

Uvjeti rezervacija

Rezervacija smještajnih jedinica na [Poonkt web stranici](#) uvijek podliježe ovim uvjetima rezervacije. Kada Korisnik (korisnik usluga/ gost/ korisnik usluga u turizmu) dovrši svoju rezervaciju, odnosno plati akontaciju ili cijeli iznos rezervacije, prihvaća ove Uvjete i sve druge uvjete koje je dobio tijekom postupka rezervacije.

Smještajne jedinice predstavljene na ovoj stranici nisu vlasništvo Poonkt, obrta za usluge, trgovinu i turističke agencije (skraćeno: Agencija), već u vlasništvu treće osobe, a zastupane od strane vlasnika ili ovlaštene osobe, odnosno Iznajmljivača. U svrhu prodaje smještajnih jedinica, Poonkt agencija djeluje kao u svoje ime i tuđi račun, na temelju čega je potpisan i ugovor s Iznajmljivačem.

1. Podaci na Web stranici

- a. Agencija dobiva informacije od Iznajmljivača i, iako djeluje u skladu s načelom profesionalne pažnje, ne može jamčiti točnost informacija na Web stranici te se ne može smatrati odgovornom za bilo kakve pogreške u informacijama.
- b. Hrvatska verzija ovih Uvjeta smatra se originalnom verzijom. Ako postoji bilo kakav prigovor u vezi s Uvjetima ili bilo kakva neusklađenost između Uvjeta na hrvatskom i na drugom jeziku, primjenjivat će se Uvjete kako se pojavljuju na hrvatskom, osim ako lokalnim zakonom nije propisano drugačije.
- c. Očigledne pogreške i očite tiskarske pogreške nisu obvezujuće. Dakle, ako rezervirate Noćenje ili Dodatnu uslugu za primjerice, 1€ umjesto 100 €, Agencija je slobodna otkazati vašu rezervaciju i vratiti vam uplaćeni novac
- d. Agencija nije odgovorna ni za kakve gubitke ili troškove koji nisu bili razumno predvidivi ili izvan kontrole kod izvršenja Rezervacije ili kod nekog drugog načina Korisnikovog prihvaćanja ovih Uvjeta

2. Uvjeti korištenja Web stranice

- a. Korisnik mora imati najmanje 18 godina da bi upotrebljavao Web stranicu te se obvezuje ne upotrebljavati Web stranicu za uzrokovanje smetnji, izradu lažnih Rezervacija ili uzrokovanje ikakve smetnje ili štete prema Iznajmljivaču,

Agenciji ili bilo kome drugome. U slučaju kršenja savjesnog postupanja, Agencija je slobodna prijaviti takve aktivnosti ovlaštenim tijelima.

- b. Kada Korisnik napravi Rezervaciju, pristaje platiti trošak Putovanja, uključujući sve naknade i poreze koji se mogu primijeniti.
- c. Osim ako nije drugačije navedeno, sva prava na Agencijskoj Web stranici (zaštitni znakovi, opisi Dodatnih usluga i Smještajnih jedinica, izgled Web stranice i dojam itd.), u vlasništvu su Poonkt agencije (ili njegovih izdavatelja licenci) i upotrebom Web stranice Korisnik pristaje upotrebljavati ju samo za predviđenu svrhu.
- d. Korisniku ili trećim osobama nije dopušteno nadzirati, kopirati, indeksirati/prikupljati, preuzimati, reproducirati ili na drugi način upotrebljavati bilo što na Web stranici u bilo koju komercijalnu svrhu bez pismenog dopuštenja Agencije ili njegovih izdavatelja licence.

3. Obveze Korisnika/gosta/nositelja rezervacije

- a. Korisnik mora ispravno ispuniti sve svoje kontaktne podatke, koji uključuju ispravnu e-mail adresu, kako bi mu Agencija mogla pružiti informacije o rezervaciji i kontaktirati ga.
- b. Korisnik je dužan pažljivo pročitati ove Uvjete i biti svjestan uvjeta prikazanih tijekom postupka rezervacije.
- c. Korisnik je dužan, pri svom putovanju, voditi računa o čuvanju smještajne jedinice i njenog inventara. U slučaju kvara, oštećenja ili gubitka, Korisnik je dužan to što prije prijaviti Agenciji ili Iznajmljivaču. U slučaju većih šteta, Iznajmljivač je slobodan tražiti naknadu za štetu prema cjeniku novog proizvoda ili cjeniku popravka.
- d. Kao osoba koja je napravila rezervaciju, Korisnik je odgovoran za radnje i ponašanje svih u grupi. Također je odgovoran za dobivanje dopuštenja grupe o pristupanju njihovih osobnih podataka Agenciji.

- e. Korisnik je dužan održavati sigurnost smještajne jedinice i njenog inventara, zatvaranjem prozora i vrata te zaključavanjem, posebno pri odlascima i odsutnosti iz smještajne jedinice.
- f. Slanjem recenzije, Korisnik potvrđuje da se recenzija temelji na istinitim informacijama te ne sadrži nikakve viruse.

4. Rezervacije

Prije nego što Korisnik započne svoj boravak u smještajnoj jedinici, zaprimiti će dokumente o rezervaciji s preciznim uputama o lokaciji i načinu preuzimanja ključeva smještajnih jedinica

- a) Korisnik, odnosno nositelj rezervacije/Korisnik smještajne jedinice na dan rezervacije mora biti punoljetna osoba prema pravu Republike Hrvatske. U slučaju da su Korisnici grupa, odnosno najmanje 6 mladih osoba, nositelj rezervacije smještajne jedinice ne smije biti mlađi od 21 godine na dan rezervacije smještajne jedinice, o čemu je nositelj rezervacije dužan obavijestiti Agenciju pri rezervaciji. U suprotnom slučaju, Agencija ili Iznajmljivač imaju pravo odbiti pružiti uslugu smještaja takvoj skupini i raskinuti Sporazum bez povrata uplaćenog iznosa za smještaj.
- b) Kada Korisnik napravi rezervaciju, prihvaća primjenjiva pravila kako su prikazana u postupku rezervacije, što uključuje pravila o otkazivanju, i sva druga pravila (o dobnoj granici, sigurnosnim položima / položima za slučaj štete, dodacima za grupne rezervacije, dodatnim krevetima, doručku, kućnim ljubimcima, prihvatljivim karticama itd.)
- c) Ako Korisnik otkáže rezervaciju ili se ne pojavi, svaka naknada za otkazivanje / nedolazak i svaki povrat novca ovisit će o pravilima o otkazivanju / nedolasku Korisnika koje je definirao Iznajmljivač. Ukoliko iznajmljivač nije definirao pravila o otkazu/nedolasku Korisnika, primjenjuju se pravila iz ovih Uvjeta.
- d) Neke se rezervacije ne mogu besplatno otkazati, dok se druge mogu besplatno otkazati samo prije definiranog roka ili u slučaju više sile, odnosno zaštite od otkazivanja
- e) Ako Korisnik misli da neće stići na vrijeme, dužan je obratiti se Iznajmljivaču ili Agenciji i priopćiti očekivano vrijeme dolaska. Korisnikova je odgovornost stići na vrijeme te nije odgovornost Agencije za povezane dodatke troškove koje Iznajmljivač može naplatiti.

5. Plaćanje

Ako nema drugačijih naznaka, sve cijene su iskazane u eurima (EUR) po smještajnoj jedinici na osnovi noćenja. Agencija ovlaštena je naknadno teretiti Korisnika sve za troškove nastale za vrijeme boravka Korisnika, a koji nisu uključeni u cijenu boravka (što uključuje i naknadu štete zbog oštećenja na imovini Iznajmljivača uzrokovanim nesavjesnim ponašanjem i postupanjem Korisnika).

Rezervacija je odmah obvezujuća, bez obzira na način rezerviranja. Nakon evidentiranja uplate akontacije Korisnika, Agencija će poslati Korisniku e-poštom poruku s potvrdom rezervacije. Agencija naplaćuje iznos rezervacije u cijelosti ili u dvije rate, ovisno o terminu rezervacije. Ukoliko Iznajmljivači ne definiraju ili ustupe informacije, Agencija će naplatiti rezervacije kako je navedeno u nastavku:

- a) U slučaju rezervacija izvršenih 30 do 15 dana prije početka rezerviranog razdoblja, primjenjuju se sljedeći uvjeti plaćanja:
 - Prva rata od 30% ukupnog iznosa dospijeća je odmah i mora se uplatiti na račun Agencije najkasnije do ponoći istog dana, odnosno do 10:00 sati sutrašnjeg dana, kada će uplata biti vidljiva.
 - Druga rata, koja iznosi preostalih 70% iznosa rezervacije, dospijeva i mora se uplatiti na račun Agencije najkasnije 8 dana prije početka rezerviranog razdoblja.
- b) U slučaju rezervacija izvršenih 14 do 8 dana prije početka rezerviranog razdoblja, primjenjuju se sljedeći uvjeti plaćanja:
 - Prva rata od 50% ukupnog iznosa rezervacije dospijeća je odmah i mora se uplatiti na račun Agencije najkasnije do ponoći istog dana, odnosno do 10:00 sati sutrašnjeg dana, kada će uplata biti vidljiva.
 - Druga rata, koja iznosi preostalih 50% iznosa rezervacije, dospijeva i mora se uplatiti na račun Agencije najkasnije 8 dana prije početka rezerviranog razdoblja.
- c) U slučaju rezervacija izvršenih 7 ili manje dana prije početka rezerviranog razdoblja, primjenjuju se sljedeći uvjeti plaćanja:
 - Ukupan iznos rezervacije dospijeća je odmah i mora se uplatiti na račun Agencije najkasnije do ponoći istog dana, odnosno do 10:00 sati sutrašnjeg dana, kada će uplata biti vidljiva

→ Ako uvjeti plaćanja nisu ispoštovani, smatra se da je to kršenje Uvjeta te Agencija može ne provesti rezervaciju bez prethodne obavijesti, no ako je moguće, obavijestit će Korisnika prije raskida. Neprovođenje rezervacije ne oslobađa Korisnika od obveze plaćanja svih dospjelih iznosa, i u tom slučaju primjenjuju se odredbe o otkazivanju iz članka 6.

6. Trajanje rezervacije

a) Preuzimanje ključeva

Dokumenti o rezervaciji sadrže informacije o vremenu preuzimanja ključeva smještajne jedinice, kada je smještajna jedinica spremna za dolazak, te o vremenu dolaska i odlaska. Ti podaci važe u svakom trenutku, osim ako je unaprijed ili u međuvremenu dogovoreno drukčije vrijeme preuzimanja ključeva. Ključeve je moguće preuzeti samo ako je cijeli iznos smještaja plaćen u skladu s uvjetima rezervacije, uz predodčenje originalnog vaučera i osobne isprave s fotografijom.

b) Vrijeme dolaska i odlaska

U smještajnu jedinicu je moguće doći najranije nakon termina objavljenog u kućnom redu, odnosno od 14:00 sati ako nema drukčijih informacija. Po dogovoru s Iznajmljivačem, Korisnik može doći i u drugom terminu istog dana.

Smještajnu jedinicu potrebno je napustiti najkasnije do termina objavljenog u kućnom redu, odnosno do 10:00 sati na dan odlaska ako nema drukčijih informacija. Po dogovoru s Iznajmljivačem, Korisnik može napustiti kuću i u drugom terminu istog dana.

c) Veličina i namjena smještajne jedinice i pripadajućeg zemljišta:

Smještajnu jedinicu moguće je koristiti isključivo u svrhu odmora, osim ako između Korisnika i Agencije nije postignut drukčiji dogovor. U slučaju da Agencija ili Iznajmljivač sumnjaju u kršenje važećih zakona, pravila, javnog reda ili bontona, Agencija ili Iznajmljivač imaju pravo pristupiti smještajnoj jedinici i, ako se njihove sumnje potvrde prema vlastitoj diskrecijskoj procjeni, imaju pravo izbaciti osobu/osobe iz smještajne jedinice s trenutačnim učinkom i bez prethodne obavijesti, bez prava na povrat novca.

Postavljanje šatora ili parkiranje kamp-kućica ili sličnih objekata na zemljištu smještajne jedinice ili oko nje nije dopušteno.

Navedeni kvadratni metri smještajnog objekta izračunavaju se na temelju vanjskih dimenzija tlocrta.

- d) Broj Korisnika: U smještajnoj jedinici i na pripadajućem posjedu može boraviti samo broj osoba naveden u dokumentima rezervacije i na našoj internetskoj stranici, bez obzira na dob djece. Jedina iznimka su smještajne jedinice koje omogućuju boravak jednog dodatnog djeteta (mlađeg od 4 godine) bez dodatne naknade. Ako se u smještajnoj jedinici nađe više osoba nego što je dopušteno ili ako Korisnik postavi šatore ili kamp-kućice ili slične objekte na zemljištu smještajne jedinice ili oko nje, Agencija ili Iznajmljivač imaju pravo zatražiti da dodatne osobe odmah napuste smještajnu jedinicu. Ako Korisnik ne postupi sukladno ovom zahtjevu unutar 12 sati, smatrat će se da krši Uvjete rezervacije te će svi koji borave u smještajnoj jedinici bit će dužni napustiti smještaj s trenutačnim učinkom i bez daljnjih obavijesti, bez povrata novca.
- e) Kućni ljubimci i alergije: U nekim smještajnim jedinicama nisu dopušteni kućni ljubimci. Međutim, ni Agencija ni Iznajmljivač ne mogu jamčiti da u smještajnoj jedinici ranije nisu boravili kućni ljubimci niti da Iznajmljivač nema kućne ljubimce. Ni Iznajmljivač ni Agencija ne preuzimaju odgovornost za alergijske reakcije ili astmatične reakcije Korisnika zbog prethodnog boravka kućnih ljubimaca u bilo kojoj od smještajnih jedinica. Također, u nekim smještajnim jedinicama je dozvoljen boravak kućnih ljubimaca uz nadoplatu čiji iznos/tarifu određuje Iznajmljivač. Nadoplatu je potrebno izvršiti tokom rezervacije smještajne jedinice.
- f) Dodatni kreveti: U nekim smještajnim jedinicama nadoplaćuje se smještaj u dodatnim ležajevima, po tarifi koju određuje Iznajmljivač.
- g) Nadoplata za sadržaje u kući: Neke smještajne jedinice zahtijevaju nadoplatu za korištenje određenih sadržaja ili namirnica u kući, poput vina, pripreme doručka,
- h) Bučnost: Ponekad se korisnici mogu iznenada suočiti s bukom gradilišta, susjeda, prometa i slično. Ni Agencija ni Iznajmljivač nisu odgovorni za neplaniranu buku.
- i) Internet: Internet veza ili širokopojasna mreža dostupna je na različite načine, poput kabela ili WiFi-ja. Internet je dodatna usluga koju pruža Iznajmljivač i zbog mogućih problema s pokrivenošću na području smještajne jedinice, varijabilnih količina podataka i brzine, ni Agencija ni Iznajmljivač nisu odgovorni za slab signal, preopterećenu antenu, probleme s kabelima ili druge probleme vezane uz internet.

Pristup internetu dopušten je samo odraslim osobama, a korištenje interneta mora biti u skladu s važećim zakonima.

- j) Pušenje: Pušenje nije dozvoljeno unutar smještajne jedinice osim ako nije drugačije izričito navedeno. To, međutim, ne znači nužno da u smještajnoj jedinici nikada nije pušeno. Za kršenje zabrane pušenja naplaćuje se kazna u iznosu od 60 EUR.
- k) Bazeni, hidromasažni bazen i slični sadržaji: Iz sigurnosnih razloga, Korisnik je dužan slijediti sve upute dobivene od Iznajmljivača ili Agencije u vezi s korištenjem bazena, hidromasažnih bazena i sličnih sadržaja, ako takvi sadržaji postoje u smještajnoj jedinici. Korisnici koriste bazen, hidromasažni bazen i slične sadržaje na vlastitu odgovornost, dok nije preporučljivo prekomjerno korištenje bazena, hidromasažnih bazena i sličnih sadržaja. Djeca mlađa od 16 godina ne smiju boraviti u blizini bazena bez nadzora odrasle osobe.
- l) Dobna granica: Neki objekti ne naplaćuju boravak djece mlađe od 4 godine starosti.

7. Povećanje cijena

U slučaju povećanja cijena, povećanja postojećih ili uvođenja novih poreza, ili promjene valutnog tečaja, Agencija zadržava pravo proporcionalno povećati iznos rezervacije. U slučaju povećanja cijena vezanih za troškove potrošnje ili druge varijabilne troškove, Agencija ima pravo povećati cijenu za relevantne troškove koje podmiruje Korisnik. Ako Korisnik zatraži, Agencija je dužan pružiti dokaz o takvom povećanju cijene.

8. Izvanredni uvjeti i zaštita od otkazivanja

Ni Agencija ni Iznajmljivač ne mogu se smatrati odgovornima za promjene okolnosti koje se ne odnose na samu smještajnu jedinicu, kao što su nemogućnost uživanja tijekom odmora zbog takvih okolnosti, primjerice, radova na cesti ili građevinskih radova u blizini smještajne jedinice, nestanka struje, zatvaranja trgovina, usluga i sličnih situacija, promjena radnog vremena, promjena mogućnosti plivanja – uključujući zabranu plivanja, promjena ribolovnih prava, promjena vremenskih uvjeta koje uključuju, ali se ne ograničavaju na poplave, šumske požare i suše.

Ni Agencija ni Iznajmljivač nisu odgovorni za slučajeve najezde insekata u smještajnoj jedinici ili na imovini, niti za krađu, štetu ili slične situacije koje se odnose na imovinu Korisnika.

U slučaju više sile i/ili drugih izvanrednih događaja ili okolnosti, Korisnik ima mogućnost zaštite od otkazivanja. Zaštita od otkazivanja primjenjuje se u slučajevima kada je boravak Korisnika u rezerviranoj smještajnoj jedinici onemogućen ili značajno otežan:

- a) Ako osobe navedene prilikom provođenja rezervacije, ili njihovi supružnici, djeca, roditelji, braća i sestre, bake i djedovi, unuci, zetovi ili snahe ili roditelji preminu ili obolijevanju od akutne bolesti ili su ozbiljno ozlijeđeni što zahtijeva hospitalizaciju, mirovanje propisano od strane liječnika ili sličan događaj. Akutna bolest definira se kao novo stečena bolest (od trenutka rezervacije), potvrđena sumnja na novostečenu i ozbiljnu bolest ili neočekivano pogoršanje postojeće bolesti ili kronične bolesti.
- b) Ako je neposredno prije početka boravka Korisnika u privatnom domu Korisnika prouzročena značajna šteta zbog požara ili provale ili je došlo do nezakonitog štrajka u poslovnoj jedinici koja pripada Korisniku.
- c) Ako je korištenje rezervirane smještajne jedinice onemogućeno ili značajno otežano došlo do kvara važnih uređaja i sustava (npr., sustav grijanja),
- d) Ako je korištenje smještajne jedinice onemogućeno ili značajno otežano zbog izvanrednih događaja ili okolnosti, poput rata, prirodnih katastrofa, elementarnih nepogoda, katastrofalnih onečišćenja, suše, drugih izvanrednih vremenskih uvjeta (npr. snježne mećave i neočišćenih cesta), epidemija, pandemija, mjera karantene, zatvaranja granica ili geografskih područja, nestašica hrane ili ograničenja opskrbe hranom, prometnih problema, prekida u trgovini valutama, štrajkova ili zaključavanja (lockout).

U slučaju više sile i/ili drugih izvanrednih događaja ili okolnosti, Korisnik je obvezan platiti naknadu Agenciji za nastale administrativne troškove, u iznosu od 30 EUR.

8. 1. Zaštita od otkazivanja ovisi o sljedećim uvjetima:

a) Korisnik mora pismeno obavijestiti Agenciju o bolesti najkasnije 24 sata nakon njezina nastanka, a Agencija mora biti obaviještena o otkazivanju najkasnije do podneva na dan dolaska navedenog u Sporazumu.

b) Agencija mora primiti dokaz o događaju koji opravdava otkazivanje, kao što su potvrda liječnika, potvrda o smrti ili policijsko izvješće, najkasnije 2 dana (48 sati) nakon obavijesti. Korisnik snosi troškove izdavanja takvih potvrda, izvješća ili izjava.

c) Korisnik je zaštićen od trenutka rezervacije do svog dolaska u smještajnu jedinicu. Nema pokrića nakon početka razdoblja rezervacije, niti se odnosi na raniji dolazak.

d) Agencija neće nadoknaditi druge troškove koji mogu nastati kao posljedica navedenih događaja, u skladu s uvjetima zaštite od otkazivanja. Korisniku se preporučuje kontaktiranje osiguravajuće kuće kako bi sklopio odgovarajuće osiguranje. Sva pitanja o zaštiti od otkazivanja treba uputiti Agenciji.

e) U slučaju više sile i/ili izvanrednih događaja ili okolnosti, zaštita od otkazivanja nije primjenjiva najkasnije 4 dana nakon što se događaj dogodio i najmanje 4 dana prije početka razdoblja rezervacije.

8. 2. Ako Zaštita od otkazivanja stupi na snagu, Korisnik može izabrati:

a) Prijenos Rezervacije na treću osobu bez dodatnih troškova ili,

b) Otkazivanje rezervacije i povrat punog iznosa rezervacije uz plaćanje administrativne naknade od 30 EUR,

c) Prenijeti rezervaciju na novi termin i nadoplatiti naknadu cijene ukoliko je to potrebno.

9. 1. Jamstvo povrata novca

Jamstvo povrata novca vrijedi u slučaju kada smještajna jedinica ima ozbiljne nedostatke koji se ne mogu odmah ukloniti pa je uporabljivost smještajne jedinice znatno smanjena. Nedostacima se smatraju. Za utvrđenje nedostataka i povrat novca potrebna je i provodi se procedura. U sljedećim situacijama primjenjuje se Jamstvo povrata novca:

- Korisnik je uložio pritužbu odmah za vrijeme boravka u smještajnoj jedinici,
- Agencija nije uspjela ukloniti kvar u roku od 24 sata nakon što se Korisnik požalio
- Navedeni se nedostaci ne mogu pripisati Korisniku.
- Jamstvo povrata novca primjenjuje se od dana kada je Poonkt agencija zaprimila pritužbu i na ostatak razdoblja rezervacije.

9. 2. U slučaju jamstva povrata novca, Korisnik može:

- Napustiti smještajnu jedinicu i primiti povrat proporcionalnog iznosa rezervacije, koji je jednak preostalim danima rezervacije

- Dobiti ponudu zamjenskog objekta za ostatak rezerviranog razdoblja. Ako je zamjenski objekt koji se nudi na raspolaganje Korisniku jeftiniji, Korisnik će primiti povrat razlike u cijeni. Razlika se procjenjuje proporcionalno u skladu s preostalim rezerviranim razdobljem. Ako je zamjenski objekt skuplji, razliku u cijeni snosi Iznajmljivač.
- Ostati u smještajnom objektu i primiti nadoknadu u iznosu 15% cijene po noćenju, za sva noćenja

10. Uvjeti otkazivanja/izmjena

Otkazivanje rezervacije je moguće samo u pisanom obliku i primjenjuje se od dana kada Agencija zaprimi obavijest o otkazivanju.

U slučaju otkazivanja rezervacije iz razloga koji nisu zaštićeni od otkazivanja, naplaćuju se sljedeće naknade:

- a) Od dana rezervacije do 30 dana prije početka rezerviranog razdoblja, 10% ukupnog iznosa rezervacije (međutim, ne manje od 50 EUR).
- b) Od 29 dana do 15 dana prije početka rezerviranog razdoblja, 50% ukupnog iznosa rezervacije (međutim, ne manje od 50 EUR).
- c) Od 14 dana do 8 dana prije početka rezerviranog razdoblja, 80% ukupnog iznosa rezervacije
- d) Od 7 dana do 0 dana prije početka rezerviranog razdoblja, 100% ukupnog iznosa rezervacije. Ako Agencija ne primi pisanu obavijest o otkazivanju, Korisnik je obvezan platiti cijeli iznos rezervacije, čak i ako se iznajmljena smještajna jedinica ne koristi.

UVjeti za Novogodišnji termin - 14 dana prije 100% rezervacije

Rokovi iz članaka a, b i c počinju teći točno u ponoć. U slučaju da Korisnik otkaže rezervaciju prije roka nakon kojeg se naplaćuje naknada za otkazivanje rezervacije, Agencija neće zaračunati proviziju, odnosno, provizija se zaračunava u slučaju da Korisnik otkaže rezervaciju nakon tog roka u skladu s odredbama Ugovora.

Ako se Korisnik može zamijeniti s drugim Korisnikom za isto razdoblje i po istoj cijeni, Agencija će prihvatiti promjenu imena uz naknadu od 30 EUR. O tome je potrebno obavijestiti Agenciju u pisanom obliku.

11. 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, Korisniku se naplaćuje naknada korištenja stanice za punjenje električnog vozila.

Polog i/ili plaćanja na račun za troškove potrošnje

U skladu sa željama Agencije ili Iznajmljivača, u određenim slučajevima uključuju plaćanje pologa agenciji po plaćanju rezervacije ili u gotovini po primopredaji ključeva. Polog služi kao osiguranje Iznajmljivaču u slučaju bilo kakvog oštećenja iznajmljenih prostora ili nezadovoljavajućeg završnog čišćenja. Ako ne dođe do oštećenja, odnosno ne dođe do dodatnih troškova u smještajnoj jedinici nakon boravka, polog se vraća Korisniku.

12. Završno čišćenje

Po odlasku, Korisnik je dužan ostaviti smještajnu jedinicu urednom i čistom. Korisnik je dužan zatvoriti sve prozore i vrata, zaključati ulaze u kuću, ugasiti svjetla i isključiti električne aparate. Cijena profesionalnog završnog čišćenja je uključena u cijenu rezervacije.

13. Šteta

Korisnik je odgovoran za nastale štete u smještajnoj jedinici i ostavljanje jedinice u istom stanju u kojoj ju je zatekao. Korisnik je odgovoran vlasniku za svaku štetu na smještajnoj jedinici i/ili njenom inventaru/namještaju/uređajima ili sadržajima koju nanese tijekom boravka ili druge osobe kojima Korisnik omogući pristup rezerviranoj smještajnoj jedinici. Ako Korisnik uzrokuje manju štetu, Agencija će pokriti iznos do 20 EUR po rezervaciji, pod uvjetom da Korisnik prije napuštanja smještajne jedinice ispuni, potpiše i pošalje obrazac za manju štetu, koji je dostupan u smještajnoj jedinici ili elektronički, i pod uvjetom da Korisnik nije platio polog, u kojem slučaju Agencija ne pokriva to potraživanje. U slučaju da vrijednost štete prelazi 20 EUR, Agencija neće pokriti tu štetu. Korisnik je obvezan svaku štetu u smještajnoj jedinici odmah prijaviti Agenciji, vlasniku ili njegovom predstavniku. Sva potraživanja Vlasnika za štetu moraju biti prijavljena u roku od 48 sati od završetka rezerviranog razdoblja, osim ako Korisnik nije postupao nemarno.

Između svakog rezerviranog razdoblja, Agencija i/ili Iznajmljivač će pregledati objekt radi utvrđivanja bilo kakvih nedostataka ili oštećenja smještajne jedinice i/ili pripadajućeg inventara, kao i čistoće.

14. Nedostaci, pritužbe i rješenja problema

Ako Korisnik primijeti bilo kakve probleme, poput nečistog smještaja, oštećenja ili nedostataka nakon preuzimanja smještajne jedinice, dužan je odmah podnijeti pritužbu. U suprotnom će se smatrati da je preuzeo smještajnu jedinicu u ispravnom stanju i gubi pravo na pritužbu. Pritužbe na čistoću treba podnijeti odmah, a pritužbe na štetu ili nedostatke treba podnijeti što je prije moguće, a najkasnije 24 sata nakon dolaska ili nakon otkrića štete ili nedostataka. Pritužbe treba uputiti Iznajmljivaču ili Agenciji.

Ako pritužba ne dovede do zadovoljavajućeg rješenja tijekom boravka, Korisnik treba pisanim putem dostaviti pritužbu Agenciji radi dodatne provjere i utvrđivanja stvarnog stanja, najkasnije 7 dana nakon završetka rezerviranog razdoblja.

Agencija zadržava pravo premjestiti Korisnika u drugu smještajnu jedinicu slične cijene i kvalitete ako pritužba ne bude zadovoljavajuće riješena tijekom boravka. Korisnik treba dati razumno vrijeme Agenciji za rješavanje problema ili popravak eventualnih nedostataka ili oštećenja. Odlazak iz smještajne jedinice prije završetka rezerviranog razdoblja bez prethodnog dogovora s Poonkt agencijom pada na teret i rizik Korisnika.

Ako Korisnik ne omogući Agenciji otklanjanje problema ili popravak štete, time može ugroziti svoje pravo na naknadu ili smanjenje cijene.

Pritužbe se šalju pisanim putem na adresu: Ivana Gorana Kovačića 199, 51314 Ravna Gora ili putem e-pošte rezervacije@poonkt.hr. Agencija će nastojati uzeti u obzir posebne želje Korisnika, ali ne može jamčiti njihovo ispunjenje. Odgovornost za štetu obuhvaća samo izravnu financijsku štetu, a ni Agencija ni Iznajmljivač neće biti odgovorni za neizravnu štetu ili druge nematerijalne štete.

15. Kršenje uvjeta

U slučaju da rezervacija ne može biti ostvarena iz razloga koji su izvan nadzora Agencije, kao što je prodaja smještajne jedinice izvan web stranice ili kršenje uvjeta od strane vlasnika

ili slično, Agencija ima pravo otkazati rezervaciju i vratiti Korisniku plaćeni iznos rezervacije. Međutim, Agencija također može, prema vlastitoj odluci, ponuditi Korisniku drugu sličnu smještajnu jedinicu na istom području i za istu cijenu.

U slučaju spora, mjesna nadležnost određuje se prema mjestu gdje se nalazi smještajna jedinica, dok je mjerodavno hrvatsko pravo.

16. Recenzije

Korisnici na web stranici Agencije mogu komentirati i dati ocjenu iskustva u smještajnom objektu. Agencija je distributer, ne izdavač tih recenzija te nije obvezna provjeriti točnost istih niti odgovorna za njihov sadržaj i posljedice distribucije. No, Agencija može po vlastitom nahođenju odbiti, zamijeniti ili ukloniti recenzije ako upućuju na neprimjereni sadržaj, poput politički osjetljivih komentara, nezakonitih aktivnosti, osobnih ili osjetljivih informacija, psovke, uvrede, nasilje, itd.

Agencija zadržava isključivo vlasništvo nad svim pravima, pravnim naslovima i interesima za sve Intelektualno vlasništvo nad recenzijama Korisnika. Smještajni objekt nema pravo ni na koji način izravno ili neizravno upotrebljavati recenzije Korisnika bez prethodne pisane privole Agencije.

17. Privatnost

a) Rezervacije

U svrhu provođenja rezervacije, Agencija treba Korisnikove podatke kao što su ime i prezime, kontakt (adresa e-mail pošte), kućnu adresu, telefonski broj, podatke o plaćanju, datum rođenja, trenutno boravište (u slučaju usluga na zahtjev), dodatne preferencije koje Korisnik ima, a vezano za svoje Putovanje (npr. prilagođenost osobama s invaliditetom), te imena i prezimena i datume rođenja osoba koje putuju s Korisnikom.

Agencija Korisnika još može tražiti osobne podatke, u svrhu ostvarenja rezervacije, odnosno slanja obavijesti koje se odnose na rezervaciju Putovanja, kao što su potvrde (uključujući,

ako je primjenjivo, pružanje dokaza o kupnji i/ili uplati), izmjene i podsjetnike, te u vezi s mogućim položima za slučaj štete.

Korisnik također može svojevoljno odlučiti poslati dodatne informacije vezane za nadolazeće putovanje (npr. očekivano vrijeme dolaska).

Ovisno o Rezervaciji putovanja i Iznajmljivaču, odnosno Pružatelju dodatnih usluga, podaci koje Agencija dijeli mogu uključivati ime i prezime Korisnika, kontaktne podatke i podatke o plaćanju, imena osoba koje putuju s Korisnikom, datume rođenja i bilo koje druge podatke ili preferencije koje je Korisnik naveo prilikom postupka Rezervacije putovanja.

U određenim slučajevima, Iznajmljivaču i/ili Pružatelju dodatnih usluga također pruža neke dodatne povijesne podatke o Korisniku. To uključuje podatke o tome je li već koristio njihove usluge, broj ostvarenih rezervacija preko Agencije, potvrdu da protiv Korisnika nema prijava o neprikladnom ponašanju, otkazanih rezervacija u prošlosti ili recenzija u okviru prošlih rezervacija.

Ako Korisnik ima pitanje o svom Putovanju, prilikom obrade zahtjeva Agencija ponekad mora kontaktirati Iznajmljivača ili Pružatelja dodatnih usluga.

b) Recenzije

Nakon Putovanja, Agencija Korisniku može poslati pozivnicu s linkom za slanje recenzije. Recenzije pregledava i autorizira Agencija, kako ne bi došlo do lažnih recenzija i predstavljanja lažnih identiteta.

Slanjem recenzije Korisnik se slaže s njenim prikazivanjem na web stranici Agencije, odnosno na stranici smještajne jedinice o kojoj su boravili, na mobilnim aplikacijama Agencije, društvenim mrežama Agencije i Iznajmljivača, aplikacijama društvenih mreža. Svrha tih podataka jest informiranje drugih putnika o kvaliteti Usluge putovanja koju je Korisnik koristio, odredištu koje je odabrao i drugim iskustvima koje je Korisnik odlučio

podijeliti. Kada Korisnik napiše recenziju, Agencija će prikupiti sve podatke koje je Korisnik uključio, zajedno s imenom.

c) Marketing

Agencija Korisnikove podatke koristi i u marketinške svrhe, kako bi Agencija mogla Korisnika kontaktirati i obavijestiti o najnovijim ponudama, posebnim popustima i drugim proizvodima i uslugama za koje Agencija procijeni da bi Korisnika mogle zanimati.

Te aktivnosti se odnose na:

- Korištenje Korisnikovih podataka u svrhu slanja novosti vezanih za rad Agencije. Korisnik se u svakom trenutku brzo i jednostavno može odjaviti s popisa primatelja e-pošte marketinškog sadržaja. U tom slučaju potrebno je kliknuti na link 'Odjava' u newsletteru.
- Prilikom sudjelovanja u drugim promotivnim aktivnostima (natječaji, programi vjernosti ili nagradne igre), samo će se relevantni podaci koristiti za administraciju tih promotivnih aktivnosti.
- Komunikacija s Korisnikom preko SMS-a, Whatsapp-a, e-maila ili drugih kontakata koje je Korisnik ustupio Agenciji

d) Unapređenje agencijskih usluga

Agencija koristi osobne podatke u analitičke svrhe, za poboljšanje proizvoda i korisničkog iskustva.

e) Treće strane

Agencija u svrhu pružanja usluga surađuje s trećim stranama, poput financijskih institucija, računovodstvenih servisa, oglašivača, državnih i drugih tijela te će im Agencija, možda morati podijeliti Korisnikove podatke. Agencija će, ukoliko je to propisano zakonom, te

podatke dijeliti profesionalnim trećim stranama samo u mjeri u kojoj je to nužno, a te treće strane obrađuju podatke u skladu s vlastitim profesionalnim obvezama.

U slučajevima potraživanja ili spora u vezi s Rezervacijom putovanja, Agencija može Iznajmljivaču dati Korisnikove kontaktne podatke i druge podatke o rezervaciji potrebne za rješavanje slučaja. To među ostalim može biti Korisnikova adresa e-pošte ili kopija potvrde rezervacije kao dokaz da je Korisnik napravio Rezervaciju putovanja ili kao potvrdu razloga za otkazivanje.

Nadležna tijela: Osobne podatke Agencija otkriva tijelima nadležnima za provođenje zakona ako je potrebno sukladno zakonu ili je nužno za prevenciju, otkrivanje ili progon kaznenih djela i prijevare, ili ako je na drugi način pravno obvezna to učiniti. Nadležnim tijelima Agencija može otkriti osobne podatke kako bi ispunila zakonsku obvezu, zaštitila i branila svoja prava ili imovinu, ili prava i imovinu poslovnih partnera, Iznajmljivača, Pružatelja dodatnih usluga.