

Opći uvjeti i odredbe
Falkensteiner Hotels & Residences
(Prosinac 2023)

1. Područje primjene

- 1.1. Ovi Opći uvjeti i odredbe primjenjuju se na sve ugovore (npr. ugovore o smještaju ili ugovore o pružanju drugih usluga) sklopljene od strane operativnog društva Grupe Falkensteiner Michaeler u odnosu na hotel u kojem oni posluju (Falkensteiner Hotels & Residences) ili drugo povezano društvo Falkensteiner Michaeler Tourism Groupe u odnosu na hotel kojem oni upravljaju (u daljnjem tekstu nazvanog "Društvo za upravljanje hotelom").
- 1.2. Ako ugovorna stranka Društva za upravljanje hotelom nije istodobno gost hotela, ugovorna stranka dužna je prenijeti obveze proizašle iz ovih Općih uvjeta i odredbi na gosta hotela.
- 1.3. Ugovor s Društvom za upravljanje hotelom sklapa se samo prema ovim Općim uvjetima i odredbama. Bilo koji uvjeti i odredbe ugovornih stranaka ne primjenjuju se.

2. Definicije

„Gost hotela“:

Fizička osoba koja koristi usluge smještaja. Gost hotela obično je i ugovorna stranka. Osobe koje prate ugovornu stranku (npr. članovi obitelji, prijatelji itd.) također se smatraju gostima hotela.

„Ugovorna stranka“:

Fizička ili pravna osoba iz domaća ili strana koja sklapa ugovor o smještaju u ime gosta hotela ili za vlastiti boravak kao gost hotela.

„ Poduzetnik" ili "Potrošač “:

Ovi pojmovi podrazumjevaju se sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.

„Ugovor “:

Ugovor o smještaju ili ugovor o drugim uslugama sklopljen između operativnog društva i ugovorne stranke, čiji se detalji kasnije reguliraju.

3. Proces sklapanja ugovora | Polog

- 3.1. Ugovor s tvrtkom za upravljanje hotelom sklapa se prihvaćanjem narudžbe od strane ugovorne strane. Tvrtka za upravljanje hotelom može odlučiti potvrditi rezervaciju pismeno ili ne.
- 3.2. Ako tvrtka za upravljanje hotelom zatraži od ugovorne strane da uplati polog ili pruži autorizaciju kreditne kartice, ugovor se sklapa pod uvjetom da ugovorna strana uplati polog ili pruži autorizaciju kreditne kartice (vidi dolje) unutar određenog vremenskog roka.
- 3.3. Osim ako tvrtka za upravljanje hotelom izričito nije postavila drugi rok u pisanom obliku, ugovorna strana obvezna je uplatiti polog ili pružiti autorizaciju kreditne kartice najkasnije 7 dana nakon rezervacije. Troškovi novčanog prijenosa (npr. naknade za prijenos) snose se od strane ugovorne strane.
- 3.4. Odgovarajući uvjeti i odredbe kreditnih i debitnih kartica primjenjuju se. Ugovorna strana je obvezna pružiti potrebne podatke pružatelju usluga plaćanja imenovanom od strane tvrtke za upravljanje hotelom.

3.5. Polog je djelomična uplata prema dogovorenom iznosu naknade.

4. Početak i završetak smještaja

- 4.1. Ugovorna strana ima pravo, osim ako tvrtka za upravljanje hotelom ne nudi drugo vrijeme prijave, zauzeti unajmljene sobe od 16:00 sati na dogovoreni dan ("dan dolaska").
- 4.2. Ako se soba prvi put zauzme prije 6:00 sati ujutro, prethodna noć će se računati kao prva noć boravka.
- 4.3. Ugovorne sobe moraju biti napuštene od strane ugovorne strane na dan odlaska do 10:00 sati. Ako se povratak ne izvrši do tog vremena, tvrtka za upravljanje hotelom može naplatiti ugovornoj strani do 100% punog iznosa smještaja (cjenik) za dodatnu uporabu. Osim toga, ugovorna strana dužna je nadoknaditi bilo kakvu daljnju štetu nastalu uslijed kašnjenja povratka, sukladno zakonskim propisima.

5. Otkazivanje od strane ugovorne strane | Naknada za otkazivanje

- 5.1. U slučaju online rezervacija ili ugovora o smještaju zaključenih putem prodaje na daljinu, pravo na odustajanje ugovorne strane isključeno je unutar 14 dana od zaključenja ugovora. Primjenjuju se dogovoreni uvjeti otkazivanja povezani s cijenom sobe.
- 5.2. Osim ako nije drukčije dogovoreno pismeno na individualnoj osnovi, otkazivanje od strane ugovorne strane dopušteno je samo uz plaćanje sljedećih naknada za otkazivanje:
 - Do 28 dana prije dolaska: 15% ukupnog iznosa rezerviranog boravka.
 - Od 27 do 7 dana prije dolaska: 45% ukupnog iznosa rezerviranog boravka.
 - Od 6 do 1 dan prije dolaska: 75% ukupnog iznosa rezerviranog boravka.
 - Na dan dolaska: 90% ukupnog iznosa rezerviranog boravka.
 - U slučaju nedolaska, neiskorištenih soba ili ranijeg odlaska, naplatit će se 100% ukupnog iznos.

6. Otkazivanje od strane tvrtke za upravljanje hotelom

- 6.1. Ako ugovor određuje polog, a ugovorna strana ne uplati polog unutar određenog vremenskog roka, tvrtka za upravljanje hotelom može odustati od ugovora bez dodatne obavijesti.
- 6.2. Ako gost ne stigne do 18:00 sati na dogovoreni dan dolaska, hotel nema obvezu pružiti smještaj osim ako nije dogovoreno kasnije vrijeme dolaska.
- 6.3. Ako je ugovorna strana uplatila polog, rezervirane sobe bit će dostupne do 10:00 sati na dan koji slijedi nakon dogovorenog datuma dolaska. U slučaju predujma za više od četiri dana, obveza pružanja smještaja završava u 18:00 sati četvrtog dana, uz dan dolaska koji se računa kao prvi dan, osim ako gost hotela ne priopći kasniji datum dolaska.
- 6.4. Tvrtka za upravljanje hotelom u svakom trenutku ima pravo bez prethodne obavijesti odustati od ugovora iz valjanih razloga, kao što su:
 - Viša sila ili druge okolnosti izvan kontrole tvrtke za upravljanje hotelom koje čine nemogućim ispunjenje ugovora. To uključuje i ne otvaranje hotela kroz određeno razdoblje zbog značajnih ekonomskih razloga.
 - Sobe su rezervirane na temelju zavaravajućeg ili lažnog prikaza bitnih činjenica, poput identiteta gosta ili svrhe boravka.
 - Tvrtka za upravljanje hotelom ima opravdan razlog za vjerovanje da bi korištenje hotelskih usluga moglo ugroziti glatko funkcioniranje poslovanja, a da to nije pripisivo sferi kontrole ili organizacije hotela.
 - Postoji značajno kršenje ovih Općih uvjeta i odredbi.

7. Prava ugovorne strane

- 7.1. Sklapanjem ugovora o smještaju, ugovorna strana stječe pravo na uobičajeno korištenje unajmljenih soba, sadržaja hotela koji se obento stavljaju na raspolaganje gostima bez posebnih uvjeta te na uobičajene

usluge. Ugovorna strana dužna je koristiti ova prava u skladu s politikama hotela i/ili gostiju (kućnim redom).

8. Obveze ugovorne strane

- 8.1. Ugovorni partner dužan je platiti dogovorenu naknadu plus sve dodatne iznose koji su nastali zbog posebnih usluga koje je koristio on i/ili gosti koji ga prate, uključujući zakonom propisani porez na dodanu vrijednost, najkasnije u trenutku odlaska. Ponuđene naknade, osim ako nisu drukčije regulirane u pojedinačnim slučajevima, uključuju sve poreze i pristojbe. Sve promjene naknade zbog poreza i pristojbi snosit će ugovorni partner. Nove poreze i pristojbe dodat će se dogovorenim naknadama i bit će plaćene od strane ugovornog partnera.
- 8.2. Tvrtka za upravljanje hotelom nije obvezna prihvatiti strane valute. Ako tvrtka za upravljanje hotelom prihvaća strane valute, one će biti zamijenjene po dnevnom tečaju gdje je to moguće. Ako tvrtka za upravljanje hotelom prihvaća strane valute ili besgotovinske načine plaćanja, ugovorna strana odgovorna je za sve povezane troškove, kao što su upiti kod tvrtki za kreditne kartice, itd..
- 8.3. Ugovorni partner, kao i svi gosti hotela, solidarno su odgovorni tvrtki za upravljanje hotelom za svaku štetu koju prouzroči on ili gost hotela ili bilo koje druge osobe koje primaju usluge od tvrtke za upravljanje hotela s znanjem ili suglasnošću ugovornog partnera. Roditelji su posebno odgovorni za svoju djecu.
- 8.4. Podnajam ili prijenos pruženih hotelskih soba, kao i njihova uporaba u druge svrhe osim smještaja, zahtijeva prethodnu pisanu suglasnost tvrtke za upravljanje hotelom.
- 8.5. Ugovorna strana pristaje spontano i promptno obavijestiti tvrtku za upravljanje hotelom (ali najkasnije u trenutku zaključenja ugovora) ako će namjeravana uporaba i/ili događaj koje su planirali u hotelu, bilo zbog političke, religijske ili druge prirode, vjerojatno privući javni interes ili utjecati na interese hotela.
- 8.6. Novinske reklame, druge promotivne aktivnosti i publikacije povezane s hotelom obično zahtijevaju prethodnu pisanu suglasnost tvrtke za upravljanje hotelom.
- 8.7. Ako kupac prekrši dužnost informiranja prema točki 8.5., ili ako se objava dogodi bez takve suglasnosti prema točki 8.6., tvrtka za upravljanje hotelom ima pravo zabraniti uporabu na željeni način ili odustati od ugovora. Podložno zahtjevima za naknadu štete.
- 8.8. Računi tvrtke za upravljanje hotela bez roka dospjeća plaćaju se odmah bez odbitaka. Prigovori računima mogu se podići samo unutar jednog mjeseca od primitka.
- 8.9. U slučaju zakašnjenja plaćanja od strane ugovorne strane, tvrtka za upravljanje hotelom ovlaštena je naplatiti zateznu kamatu u iznosu od 5% godišnje za potrošače i zakonsku zateznu kamatu za poduzetnike. Tvrtka za upravljanje hotelom izričito zadržava pravo na naplatu štete zbog kašnjenja koja prelazi ove kamatne naknade.

8.10. U svakom slučaju, ugovorni partner i svi gosti hotela solidarno su odgovorni tvrtki za upravljanje hotelom za svaki zahtjev/štetu, bez obzira na to kako je opisana.

9. Prava tvrtke za upravljanje hotelom

- 9.1. Ako ugovorna strana odbije platiti dogovorenu naknadu ili je u kašnjenju, tvrtka za upravljanje hotelom ima zakonsko pravo zadržavanja prema § 970c Austrijskog građanskog zakonika (ABGB) i zakonsko pravo založnog prava prema § 1101 ABGB na predmete donesene od strane ugovorne strane ili gosta hotela. Ovo pravo zadržavanja ili založno pravo također služi kao osiguranje tvrtke za upravljanje hotelom zahtjeva proizašlih iz ugovora, posebno za obroke, druge troškove nastale u ime ugovorne strane i bilo kakve zahtjeve za naknadu bilo koje vrste.
- 9.2. Ako ugovorna strana zatraži uslugu u sobi ili tijekom izvanrednih sati (nakon 20:00 sati i prije 06:00 sati), tvrtka za upravljanje hotelom ima pravo naplatiti posebnu naknadu za tu uslugu. Međutim, ova posebna naknada mora biti naznačena na popisu cijena soba. Tvrtka za upravljanje hotelom također može odbiti te usluge iz operativnih razloga.
- 9.3. Tvrtka za upravljanje hotelom ima pravo izdati račun ili privremeni račun za usluge u bilo kojem trenutku i zahtijevati odmah plaćanje.
- 9.4. Naknada za smještaj može biti prilagođena od strane tvrtke za upravljanje hotelom ako ugovorna strana naknadno zatraži promjene u broju rezerviranih soba, uslugama ili trajanju boravka gostiju hotela, i tvrtka za upravljanje hotelom pristane. Nadalje, naknada za smještaj može biti povećana od strane tvrtke za upravljanje hotelom, iz opravdanih razloga, maksimalno za 15% ako je razdoblje između zaključenja ugovora i datuma dolaska veće od 4 mjeseca.

10. Obveze tvrtke za upravljanje hotelom

- 10.1. Tvrtka za upravljanje hotelom je obvezna pružiti dogovorene usluge u opsegu koji odgovara njihovom standardu.
- 10.2. Tvrtka za upravljanje hotelom dužna je rezervirati sobe koje je rezervirala ugovorna strana i pružiti dogovorene usluge ako je ugovorna strana ispunila svoju obvezu plaćanja. Ugovorna strana ne stječe pravo na pružanje određenih soba.
- 10.3. Posebne usluge koje nudi tvrtka za upravljanje hotelom, a nisu uključene u naknadu za smještaj i mogu podlijegati dodatnim naknadama uključuju, ali nisu ograničene na:
 - a.) Posebne usluge smještaja koje se mogu zasebno naplaćivati, poput prostorije za odmor, saune, unutarnjeg bazena, vanjskog bazena, solarija, parkirališta, itd.;
 - b.) Dodatni ili dječji kreveti bit će posebno naplaćeni.

11. Raskid ugovora

- 11.1. Ako je ugovor zaključen na određeno vrijeme, ističe po isteku tog vremenskog razdoblja.
- 11.2. Ako ugovorna strana prijevremeno napusti, tvrtka za upravljanje hotelom ima pravo zahtijevati punu dogovorenu naknadu.
- 11.3. Smrt gosta raskida ugovor s tvrtkom za upravljanje hotelom za tog gosta.
- 11.4. Tvrtka za upravljanje hotelom ima pravo raskinuti ugovor o smještaju s trenutnim učinkom iz važnih razloga, posebno ako ugovorna strana ili gost hotela:
 - a.) Namjerno oštećuje prostorije ili svojim neodgovornim, uvredljivim ili na drugi način grubo neprimjerenim ponašanjem čini boravak neugodnim drugim gostima, vlasniku, njegovom osoblju ili trećim stranama koje borave u objektu za smještaj, ili počinu djelo koje je kažnjivo po zakonu protiv imovine, morala ili fizičke sigurnosti tih osoba ili njihove imovine, ili slične prekršaje..

- b.) Dobije zaraznu bolest ili oboljenje koje traje i nakon završetka perioda boravka ili zahtijeva dodatno liječenje.
 - c.) Ne plati račune po dospijeću unutar razumnog zakonskog roka (3 dana).
- 11.5. Ako ispunjenje ugovora postane nemoguće zbog događaja koji se smatra višom silom (npr. prirodne katastrofe, štrajkovi, zaključavanja, naredbe vlade, itd.), tvrtka za upravljanje hotelom može raskinuti ugovor u bilo koje vrijeme bez pridržavanja roka za obavještanje, osim ako se ugovor već smatra raskinutim po zakonu, ili je tvrtka za upravljanje hotelom oslobođena svoje obveze pružanja smještaja. Sva potraživanja za štetu, itd. od strane ugovornog partnera izričito su i kategorički isključena.
- ## 12. Odgovornost tvrtke za upravljanje hotelom za oštećenje donesenih predmeta
- 12.1. Tvrtka za upravljanje hotelom odgovorna je prema §§ 970 i dalje Austrijskog građanskog zakona (ABGB) za predmete donesene od strane ugovorne strane. Odgovornost tvrtke za upravljanje hotelom postoji samo kada su predmeti predani tvrtki za upravljanje hotelom ili njenom ovlaštenom osoblju ili su smješteni na mjestu koje su odredili. Ako tvrtka za upravljanje hotelom ne može dokazati suprotno, odgovorna je za vlastitu krivnju ili krivnju svog osoblja, kao i za postupke osoba koje ulaze ili izlaze. Odgovornost tvrtke za upravljanje hotelom ograničena je na maksimalni iznos utvrđen saveznim zakonom od 16. studenog 1921. o odgovornosti vlasnika gostionica i drugih poduzetnika, u odgovarajućoj primjenjivoj verziji, prema § 970 (1) ABGB. Ako ugovorna strana ili gost hotela ne ispuni odmah zahtjev tvrtke za upravljanje hotelom za pohranu svojih predmeta na određeno mjesto za pohranu, tvrtka za upravljanje hotelom je oslobođena bilo kakve odgovornosti. Maksimalna odgovornost tvrtke za upravljanje hotelom ograničena je na pokriće osiguranja odgovornosti odgovarajuće tvrtke za upravljanje hotelom. U obzir će se uzeti krivnja ugovorne strane ili gosta hotela.
- 12.2. Odgovornost tvrtke za upravljanje hotelom isključena je za blagu nepažnju. Ako je ugovorna strana pravna osoba, odgovornost je također isključena za grubu nepažnju. U tom slučaju, ugovorna strana snosi teret dokazivanja za utvrđivanje nepažnje. Posljedična ili neizravna šteta, kao i izgubljena dobit, ne nadoknađuju se ni pod kojim okolnostima.
- 12.3. Tvrtka za upravljanje hotelom odgovorna je za dragocjenosti, novac i vrijednosne papire samo do trenutnog iznosa od 550 eura. Tvrtka za upravljanje hotelom odgovorna je za štetu koja premašuje ovaj iznos samo ako je primila ove predmete na čuvanje s saznanjem o njihovoj prirodi ili ako je štetu prouzrokovala sama tvrtka za upravljanje hotela ili njeni zaposlenici. Ograničenje odgovornosti opisano u sljedećoj točki 13 primjenjuje se analogno.
- 12.4. Tvrtka za upravljanje hotelom može odbiti pohranu dragocjenosti, novca i vrijednosnih papira ako su znatno vrijedniji od predmeta koji se obično povjeravaju na čuvanje gostima tvrtke za upravljanje hotelom.
- 12.5. U svakom slučaju prihvaćene pohrane, odgovornost je isključena ako ugovorna strana i/ili gost hotela ne prijavi nastalu štetu tvrtki za upravljanje hotelom čim postane svjesna toga. Nadalje, takvi zahtjevi moraju biti podneseni sudu od strane ugovorne strane ili gosta hotela u roku od tri godine od datuma kada su postali svjesni ili su mogli postati svjesni njih; inače, pravo se gubi.
- 12.6. U slučaju da prethodne odredbe ne vrijede, primjenjuju se odredbe čl. 1783. i dalje. Italijanskog građanskog zakonika u Italiji.

13. Ograničenje odgovornosti

- 13.1. Ako je ugovorna strana potrošač, odgovornost tvrtke za upravljanje hotelom za blagu nepažnju, osim za tjelesne ozljede, isključena je.
- 13.2. Ako je ugovorna strana pravna osoba, odgovornost tvrtke za upravljanje hotelom za blagu i grubu nepažnju isključena je. U ovom slučaju, ugovorna strana snosi teret dokazivanja za utvrđivanje nepažnje. Posljedična šteta, nematerijalna šteta, neizravna šteta, kao ni izgubljena dobit, ne nadoknađuju se. Štete koje se nadoknađuju u svakom slučaju ograničene su na opseg legitimnog interesa stranke.

14. Mjesto izvršenja, nadležnost i izbor prava

- 14.1. Mjesto izvršenja je lokacija gdje se nalazi tvrtka za upravljanje hotelom.
- 14.2. Ovaj ugovor podliježe austrijskom formalnom i materijalnom pravu, isključujući pravila međunarodnog privatnog prava (posebno IPRG i EVÜ) kao i Konvenciju UN-a o ugovorima o međunarodnoj prodaji robe (CISG).
- 14.3. Nakon izbora stranaka, nadležan sud na lokaciji tvrtke za upravljanje hotelom ili nadležan sud za Beč, unutarnji grad, odgovoran je za sve sporove. Tvrtka za upravljanje hotelom također ima pravo ostvariti svoja prava pred bilo kojim drugim lokalnim i nadležnim sudom.
- 14.4. Ako je ugovor zaključen s potrošačem koji ima prebivalište ili stalno boravište u Austriji, tužbe protiv potrošača mogu se podnijeti samo na mjestu prebivališta, stalnog boravišta ili mjesta zaposlenja potrošača.
- 14.5. Ako je ugovor zaključen s potrošačem koji ima prebivalište u državi članici Europske unije (osim Austrije), Islandu, Norveškoj ili Švicarskoj, sud s lokalnom i stvarnom nadležnošću na prebivalištu potrošača isključivo je nadležan za tužbe protiv potrošača.

15. Zaštita podataka

- 15.1. Tvrtka za upravljanje hotelom pridržava se propisa o zaštiti podataka (GDPR, DPA, TKG) u njihovoj trenutnoj verziji. Osobni podaci prikupljaju se, koriste i otkrivaju samo kada je to dopušteno zakonom ili kada klijent pristane na prikupljanje podataka.
- 15.2. Detaljne informacije o obradi osobnih podataka, postupcima obrade i pravima subjekata podataka mogu se pronaći u odredbama o zaštiti podataka tvrtke FMTG Services GmbH. One se mogu pronaći na sljedećoj poveznici: <https://www.falkensteiner.com/en/privacy-policy>.

16. Završne odredbe

- 16.1. Osim ako nije drugačije navedeno u prethodnim odredbama, početak roka započinje dostavom dokumenta koji pokreće rok odgovornim ugovornim stranama koje su dužne pridržavati se roka. Pri izračunu roka navedenog u danima, ne računa se dan kada se vrijeme ili događaj na kojem se temelji početak roka događa.
- 16.2. Rokovi navedeni u tjednima ili mjesecima odnose se na dan u tjednu ili mjesecu koji odgovara danu od kojeg se rok računa, po njegovom imenu ili broju. Ako taj dan nedostaje u mjesecu, relevantan je posljednji dan tog mjeseca.
- 16.3. Izjave moraju biti primljene od strane druge ugovorne strane posljednjeg dana roka (do 24:00 sata).
- 16.4. Rok zastare za sve zahtjeve ugovorne strane (kao i gosta hotela) iznosi jednu godinu ako je ugovorna strana pravna osoba. Ako je ugovorna strana (gost hotela) potrošač, rok zastare za sve zahtjeve je 3 godine.
- 16.5. Tvrtka za upravljanje hotelom ima pravo prebiti potraživanja ugovorne strane sa svojim potraživanjem. Ugovorna strana nije ovlaštena prebiti svoja potraživanja sa potraživanjem tvrtke za upravljanje hotelom, osim ako tvrtka za upravljanje hotelom nije nesolventna ili je potraživanje ugovorne strane sudski utvrđeno ili priznato od strane tvrtke za upravljanje hotelom.

16.6. U slučaju praznina u propisima, primjenjuju se relevantne zakonske odredbe.