klijent je dužan platiti važeće odnosno ugovorene hotelske cijene za izdane sobe i ostale usluge koje klijent iskoristi. To se također odnosi na usluge i troškove hotela trećim osobama koje je zatražio klijent. Dogovorene cijene uključuju porez i lokalne pristojbe koje se primjenjuju uključujući do trenutka zaključivanja ugovora. Nisu uključene lokalne pristojbe koje gost sâm duguje u skladu s nadležnim komunalnim zakonima, kao što je boravišna pristojba. U slučaju promjene zakonskog poreza na promet ili novog uvođenja, promjene ili

ukidanja lokalnih pristojbi na predmet usluge nakon zaključivanja ugovora, cijene će biti prilagođene na prikladan način. U slučaju ugovora s potrošačima to vrijedi samo ako razdoblje između zaključivanja ugovora i izvršenja ugovora premašuje razdoblje od 4 mjeseca.

3. Hotel može uvjetovati svoj pristanak u pogledu naknadnog smanjenja broja rezerviranih soba, usluge hotela ili trajanja boravka koji klijent želi time da se cijena za sobe ili za druge hotelske usluge poveća.
4. Računi hotela bez datuma dospjeća moraju se platiti unutar 10 kalendarskih dana nakon zaprimanja računa bez umanjenja. Hotel ima pravo u bilo kojem trenutku neplaćena potraživanja smatrati dospjelima i zahtijevati trenutnu naplatu. U slučaju kašnjenja plaćanja, hotel ima pravo zahtijevati plaćanje važećih zakonskih zatezних kamata koje trenutačno iznose 9 postotnih bodova ili, u slučaju pravnih poslova u koje je uključen potrošač, 5 postotnih bodova iznad osnovne kamatne stope. Također, hotel u slučaju kašnjenja može tražiti naplatu naknade u iznosu od 5,00 EUR po poslanoj opomeni. Hotel zadržava pravo dokazivanja i potraživanja štete većeg iznosa.
5. Hotel ima pravo tijekom zaključivanja ugovora ili nakon toga zatražiti prikladan predujam ili sigurnosno jamstvo. Iznos predujma i datumi plaćanja mogu se navesti u ugovoru u pisanom obliku. Tijekom rezervacije duljih boravaka ili većeg broja soba račun se u pravilu ispostavlja 30 dana unaprijed.
6. U opravdanim slučajevima, npr. klijentovu kašnjenju s plaćanjem ili proširenju opsega ugovora, hotel ima pravo i nakon zaključivanja ugovora tražiti predujam ili sigurnosno jamstvo u smislu navedene 5. točke ili povećanje predujma ili sigurnosnog jamstva navedena u ugovoru na punu cijenu ugovorene naknade.
7. Klijent može umanjiti potraživanje hotela samo neosporivim ili pravno obvezujućim potraživanjem koje ima prednost pred potraživanjem hotela.

#### **IV. Odustanak klijenta (otkazivanje, storniranje) / neiskorištavanje usluge (ili usluga)**

1. Klijent može odustati od ugovora koji je zaključen s hotelom samo ako je ugovorom izričito dogovoreno pravo na odustanak, ako postoji drugo zakonsko pravo na odustanak ili ako hotel izričito pristane na raskid ugovora. Dogovaranje prava na odustanak i eventualni pristanak na raskid ugovora moraju se provesti u pisanom obliku.
2. Ako je između hotela i klijenta dogovoren datum o besplatnoj mogućnosti odustanka od ugovora (neobvezno), tada klijent može do toga datuma odustati od ugovora i hotel neće

imati prema njemu potraživanja s naslova naknade ili odštete. Klijentovo pravo na odustanak prestaje ako do dogovorenog datuma ne iskoristi svoje pravo na odustanak prema hotelu u pisanom obliku.

3. Ako pravo na odustanak nije dogovoreno ili je već isteklo te ako ne postoji ni zakonsko pravo na odustanak ili otkazivanje i ako hotel ne pristane na raskid ugovora, hotel zadržava pravo zahtijevati dogovorenu naknadu unatoč neiskorištavanju usluge. Hotel mora zaračunati prihode od iznajmljivanja sobe drugim klijentima te uštedene troškove. Ako se sobe ne iznajme drugim klijentima, hotel može naplatiti paušalni odbitak za uštedene troškove. U tom je slučaju klijent dužan platiti sljedeće stavke ugovorom dogovorene ukupne cijene za noćenje s doručkom ili bez doručka:

a) 50 % ugovorom dogovorene ukupne cijene ako hotel zaprimi pisano storniranje odnosno smanjenje između 89 i 30 dana prije početka razdoblja pružanja usluge

b) 70 % ugovorom dogovorene ukupne cijene ako hotel zaprimi pisano storniranje odnosno smanjenje između 29 i 10 dana prije početka razdoblja pružanja usluge

c) 90 % ugovorom dogovorene ukupne cijene ako hotel zaprimi pisano storniranje ili smanjenje manje od 10 dana prije početka razdoblja pružanja usluge

d) za apartmane, bez obzira na odredbe u točkama od a) do c), 100 % ugovorom dogovorene ukupne cijene ako hotel zaprimi pisano storniranje ili smanjenje manje od 21 dan prije početka razdoblja pružanja usluge.

Klijent ima pravo dokazati da navedeno potraživanje nije nastalo ili nije nastalo u traženom iznosu.

4. Ako hotel konkretno izračunava naknadu štete, iznos naknade štete najviše može iznositi visinu ugovorom dogovorene cijene za usluge koju hotel mora pružiti, umanjene za vrijednost troškova koje je hotel uštedio i ono što hotel stekne drukčijim upotrebama hotelskih usluga.
5. Navedene odredbe o naknadi štete primjenjuju se na odgovarajući način i za slučaj da gost ne iskoristi rezerviranu sobu ili rezervirane usluge, a da o tome pravovremeno ne pošalje obavijest.

## V. Odustanak hotela

1. Ako je u pisanu obliku dogovoreno pravo na besplatan odustanak klijenta unutar određenog roka, hotel tijekom toga razdoblja također ima pravo besplatno odustati od ugovora ako postoje upiti drugih klijenata o ugovorom rezerviranim sobama i ako klijent na upit hotela

- unutar 2 tjedna ne odustane od svojeg prava na odustanak. Ako klijent dopusti da to razdoblje prođe, a da ništa ne učini, hotel ima pravo na odustanak.
2. Ako se dogovoreni ili u skladu s III. 5. točkom zatraženi predujam ili sigurnosno jamstvo ne plate ni nakon isteka prikladna naknadnog roka koji je hotel odredio, hotel također ima pravo na odustanak od ugovora.
  3. Nadalje, hotel ima pravo izvanredno odustati od ugovora zbog objektivno opravdana razloga, posebice ako...
    - viša sila ili druge okolnosti za koje hotel nije odgovoran onemogućavaju izvršenje ugovora
    - se sobe rezerviraju pogrešno navođenjem obmanjujućih ili lažnih informacija ili prikrivanjem važnih činjenica (npr. o osobi klijenta, mogućnosti plaćanja ili svrsi boravka)
    - hotel ima opravdan razlog vjerovati da bi iskorištavanje hotelske usluge moglo ugroziti neometano odvijanje poslovanja, sigurnost ili ugled hotela u javnosti ili ako se to može pripisati sferi kontrole i organizacije hotela
    - je posrijedi povreda I. 2. točke.
  4. Ako hotel opravdano odustane, klijent nema pravo na nadoknadu štete.

## **VI. Stavljanje na raspolaganje, predaja i povratak sobe**

1. Klijent ne stječe pravo na stavljanje na raspolaganje određenih soba ako to nije izričito dogovoreno.
2. Rezervirane sobe dostupne su klijentu najranije od 15:00 sati na dogovoreni dan dolaska. Klijent nema pravo na njihovo ranije stavljanje na raspolaganje.
3. Na dogovoreni dan odlaska sobe se moraju napustiti i staviti na raspolaganje hotelu najkasnije do 10:00 sati. Nakon toga hotel može, u slučaju kasnog napuštanja sobe, zaračunati upotrebu sobe koja prekoračuje njezinu ugovornu upotrebu do 18:00 sati uz iznos od 50 % trenutno važeće cijene dnevnog smještaja, a nakon 18:00 sati uz iznos od 100 %. To nije temelj za nastanak klijentovih ugovornih potraživanja prema hotelu. On ima pravo dokazati da hotelu nema prava na potraživanja na temelju naknade za korištenje ili da su ta potraživanja znatno manja. Osim toga, hotel zadržava pravo dokazivanja i potraživanja one štete koja je većeg iznosa.

## **VII. Stavljanje na raspolaganje alternativnog smještaja**

1. Hotel gostu može osigurati prikladan alternativni smještaj (jednake kvalitete) ako se razumno može očekivati da je to klijentu prihvatljivo, posebice ako je odstupanje neznatno i činjenično opravdano.
2. Činjenično je opravdanje posrijedi, na primjer, kada je soba (ili sobe) postala neupotrebljivom, ako gosti koji u njoj (ili njima) borave produlje svoj boravak, ako je posrijedi prebukiranost smještajnih kapaciteta ili ako je taj korak uvjetovan drugim važnim operativnim mjerama.
3. Sve dodatne troškove za alternativni smještaj snosi hotel.

## **VIII. Odgovornost hotela**

1. U slučaju prouzročene štete, društvo WeJo Hotel odgovara u slučaju predumišljaja i grubog nemara – uključujući onu svojih zastupnika – u skladu sa zakonskim odredbama. Isto vrijedi i za nepažnjom prouzročenu štetu koja je posljedica oštećivanja života, tijela ili zdravlja. U slučaju materijalne i imovinske štete prouzročene nepažnjom, društvo WeJo Hotel i njegovi zastupnici snose odgovornost samo u slučaju kršenja važne ugovorne obveze, no čiji je iznos ograničen na štetu koja je predvidljiva i uobičajena za ugovor u trenutku zaključivanja ugovora; važne ugovorne obveze jesu one obveze čije ispunjenje karakterizira ugovor i u koje se klijent može pouzdati. Nastupe li smetnje ili nedostatci u pogledu hotelskih usluga, hotel će tijekom saznavanja za njih ili na trenutnu žalbu klijenta nastojati otkloniti takvo stanje. Klijent je obvezan učiniti ono što je razumno od njega očekivati u pogledu otklanjanja smetnje i svođenja moguće štete na što manju mjeru te bez odgode prijaviti sve smetnje odnosno oštećenja.
2. U skladu sa zakonskim odredbama čl. 701. i dalje Građanskog zakonika (BGB), hotel je odgovoran za predmete koje je u smještaj unio klijent u vrijednosti od najviše 3.500,00 EUR. Za novac, vrijednosne papire i dragocjene predmete iznos od 3.500,00 EUR zamjenjuje se iznosom od 800,00 EUR. Ako gost u smještajni objekt želi unijeti novac, vrijednosne papire i dragocjene predmete čija vrijednost premašuje 800,00 EUR ili druge predmete čija vrijednost premašuje 3.500,00 EUR, za to je s hotelom potrebno zaključiti zaseban ugovor o pohrani. U pogledu dodatne odgovornosti hotela vrijedi navedeni propis VIII. 1. točka.

3. Ako je klijentu osigurano parkirno mjesto na hotelskom parkiralištu – čak i u slučaju plaćanja naknade – time se ne podrazumijeva zaključivanje ugovora o njegovu držanju slobodnim. U slučaju gubitka ili oštećenja isključenih motornih vozila ili motornih vozila kojima se manevrira na području hotela te njihova sadržaja, hotel snosi odgovornost samo u skladu s propisom VIII. 1. točka.

## **VIII. Završne odredbe**

1. Kućni red postaje sastavnim dijelom ugovora tijekom ulaska u smještajni objekt.
2. Izmjene ili dopune ugovora, prihvaćanja zahtjeva ili ovih Općih uvjeta poslovanja za ugovor o hotelskom smještaju moraju se provesti u pisanom obliku. Jednostrane izmjene ili dopune koje klijent provede nevažeće su.
3. Mjesto izvršenja i naplate za obje je strane sjedište hotela.
4. Uz izuzetak privatnih krajnjih korisnika, dogovara se da je München isključivo mjesto sudske nadležnosti za sve zahtjeve koji proizlaze iz ili na temelju dotičnog ugovora.
5. Isključivo se primjenjuje njemačko zakonodavstvo. Isključena je primjena Konvencije Ujedinjenih naroda o ugovorima o međunarodnoj prodaji i sukoba zakonâ.
6. Ako pojedine odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja nisu ili ne budu u potpunosti ili djelomično valjane za ugovor o hotelskom smještaju, to neće utjecati na valjanost preostalih odredbi. Na sva pitanja koja nisu definirana ovim ugovorom primjenjuju se zakonske odredbe.