

## OPĆI UVJETI REZERVIRANJA SMJEŠTAJNIH JEDINICA NOVASOL

NOVASOL nije vlasnik smještajne jedinice, već je to treća osoba („Vlasnik“). NOVASOL je strana koja Vam omogućuje smještajnu jedinicu u ime Vlasnika te za njegov račun i na njegov rizik. NOVASOL je sklopio ugovor s Vlasnikom koji daje NOVASOLU pravo prodavati rezervacije smještajne jedinice. Kad se rezervacija odnosi na uslugu smještaja u plutajućem objektu, ovi će se uvjeti rezervacije primjenjivati zajedno s posebnim uvjetima koji se primjenjuju na plovila za stanovanje. Rezervacija smještajnih jedinica uvijek podliježe ovim uvjetima rezervacije, koji zajedno s vaučerom za rezervaciju čine sporazum o usluzi smještaja („Spora-zum“). Putničke agencije, internetske stranice i druge agencije za rezervacije ne mogu sklopiti sporazume čije se odredbe razlikuju od uvjeta rezervacije NOVASOL na internetskoj stranici. Preporučujemo Vam da proučite i rubriku Pomoći na našoj internetskoj stranici koja pruža odgovore na više praktičnih pitanja. NOVASOL ne prodaje odmora u paket aranžmanima niti povezane putne aranžmane. Ovi uvjeti rezervacije uređuju samo uslugu smještaja u smještajnoj jedinici. Gost je dužan upoznati se sa svim uslugama navedenima u uvjetima rezervacije NOVASOL ili na internetskoj stranici u rubrici „Moja rezervacija“. Sve izmjene Sporazuma valjane su samo ako su sačinjene u pisanom obliku. Ako gosti odluče kupiti dodatne usluge ili proizvode ili ako su im pružene bilo kakve dodatne usluge ili proizvodi kao što su ulaznice za vodeni park, zabavni park ili slično, takve dodatne usluge ili proizvodi bit će predmet dodatnog sporazuma između Vas kao gosta i Vlasnika ili pružatelja dodatne usluge/proizvoda te nisu predmet ovih uvjeta rezerviranja smještajnih jedinica koji isključivo uređuju Sporazum s NOVASOLOM.

### UVODNI DIO

Prije početka boravka gosta u smještajnoj jedinici, gost će primiti dokumente o rezervaciji koji sadrže točne upute gdje se mogu preuzeti ključevi smještajne jedinice. Na dan rezervacije smještajne jedinice nositelj rezervacije mora imati barem 18 godina. U slučaju da su gosti skupina mladih osoba, nositelj rezervacije smještajne jedinice ne smije biti mlađi od 21 godine na dan rezervacije smještajne jedinice.

### 1. RAZDOBLJE TRAJANJA REZERVACIJE

Vremena dolaska i odlaska koja su navedena u rubrici „Moja rezervacija“ na internetskoj stranici ili u ispravama o rezervaciji važe u svakom trenutku. Isprave o rezervaciji sadrže podatke o tome u koje je vrijeme moguće preuzeti ključ i kada je smještajna jedinica spremna za dolazak. Ključ se može preuzeti u vrijeme navedeno u dokumentima o rezervaciji, osim ako se unaprijed postigne dogovor o kasnijem preuzimanju ključa i ako gosti plati sve dogovorene naknade. Smještajnu jedinicu potrebno je 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 rezervacije i uz predočenje originalnog vaučera i identifikacijske isprave s fotografijom.

### 2. SMJEŠTAJNA JEDINICA

#### 2.1. Veličina i upotreba smještajne jedinice i pripadajućeg zemljišta:

Smještajna jedinica može se koristiti isključivo u svrhu odmora, osim ako gost i NOVASOL nisu postigli drugačiji dogovor. Ako NOVASOL ili Vlasnik sumnja da se vrše radnje suprotne važećem pravu, NOVASOLOVIM smjernicama, javnom redu ili pristojnosti, NOVASOL i Vlasnik imaju pravo pristupa smještajnoj jedinici i ako se, sukladno vlastitoj diskrecijskoj odluci, njihove sumnje potvrde, raskinuti Sporazum i bez prethodne obavijesti izbaciti predmetnu osobu / predmetne osobe iz smještajne jedinice s trenutnim učinkom i bez prava povrata uplate za uslugu smještaja. Navedeni kvadratni metri objekta izračunati su na temelju vanjskih mjera tlacra. Zabranjeno je postavljanje šatora ili parkiranje kućice za kampiranje ili slično na zemljištu smještajne jedinice ili oko nje.

#### 2.2. Broj gostiju:

U svakom trenutku u smještajnoj jedinici i pripadajućem posjedu smije boraviti (pri čemu se taj izraz tumači kao boravak preko noći, dok su gosti tijekom dana dobrodošli) samo onoliko osoba koliko je navedeno, na našoj internetskoj stranici i u Sporazumu. Navedeni broj uključuje djecu neovisno o njihovoj dobi. Jedina su iznimka smještajne jedinice koje nude mogućnost dovođenja jednog dodatnog djeteta (mlađeg od 4 godine) bez dodatne naknade. Informacije o ovoj mogućnosti dostupne su prilikom rezervacije te će dodatno biti navedene u podacima o smještajnoj jedinici (odjeljak „Osnovni podaci“) koje možete pročitati na našoj internetskoj stranici. Ako u smještajnoj jedinici boravi više osoba od najvećeg dopuštenog broja ili gosti postavljaju šatore ili parkiraju kućice za kampiranje ili slično na pripadajućem zemljištu smještajne jedinice ili oko nje, NOVASOL ili Vlasnik imaju pravo zatražiti da dodatne osobe napuste smještajnu jedinicu bez prethodne obavijesti. Ako gost ne postupi u skladu s ovim zahtjevom unutar 12 sati, Sporazum će se raskinuti te svi oni koji borave u smještajnoj jedinici će istu biti dužni napustiti s trenutnim učinkom i bez daljnjih obavijesti te bez povrata novca. NOVASOL primarno organizira rezervacije smještajnih jedinica obiteljima i parovima. Skupine mladih, odnosno grupe od najmanje 6 osoba od kojih je većina mlađa od 21 godine, moraju u trenutku rezervacije o tome obavijestiti NOVASOL, u suprotnom NOVASOL ili Vlasnik imaju pravo odbiti uslugu smještaja takvoj skupini i raskinuti Sporazum bez povrata uplate za uslugu smještaja ako takva obavijest nije dana u trenutku rezervacije.

#### 2.3. Kućni ljubimci i alergije:

U nekim smještajnim jedinicama kućni ljubimci nisu dopušteni. Međutim, ni NOVASOL ni Vlasnik ne mogu jamčiti da prethodno nije bilo kućnih ljubimaca u smještajnoj jedinici niti da Vlasnik nema kućnih ljubimaca. Ni NOVASOL ni Vlasnik ne preuzimaju odgovornost za alergijske i posljedice astmatične reakcije gosta zbog prethodnog boravka kućnih ljubimaca u bilo kojoj od smještajnih jedinica.

#### 2.4. Buka:

Povremeno gosti mogu neočekivano čuti buku gradilišta, susjeda, prometa itd. Ni NOVASOL ni Vlasnik ne mogu se smatrati odgovornima za neočekivanu buku.

#### 2.5. Internet:

Internetska veza/širokopoljsna mreža nudi se na nekoliko različitih načina, primjerice putem kabela, Wi-Fi-ja itd. Internet je dodatna usluga koju Vlasnik pruža i zbog moguće neadekvatne pokrivenosti na području smještajne jedinice i varijabilnih količina podataka i brzine ni NOVASOL ni Vlasnik ne mogu biti odgovorni za loš signal, preopterećenu antenu, kabelske probleme ili druge probleme s pokrivenošću ili količinom podataka. Pristup internetu dopušten je samo odraslima, a korištenje interneta mora biti u skladu s relevantnim propisima.

#### 2.6. Pušenje:

Pušenje nije dopušteno unutar smještajne jedinice osim ako nije drugačije izričito navedeno. Navedeno međutim ne znači da se u smještajnoj jedinici nikada nije pušilo. Za kršenje zabrane pušenja naplaćuje se kazna u iznosu od 400 EUR.

#### 2.7. Plovila:

Ako Vlasnik besplatno stavi plovilo na raspolaganje gostima, gost, s obzirom da posuđuje plovilo, odgovoran je za korištenje istoga te snosi i odgovornost ako zakonom predviđena oprema nije prisutna tijekom korištenja plovila. U sporazumu o najmu plovila od Vlasnika ili bilo koje treće strane stupa isključivo gost, a davatelj plovila i NOVASOL ne snose nikakvu odgovornost. Ako upotreba plovila iziskuje zakonsku dozvolu, pomorsku dozvolu ili slično, gost je odgovoran za ishođenje takve dozvole i za njezino predočenje ako se to zatraži. Sve osobe koji koriste plovilo moraju nositi prikladne prsluke za spašavanje. Gost je dužan osigurati da svatko koristi prsluk za spašavanje, a ni NOVASOL ni Vlasnik nisu dužni gostu staviti na raspolaganje prsluke za spašavanje. Gost stoga ne treba očekivati da smještajna jedinica sadrži prsluke za spašavanje za sve korisnike. Djeca mlađa od 16 godina mogu koristiti plovilo samo u prisustvu odrasle osobe. Iz sigurnosnih razloga gost je dužan slijediti sve upute NOVASOLA ili Vlasnika u vezi s korištenjem plovila. Nakon svakog korištenja plovila gost je dužan ostaviti plovilo na odgovarajući i odgovoran način i iznad granice plime. Ni NOVASOL ni Vlasnik ne mogu se smatrati odgovornima za nezgode, oštećenja ili ozljede vezane s upora-bom plovila.

#### 2.8. Bazeni, hidromasažni bazeni i slični sadržaji:

Iz sigurnosnih razloga, gost je dužan slijediti sve upute dobivene od Vlasnika ili NOVASOLA u vezi s korištenjem bazena, hidromasažnog bazena i sličnih sadržaja, ako oni postoje u smještajnoj jedinici. Gosti koriste bazen, hidromasažni bazen i slične sadržaje na vlastitu odgovornost. Prekomjerno korištenje bazena, hidromasažnog bazena i sličnih sadržaja se ne preporučuje. Djeci mlađoj od 16 godina nije dopušteno boraviti u području bazena bez nadzora odrasle osobe.

#### 2.9. Nepokretna plovila za stanovanje:

Gost je dužan poštivati važeće nacionalne i lokalne propise, pojedinačna pravila koja se primjenjuju na područje gdje se nalazi plovilo za stanovanje jer nepoštivanje zakona može biti kazneno djelo. Gost je dužan upoznati se s primjenjivim pravilima i propisima po dolasku na plovilo za stanovanje, primjerice u odnosu na zbrinjavanje otpada, pražnjenje brodskih nužnika ili pražnjenje septičkih spremnika, upotrebu pirotehničkih sredstava, korištenje otvorenog plamena i korištenje roštilja, ribolov, korištenje vodenih skija, daske za jedrenje, vodenih skutera ili slično, plivanje, ronjenje itd. Dodatne informacije bit će dostupne na plovilu za stanovanje.

### 3. CIJENE I PLAĆANJE

Ako nije drugačije navedeno, sve cijene izražene su u eurima (EUR) po smještajnoj jedinici na tjednoj bazi. NOVASOL je ponekad dužan prikupljati lokalne poreze od gostiju prije njihovog dolaska u smještajnu jedinicu te cijene obično uključuju primjenjive poreze. Ako nije moguće uključiti iznos primjenjivih poreza u cijenu u vrijeme rezervacije, NOVASOL će imati pravo uključiti lokalne poreze koji su dospjeli na plaćanje od strane gosta u iznos rezervacije koji će se naknadno zaračunati gostu.

Rezervacija je odmah obvezujuća, bez obzira na način rezerviranja.

Kad je rezervacija gosta evidentirana, NOVASOL će gostu poslati poruku e-pošte s poveznicom na „Moja rezervacija“ odmah nakon što je rezervacija izvršena. Poveznica sadrži podatke o plaćanju, a ostale je dokumente moguće preuzeti. NOVASOL zaračunava iznos rezervacije odjednom ili u dva obroka, vidjeti u nastavku.

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

Prva rata od 25 % ukupnog iznosa odmah je dospjela i mora se uplatiti u korist NOVASOLA najkasnije 4 dana nakon izvršenja rezervacije.

Druga rata koja iznosi preostalih 75 % iznosa rezervacije dopijeva i mora se uplatiti u korist NOVASOLA najkasnije 42 dana prije početka rezerviranog razdoblja.

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

Ukupna vrijednost rezervacije odmah je dospjela i mora se uplatiti u korist NOVASOLA najkasnije 1 dan nakon izvršenja rezervacije.

Ako se ne poštuju uvjeti plaćanja, to se smatra kršenjem sporazuma i NOVASOL ima pravo raskinuti Sporazum bez prethodne najave, ali će, ako je moguće, o tome obavijestiti gosta prije raskida. Raskid Sporazuma ne oslobađa gosta od obveze plaćanja svih dospjelih iznosa te se u tom slučaju primjenjuju odredbe o otkazivanju iz članka 6. Ako nije drugačije navedeno na našoj internetskoj stranici, iznos rezervacije ne uključuje troškove potrošnje vode, struje, nafte, plina itd., kao ni grijanje (uključujući drvo za ogrjev).

### 4. POVEĆANJA CIJENE ITD.

U slučaju povećanja cijena, povećanja postojećih ili uvođenja novih poreza, ili promjene valutnog tečaja, NOVASOL ima pravo proporcionalno povećati iznos rezervacije. U slučaju povećanja cijena vezanih za troškove potrošnje ili druge varijabilne troškove, NOVASOL ima pravo povećati cijenu za relevantne troškove koje podmiruje gost. Ako to zatraži gost, NOVASOL je dužan predočiti dokaz o takvom povećanju cijene. U slučaju promjene valute u zemlji u kojoj se nalazi smještajna jedinica ili promjene valute koju NOVASOL koristi za fakture koje se odnose na smještajnu jedinicu u odnosu na valutu navedenu na internetskoj stranici koja je primjenjiva na gostovo plaćanje usluge smještaja, iznos rezervacije može biti povećan u bilo kojem trenutku nakon što se sklopio Sporazum i prije gostova boravka u smještajnoj jedinici, a za isti postotak za koji je važeća valuta porasla sklanjanja Sporazuma o rezervaciji. Navedene okolnosti ne daju gostu pravo na otkazivanje rezervacije.

### 5. SIGURNOSNI PAKET NOVASOL KOJI UKLJUČUJE ZAŠTITU OD OTKAZIVANJA – JAMSTVO BEZ RIZIKA U SLUČAJU OTKAZA UGOVORA O RADU ILI NOVOG RADNOG MJESTA – JAMSTVO POVRATA NOVCA – JAMSTVO NAIPOVOLJNIJE CIJENE

Kada gost rezervira smještajnu jedinicu putem NOVASOLA, gost će automatski biti pokriven sigurnosnim paketom NOVASOLA. Sigurnosnim paketom NOVASOL nastoji ponuditi gostu najbolju moguću sigurnost.

#### Zaštita od otkazivanja primjenjuje se pod sljedećim uvjetima:

##### 5.1.1. Zaštita od otkazivanja primjenjuje se u onim slučajevima kad je boravak gosta u rezerviranoj smještajnoj jedinici onemogućen ili u znatnoj mjeri otežan:

a. Ako osobe navedene prilikom stupanja u Sporazum ili njihovi supružnici, djeca, roditelji, braća i sestre, bake i djedovi, unuci, zetovi ili snae ili roditelji preminu ili obole od akutne bolesti ili se ozbiljno ozlijede što zahtijeva hospitalizaciju, mirovanje propisano od strane liječnika ili bilo što sličnog karaktera. Akutna bolest novostečena je bolest (od trenutka rezervacije), dokazana sumnja na novostečenu i ozbiljnu bolest ili neočekivano pogoršanje postojeće bolesti ili kronične bolesti.

b. Ako je neposredno prije početka boravka gosta u smještajnoj jedinici privatnom domu gosta nanosena značajna šteta zbog požara ili provale ili je došlo do nezakonitog štrajka u poslovnoj jedinici u vlasništvu gosta.

**5.1.2. Zaštita od otkazivanja ovisi o sljedećim uvjetima:**

- a. Gost mora obavijestiti NOVASOL o bolesti pisanim putem najkasnije 24 sata nakon pojave bolesti a NOVASOL mora biti obaviješten o otkazivanju najkasnije do podneva na dan dolaska koji je naveden u Sporazumu.
- b. NOVASOL mora zaprimiti dokaz o incidentu koji opravdava otkazivanje, tj. potvrdu liječnika, potvrdu o smrti ili policijsko izvješće, najkasnije 3 dana (72 sata) od trenutka obaviještenja. Naknadu za izdavanje bilo kakve potvrde, izvješća ili izjave plaća gost.
- 5.1.3. Gost je zaštićen od trenutka rezervacije do njegovog dolaska u smještajnu jedinicu. Ne postoji pokrivenost nakon početka razdoblja rezervacije, niti se ono odnosi na ranije dolaske.
- 5.1.4. U slučaju uspješnog potraživanja ukupan iznos rezervacije, umanjnjen za administrativnu naknadu od 75 EUR, vraća se gostu.
- 5.1.5. NOVASOL neće nadoknaditi druge troškove koji mogu nastati kao rezultat gore navedenih događaja, u skladu s uvjetima zaštite od otkazivanja. Preporučuje se da gost stupi u kontakt sa svojom turističkom agencijom ili osiguravajućom kućom radi sklapanja relevantnog osiguranja. Sva pitanja glede zaštite od otkazivanja upućuju se NOVASOLU.
- 5.1.6. U slučaju više sile i/ili izvanrednih događaja ili okolnosti nije moguće primijeniti zaštitu od otkazivanja.

**NOVASOLOVO Jamstvo bez rizika u slučaju otkaza ugovora o radu ili novog radnog mjesta kod novog poslodavca primjenjuje se pod sljedećim uvjetima**

- 5.2.1. Jamstvo bez rizika primjenjuje se pod sljedećim uvjetima:**
  - a. U slučaju neskrivljenog otkaza ugovora o radu gosta ili,
  - b. U slučaju da gost nema mogućnost odlaska na odmor u zakazanom razdoblju zbog novog radnog mjesta kod novog poslodavca.
- 5.2.2. Jamstvo bez rizika primjenjuje se samo ako NOVASOL zaprimi dokumentaciju o relevantnom događaju (vidjeti članak 5.2.1. stavke a i b), ne manje od 8 dana nakon što je događaj nastupio i najkasnije 8 dana prije početka razdoblja rezervacije.
- 5.2.3. **Ako je Jamstvo bez rizika stupilo na snagu, gost može odabrati:**
  - a. Prijenos Sporazuma na treću osobu bez dodatnih troškova ili,
  - b. Otkazivanje rezervacije i ostvarivanje punog povrata iznosa rezervacije uz plaćanje administrativne naknade od 75 EUR.
- 5.2.4. Ako Vlasnik zbog insolventnosti ne može staviti smještajnu jedinicu na raspolaganje gostu kako je dogovoreno, NOVASOLOVO Jamstvo bez rizika automatski će stupiti na snagu i u takvim slučajevima, kad god je to moguće, NOVASOL će ponuditi gostu drugu smještajnu jedinicu.
- 5.2.5. Ako je druga smještajna jedinica koji se nudi jeftinija, gost će primiti povrat razlike u cijeni.
- 5.2.6. Jamstvo bez rizika ne vrijedi u slučaju više sile i/ili izvanrednih događaja ili okolnosti.

**U sljedećim situacijama se primjenjuje NOVASOLOVO Jamstvo povrata novca:**

- 5.3.1. Jamstvo povrata novca primjenjuje se samo na smještajne jedinice s unutarnjim baze-nom. Isplata se vrši samo u onim slučajevima u kojima smještajna jedinica ima ozbiljne nedostatke koji se ne mogu odmah ukloniti pa je uporabljivost smještajne jedinice znatno smanjena, npr. zbog toga što se bazen ne može koristiti ili je sustav za grijanje smještajne jedinice neispravan.
- 5.3.2. Jamstvo povrata novca vrijedi samo ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:
  - a. Gost je uložio pritužbu odmah za vrijeme boravka u smještajnoj jedinici,
  - b. NOVASOL nije uspio ukloniti kvar u roku od 24 sata nakon što se gost požalio i,
  - c. Navedeni se nedostaci ne mogu pripisati gostu.
- 5.3.3. Jamstvo povrata novca primjenjuje se od dana kada NOVASOL zaprimi pritužbu i na ostatak razdoblja rezervacije.
- 5.3.4. Ako Jamstvo povrata novca stupi na snagu, gost može odabrati:
  - a. Napustiti smještajnu jedinicu i primiti povrat proporcionalnog iznosa rezervacije, koji je jednak preostalim danima rezervacije ili,
  - b. Dobiti ponudu zamjenskog objekta za ostatak rezerviranog razdoblja. Ako je zamjenski objekt koji se nudi na raspolaganje gostu jeftiniji, gost će primiti povrat razlike u cijeni. Razlika se procjenjuje proporcionalno u skladu s preostalim rezerviranim razdobljem.
- 5.3.5. Ako Jamstvo povrata novca stupi na snagu, gost ne plaća završno čišćenje kad napušta izvornu smještajnu jedinicu.
- 5.3.6. Jamstvo povrata novca ne može se tražiti u slučaju više sile.

**Sljedeće se primjenjuje na NOVASOLOVO Jamstvo najpovoljnije cijene:**

- 5.4.1. Jamstvo najpovoljnije cijene može se zatražiti samo ako se željena smještajna jedinica može rezervirati za isto razdoblje i pod istim uvjetima rezervacije, ali po nižoj cijeni u istoj valuti na alternativnoj internetskoj stranici u matičnoj zemlji gosta.
- 5.4.2. Ako Jamstvo najpovoljnije cijene stupi na snagu, gost će dobiti povrat razlike u cijeni.
- 5.4.3. Jamstvo najpovoljnije cijene ne može se tražiti ako je uzrok razlike u cijeni povećanje poreza, naknada ili fluktuacija tečaja.

**6. OTKAZIVANJE/IZMJENE**

- 6.1. Otkazivanje rezervacije moguće je isključivo u pisanom obliku i primjenjuje se od dana kad NOVASOL o tome zaprimi obavijest.
- 6.2. Ako se rezervacija otkaze iz razloga koje sigurnosni paket NOVASOLA ne pokriva (vidjeti članak 5.), naplaćuju se sljedeće naknade:
  - 6.2.1. Ako smještajna jedinica može primiti više od 14 osoba, primjenjuju se sljedeće naknade:
    - 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.
  - 6.2.2. **Za ostale smještajne jedinice, naplaćuju se sljedeći iznosi:**
    - a) Od dana rezervacije i do 70 dana prije početka rezerviranog razdoblja, 10 % ukupnog iznosa rezervacije (međutim, ne manje od 75 EUR).
    - b) Od 69 do 40 dana prije početka rezerviranog razdoblja, 25 % ukupnog iznosa rezervacije (međutim, ne manje od 75 EUR).
    - c) Od 39 dana prije početka rezerviranog razdoblja, 100 % ukupnog iznosa rezervacije.
- Ako NOVASOL ne zaprimi pisanu obavijest o otkazivanju, gost je dužan platiti cijeli iznos rezervacije, čak i ako se iznajmljena smještajna jedinica ne koristi.
- 6.3. Ako se smještajna jedinica iznajmi drugom gostu po izvornoj cijeni, naknade navedene u člancima 6.2.1.b i 6.2.2.c mogu se umanjiti na naknadu od 25 % ukupnog iznosa rezervacije ili 75 EUR, ovisno o tome koji iznos je veći.
- Ako se smještajna jedinica ne iznajmi drugome ili ako se smještajna jedinica ne iznajmi po izvornoj cijeni, primjenjuju se naknade navedene u članku 6.2.
- 6.4. Rokovi iz članka 6.2.1. i 6.2.2. počinju teći točno u ponoć.

6.5. Ako se gost može zamijeniti s drugim gostom za isto razdoblje i po istoj cijeni, NOVASOL će prihvatiti promjenu imena uz naknadu od 75 EUR. O tome je potrebno je obavijestiti NOVASOL u pisanom obliku. Naknada će biti uklonjena ako je rezervacija obuhvaćena NOVASOLOVIM Jamstvom bez rizika.

- 6.6.1. U pogledu smještajnih jedinica iz članka 6.2.2., NOVASOL prihvaća, u mjeri u kojoj je to moguće, izmjene rezervacija do 40. dana prije početka rezerviranog razdoblja uz naknadu od 75 EUR.
- 6.6.2. Ako gost kasnije otkaze izmijenjenu rezervaciju u skladu s člankom 6., ta odredba primjenjuje se u cijelosti na to otkazivanje, ali ne na takav način da je gostu to povoljnije, usp. članak 6.2., u odnosu na otkazivanje izvornog Sporazuma u trenutku izmjene rezervacije.
- 6.6.3. Svaka izmjena izvornog Sporazuma na 40. dan prije početka rezerviranog razdoblja i nakon njega, smatra se otkazivanjem (vidjeti gore navedene uvjete) nakon kojega slijedi nova rezervacija.

**7. ENERGIJA I VODA**

Punjenje električnih automobila dopušteno je samo ako je smještajna jedinica opremljena stanicom za punjenje. Ako je potrošnja energije uključena u cijenu najma smještajne jedinice, gostu se zaračunava naknada ako gost želi koristiti stanicu za punjenje kako bi napunio električni automobil (vidi simbole uz svaki opis smještajne jedinice). U smještajnim jedinicama gdje potrošnja energije i vode nije uključena u iznos rezervacije (provjerite simbole u opisu) unaprijed-jed se određuje iznos po broju osoba na vaučeru ili se gostu zajedno s ključem uručuje obrazac za vodu i električnu energiju. U suprotnom će obrazac biti istaknut na vidljivom mjestu u smještajnoj jedinici. Očitavanje brojala mora se upisati na taj obrazac po dolasku za sve oblike potrošnje koji će se koristiti, bilo da je to voda, struja, grijanje, plin ili bilo koja druga potrošnja. Mjerač električne energije ne prikazuje decimalne brojeve, tj. mjerač prikazuje cijeli kWh. Sve crvene brojke također predstavljaju cijeli kWh. Po završetku rezerviranog razdoblja gost, Vlasnik ili zaposlenik NOVASOLA ponovno će očitati mjerač električne energije, a ovo očitavanje bit će osnova za podmirenje potrošnje energije. Gost će platiti potrošnju energije za cijelo razdoblje rezervacije, čak i ako se gost nije koristio smještajnom jedinicom tijekom cijelog rezerviranog razdoblja. U razdoblju od 1. studenoga do 31. ožujka smještajna jedinica unaprijed se grije na otprilike 15 °C ako je smještajna jedinica rezervirana najkasnije tri dana prije početka razdoblja najma. Za smještajne jedinice u Danskoj, u razdoblju od 1. studenoga do 31. ožujka primjenjuju se očitavanja gosta ili Vlasnika, a očitavanja NOVASOLA primjenjuju se od 31. ožujka do 31. listopada. Unutarnji bazeni dostupni u rezerviranom razdoblju su grijani. Navedeno čini osnovni uvjet koji smještajna jedinica visokih standarda mora ispuniti. Stoga se mogu očekivati dodatni troškovi (struja, nafta) za grijanje bazena. Cijena se može razlikovati ovisno o razdoblju godine, temperaturi vode i veličini bazena. Temperatura vode iznosi otprilike 24°C po dolasku (međutim, navedeno se ne primjenjuje na rezervacije napravljene kasnije od 3 dana prije dolaska). Ne može se očekivati da će vanjski bazeni biti grijani te ih se ne može koristiti tijekom cijele godine. Za dodatne informacije pogledajte Pomoć na našoj internetskoj stranici.

**8. POLOZI ILI PLAĆANJA NA RAČUN ZA TROŠKOVE POTROŠNJE**

U skladu sa željama NOVASOLA ili Vlasnika, dospjeli iznosi prema Sporazumu u određenim će slučajevima uključivati plaćanje pologa NOVASOLU po plaćanju rezervacije ili naplatu pologa i/ili plaćanje troškova potrošnje u gotovini po primopredaji ključeva. Troškovi potrošnje služe kao sredstvo osiguranja pokrivenosti troškova potrošnje energije itd. Polog služi kao osiguranje Vlasniku u slučaju bilo kakvog oštećenja iznajmljenih prostora ili nezadovoljavajućeg završnog čišćenja, dok plaćanje na račun troškova potrošnje služi samo kao osiguranje plaćanja istih. Ako se naplaćuje polog, iznos pologa ovisi, između ostalog, o veličini smještajne jedinice, sadržajima i opremi, trajanju boravka i svrsi za koju se smještajna jedinica rezervirala. Ako je gost stupio u sporazum o najmu dodatne opreme, npr. plovila s motorom, izravno s Vlasnikom i izvan Sporazuma kojeg je sklopio s NOVASOLOM kao posrednikom, Vlasnik gostu može naplatiti dodatni polog. Iznos plaćanja na račun za troškove potrošnje i polog navedeni su u Sporazumu i/ili na internetskoj stranici. Povrat plaćanja na račun za troškove potrošnje i/ili pologa izvršit će se najkasnije u roku od četiri tjedna nakon gostova odlaska iz smještajne jedinice. Svaka šteta i/ili nedostatak završnog čišćenja plus naknada za održavanje oduzet će se prije povrata pologa. Ako ukupna vrijednost navedenog iznosa prelazi iznos pologa ili su troškovi potrošnje veći od iznosa prethodno uplaćenih na račun, gostu će se naplatiti dodatni iznos. Ako nije naplaćen dodatni polog ili plaćanje na račun troškova potrošnje, NOVASOL, Vlasnik ili njihov predstavnik šalje račun za štetu, nedostatak završnog čišćenja i potrošnju nakon kraja razdoblja rezervacije osim ako se to plaćanje izvrši gotovinom na odlasku. U slučaju skupine mladih (vidjeti članak 2.2) ili u slučaju skupine koju čini više od 6 osoba (ne uključujući obitelji i parove), ili u slučaju rezerviranog razdoblja smještajne jedinice duljeg od 14 dana ili u slučaju da se smještajna jedinica nije rezervirala u svrhu odmora, NOVASOL, Vlasnik ili njihov predstavnik imaju pravo naplatiti povećani polog od 475 EUR po ležaju koje smještajna jedinica ima na raspolaganju, te se može naplatiti jedno ili više završnih čišćenja, ovisno o trajanju boravka.

**9. ZAVRŠNO ČIŠĆENJE**

Po odlasku gost mora ostaviti uredan i temeljito očišćeni objekt. Gost je dužan obratiti posebnu pažnju prilikom čišćenja hladnjaka, zamrzivača, štednjaka, pećnice, roštilja i sanitarija. Gost napušta smještajnu jedinicu u stanju u kojem bi je želio i zateći. Moguće je naručiti završno čišćenje od NOVASOLA ili Vlasnika objekta uz plaćanje naknade, a gost ne smije dopustiti da bilo koja treća osoba obavlja čišćenje. Ako se završno čišćenje ne provede ili nije zadovoljavajuće ili ako smještajna jedinica ostane u neurednom stanju, gostu se šalje faktura za navedene troškove. Ako je završno čišćenje uključeno u cijenu rezervacije ili je gost naručio završno čišćenje, gost svejedno prije odlaska ima obvezu oprati posude, isprazniti perilicu posuda i hladnjak, očistiti pećnicu i vanjski roštilj i pospremiti smještajnu jedinicu i okućnicu. Ako je u pitanju skupina mladih (vidjeti članak 2.2.) ili ako se smještajna jedinica iznajmljuje u svrhu koja nije odmor, Vlasnik ili njegov zastupnik ima pravo zahtijevati od gosta da plati obvezno završno čišćenje, a u slučaju rezerviranog razdoblja duljeg od 21 dan, Vlasnik ili njegov zastupnik ima pravo zahtijevati od gosta da plati obvezno čišćenje nakon 14 dana i svaki tjedan nakon toga.

**10. ŠTETA**

Gost je dužan na odgovarajući način postupati s rezerviranim prostorom i ostaviti ga u istom stanju u kojem ga je zatekao. Gost je odgovoran Vlasniku za svaku štetu na smještajnoj jedinici i/ili njezinom inventaru/namještaju/uređajima ili sadržajima koju tijekom boravka nanese sam gost ili druge osobe kojima gost omogućuje pristup rezerviranoj smještajnoj jedinici. Ako je gost odgovoran za štete manje vrijednosti, NOVASOL će pokriti do 135 EUR po rezervaciji, pod uvjetom da prije napuštanja smještajne jedinice gost ispuni, potpiše i pošalje obrazac za manje štete koji je dostupan u smještajnoj jedinici ili u elektroničkom obliku i pod uvjetom da gost nije

platio polog, u kojem slučaju NOVASOL ne pokriva potraživanje. Ako je vrijednost štete veća od 135 EUR, NOVASOL ne pokriva tu štetu. Šteta na smještajnoj jedinici i/ili njezinom inventaru koja nastane tijekom rezerviranog razdoblja mora se odmah prijaviti NOVASOLU, Vlasniku ili njegovom predstavniku. Svako potraživanje Vlasnika za štete nastale tijekom rezerviranog razdoblja bez obzira na to je li takva šteta prijavljena od strane gosta ili je drugačije utvrđena, bit će prijavljeno u roku od 4 tjedna od kraja rezerviranog razdoblja osim ako gost nije postupao nemarno.

Između svakog rezerviranog razdoblja, NOVASOL i/ili Vlasnik pregledat će objekt radi utvrđivanja bilo kakvog nedostatka ili oštećenja smještajne jedinice i/ili pripadajućeg inventara, kao i nedostatka čišćenja ili nedovoljnog čišćenja.

#### 11. NEDOSTACI, PRITUŽBE I RJEŠENJA PROBLEMA

Ako gost po preuzimanju smještajne jedinice primijeti nedovoljno očišćenu smještajnu jedinicu, štetu ili nedostatke, gost treba odmah podnijeti pritužbu inače će se smatrati da je gost preuzeo smještajnu jedinicu u urednom i ispravnom stanju i gost će izgubiti pravo pritužbe. Pritužbe na čišćenje potrebno je podnijeti odmah. Pritužbe na štetu ili nedostatke potrebno je podnijeti što je prije moguće, a najkasnije 72 sata nakon dolaska ili nakon otkrića nedostatka ili štete. Pritužbe je potrebno podnijeti Vlasniku, predstavniku ili lokalnom uredu NOVASOLA. Radi ostvarenja kontakta s NOVASOLOM, pogledajte NOVASOLOVU internetsku stranicu gdje su navedeni telefonski brojevi i radno vrijeme. Odgovornost je gosta saznati ime zaposlenika NOVASOLA koji obrađuje pritužbu. Elektronička pošta ne bi se trebala koristiti za pritužbe tijekom boravka. Gost će pokušati izbjeći pogoršanje svake štete, nedostatka ili kvara te će pokušati umanjiti gubitke NOVASOLU ili Vlasniku. NOVASOL i/ili Vlasnik imaju pravo otkloniti bilo koji nedostatak ili manu. U slučaju pritužbe gost će NOVASOLU dati razuman vremenski rok za otklanjanje ili popravljavanje bilo kakvih nedostataka ili oštećenja. Raniji odlazak iz smještajne jedinice prije završetka rezerviranog razdoblja bez prethodne suglasnosti NOVASOLA bit će na trošak i rizik gosta. Gost ugrožava svoju mogućnost raskida Sporazuma i ugrožava gubitak prava na naknadu ili smanjenje cijene ako onemogućiti NOVASOLU otklanjanje ili popravak bilo koje štete ili mogućnost da mu ponudi premještanje u drugu smještajnu jedinicu.

NOVASOL zadržava pravo na rješavanje svake pritužbe na način da premjesti gosta u drugu smještajnu jedinicu slične cijene i kvalitete, ako je to moguće. NOVASOL ovu odluku donosi prema vlastitom nahodjenju. Ako prema mišljenju gosta prijavljena pritužba ne dovede do zadovoljavajućeg rješenja tijekom razdoblja boravka, pritužbu je potrebno dostaviti pisanim putem NOVASOLU na provjeru i dodatno istraživanje, a najkasnije 28 dana nakon završetka rezerviranog razdoblja. Pritužbe u pisanom obliku šalju se na:

NOVASOL AS, n/r: Customer Care, Hedeager 44, DK-8200 Aarhus N, Danska, ili putem e-pošte na korisnickasluzba(a)novasol.com. NOVASOL će u svakom trenutku nastojati uzeti u obzir posebne želje gosta, ali ne može jamčiti da će se posebni zahtjevi i ispuniti.

Bilo kakva odgovornost za štetu uključuje isključivo izravnu, financijsku štetu. Ni NOVASOL ni Vlasnik ne mogu biti odgovorni za neizravnu štetu (posljedičnu štetu) ili svaku drugu štetu nefinancijske naravi (nematerijalna šteta).

#### 12. NOVASOL U ULOZI POSREDNIKA

NOVASOL nije vlasnik smještajnih jedinica, već je to Vlasnik. NOVASOL je strana koja Vam omogućuje smještajnu jedinicu u ime Vlasnika, te za njegov račun i rizik. Ako se suprotno očekivanjima rezervacija ne može realizirati iz razloga koji su izvan nadzora NOVASOLA, npr. zbog prodaje smještajne jedinice po nalogu suda ili ako Vlasnik prekrši sporazum ili slično, NOVASOL ima pravo otkazati rezervaciju te će smjesta vratiti gostu plaćeni iznos rezervacije. Međutim, NOVASOL također ima mogućnost prema vlastitom nahodjenju ponuditi gostu drugu sličnu smještajnu jedinicu na istom području i za istu cijenu.

#### 13. NADLEŽNOST

U slučaju spora pokreće se postupak u mjestu nadležnosti gdje se nalazi smještajna jedinica, koji se rješava se prema danskom pravu, a sukladno sporazumu između strana.

#### 14. VIŠA SILA I/ILI IZVANREDNI DOGAĐAJI ILI OKOLNOSTI

**14.1.** Ako je korištenje rezerviranog boravka onemogućeno ili u znatnoj mjeri otežano zbog izvanrednih događaja ili okolnosti i/ili događaja više sile, npr. rata, elementarnih nepogoda, katastrofalnih onečišćenja, suše, drugih izvanrednih vremenskih uvjeta, epidemija, pandemija, mjera karantene, zatvaranja granica ili geografskih područja, nestašica hrane ili ograničavanja opskrbe hranom, prometnih uvjeta, prekida trgovanja valutama, štrajkova ili isključenja s rada (lockout) i bez obzira jesu li ti događaji više sile i/ili drugi izvanredni događaji ili okolnosti bili predvidivi u trenutku izvršenja rezervacije, NOVASOL i Vlasnik imaju pravo raskinuti Spora-zum jer ni Vlasnik ni NOVASOL ne mogu se smatrati odgovornima za neizvršavanje Spora-zuma. U slučaju više sile i/ili drugih izvanrednih događaja ili okolnosti, gost je obavezan platiti naknadu NOVASOLU za sve nastale troškove, i to najmanje 75 EUR, uključujući troškove rezervacije, povezane s raskidom Sporazuma.

**14.2.** Ni NOVASOL ni Vlasnik ne mogu se smatrati odgovornima za promjene okolnosti koje se ne odnose na samu smještajnu jedinicu, kao što se ni NOVASOL ni Vlasnik ne mogu smatrati odgovornima za nemogućnost uživanja za vrijeme odmora zbog takvih okolnosti, primjerice, radova na cesti ili građevinskih radova u blizini smještajne jedinice, nestanka struje zatvaranja trgovina, uslužnih djelatnosti itd., promjene radnog vremena, promjene mogućnosti plivanja – uključujući zabranu plivanja, promjene ribolovnih prava, promjene vremenskih uvjeta koje uključuju, ali se ne ograničavaju na primjerice, poplave, šumske požare i suše.

**14.3.** Ni NOVASOL ni Vlasnik ne mogu biti odgovorni za slučajeve najezde insekata u smještajnoj jedinici ili imovini, niti za krađu, štetu ili slične okolnosti koje se odnose na imovinu gosta.

#### 15. DODATNE INFORMACIJE

**15.1.** Ovi opći uvjeti rezerviranja ne podliježu propisima o pravu na otkazivanje.

**15.2.** U slučaju da gost i NOVASOL sklope pisani ugovor u kojem na jedan ili više načina odstupa od uobičajenih uvjeta rezervacije, nepromijenjene odredbe općih uvjeta rezerviranja smještajnih jedinica NOVASOL ostat će na snazi.

**15.3.** Rezervacija i boravak u smještajnim jedinicama ovise o raspoloživosti istih.

**15.4.** NOVASOL nije odgovoran za pogreške na fotografijama ili pisanim materijalima.

**15.5.** NOVASOL predstavlja sve informacije na našoj internetskoj stranici što je točnije moguće. Budući da su smještajne jedinice u privatnom vlasništvu, dane informacije podložne su promjenama. NOVASOL ne snosi odgovornost za takve promjene.

**15.6.** Svako korištenje internetske stranice i drugih izvora u poslovne svrhe, uključujući bilo kakvu reprodukciju u cijelosti ili djelomično ili kopiranje marketinških podataka sadržanih na istim mjestima, zabranjeno je prema važećim propisima.

#### OBVEZE NOVASOLA GLEDE ZAŠTITE OSOBNIH PODATAKA

U kontekstu zakonodavnog okvira o zaštiti osobnih podataka, voditelj obrade podataka je NOVASOL A/S, Virumgårdsvej 27, DK-2830 Virum, Danska. Sve upite u vezi zaštite osobnih podataka morate uputiti u pisanom obliku na sljedeću adresu e-pošte datainformation(a)novasol.com. Molimo pogledajte našu [Politiku o zaštiti osobnih podataka](#) za informacije o tome zašto i kako obrađujemo osobne podatke koje dajete u vezi s rezervacijom itd. i vašim pravima s tim u vezi.

#### VAŠE ODGOVORNOSTI GLEDE ZAŠTITE OSOBNIH PODATAKA:

U svezi s vašim boravkom u smještajnoj jedinici primit ćete potrebne osobne podatke koji se odnose na Vlasnika i na smještajnu jedinicu. Dužni ste surađivati s NOVASOLOM po pitanju usklađenosti s propisima o zaštiti osobnih podataka. U okviru svojih obveza dužni ste osigurati da se osobni podaci obrađuju uz potrebne sigurnosne mjere, uključujući zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade i od slučajnih gubitaka, uništavanja ili štete, te da su osobni podaci pohranjeni samo na nužno razdoblje.

© Sva prava pridržana, siječanj 2022.

NOVASOL je član Danskog udruženja kuća za odmor, koje je uspostavilo odbor za žalbe koji rješava pritužbe gostiju koji nisu mogli pribaviti zadovoljavajuće rješenje od društva za izvršavanje rezervacija.

Pročitajte više na adresi fbnet.dk

Ili se obratite na adresu:

Ankenævnet for Feriehusudlejning

Amagertorv 9, 2

DK-1160 København K

Danska

e-mail: info(a)ankenævnetferiehus.dk

CVR.nr. 17 48 45 75