

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Bella Adria d.o.o.

Firma: Bella Adria društvo s ograničenom odgovornošću (d.o.o.)

Sitz: Crikvenica, Republik Kroatien

Bella Adria d.o.o. betreibt folgende Dienstleistungen:

- Vermietung von Ferienapartments
- Hausverwaltung und Immobilienbetreuung
- Wäscherei- und Reinigungsdienstleistungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge, Dienstleistungen und Geschäftsbeziehungen zwischen **Bella Adria d.o.o.** und ihren Gästen, Kunden sowie Geschäftspartnern.

Rechtsgrundlagen sind insbesondere:

- Zakon o obveznim odnosima (kroatisches Obligationenrecht)
- Zakon o pružanju usluga u turizmu (Tourismusgesetz)
- Zakon o zaštiti potrošača (Verbraucherschutzgesetz)
- EU-Datenschutzgrundverordnung (GDPR)

1. Apartmentvermietung

1.1 Vertragsabschluss

Ein Mietvertrag über eine Ferienunterkunft kommt zustande, sobald:

- der Gast eine Buchung vornimmt und
- Bella Adria d.o.o. diese Buchung schriftlich oder elektronisch bestätigt.

Die Buchung kann erfolgen über:

- E-Mail
- Telefon
- Online-Buchungsplattformen (z. B. Booking, Airbnb)
- Direktbuchung

Bei Buchungen über Drittplattformen gelten zusätzlich deren Geschäftsbedingungen.

1.2 Preise und Zahlungsbedingungen

Alle Preise verstehen sich in **Euro (EUR)**, sofern nicht anders angegeben.

Bella Adria d.o.o. behält sich das Recht vor, eine **Anzahlung oder vollständige Vorauszahlung** zur Bestätigung der Buchung zu verlangen.

Die Zahlungsmodalitäten werden in der Buchungsbestätigung festgelegt.

Erfolgt die Zahlung nicht fristgerecht, ist Bella Adria berechtigt, die Buchung zu stornieren.

1.3 Schadenskaution

Bei Anreise ist eine **Schadenskaution in Höhe von 200 EUR in bar** zu hinterlegen.

Die Kautions dient zur Absicherung möglicher:

- Schäden am Apartment
- Schäden am Inventar oder Mobiliar
- außergewöhnlicher Verschmutzung
- fehlender Gegenstände

Die Rückgabe erfolgt bei Abreise nach Kontrolle des Apartments, sofern keine Schäden festgestellt wurden.

Übersteigt ein Schaden die Höhe der Kautions, haftet der Gast für den gesamten entstandenen Schaden.

1.4 Anreise und Abreise

Check-in: **ab 15:00 Uhr**

Check-out: **bis 10:00 Uhr**

Andere Zeiten sind nur nach vorheriger Vereinbarung möglich.

Der Gast ist verpflichtet, bei Anreise ein **gültiges Ausweisdokument** vorzulegen, da gemäß kroatischem Tourismusgesetz eine touristische Registrierung erfolgen muss.

1.5 Nutzung der Unterkunft

Das Apartment darf ausschließlich von der **gebuchten Anzahl an Personen** genutzt werden.

Nicht gestattet sind:

- Partys oder Veranstaltungen
- Untervermietung
- Nutzung durch zusätzliche nicht angemeldete Personen
- illegale Aktivitäten

Bei Verstoß ist Bella Adria berechtigt, den Aufenthalt sofort zu beenden.

1.6 Haustiere

Haustiere sind in allen Apartments grundsätzlich nicht erlaubt.

Bei Verstoß kann Bella Adria den Aufenthalt sofort beenden und zusätzliche Reinigungskosten in Rechnung stellen.

1.7 Haftung des Gastes

Der Gast haftet für alle Schäden, die während seines Aufenthalts entstehen, insbesondere für:

- Schäden am Gebäude
- Schäden am Inventar
- Schäden durch Begleitpersonen

Schäden müssen unverzüglich gemeldet werden.

1.8 Stornierung

Bei Stornierung durch den Gast erfolgt **keine Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen**, unabhängig vom Zeitpunkt der Stornierung.

Dies gilt auch bei:

- Nichtanreise (No-Show)
- vorzeitiger Abreise

Bella Adria empfiehlt den Abschluss einer **Reiserücktrittsversicherung**.

2. Hausordnung für Apartments

Zur Gewährleistung eines angenehmen Aufenthalts für alle Gäste gilt folgende Hausordnung:

2.1 Allgemeine Regeln

Die Gäste verpflichten sich:

- das Apartment sorgfältig zu behandeln
 - Möbel und Ausstattung pfleglich zu nutzen
 - Schäden sofort zu melden
 - Nachbarn und andere Gäste zu respektieren
-

2.2 Ruhezeiten

Die Ruhezeiten sind einzuhalten:

- **22:00 Uhr bis 08:00 Uhr**

Während dieser Zeit sind laute Musik, Partys oder störender Lärm untersagt.

2.3 Sauberkeit

Der Gast verpflichtet sich:

- das Apartment ordentlich zu hinterlassen
 - Müll in den vorgesehenen Behältern zu entsorgen
 - Küchengeräte sauber zu halten
-

2.4 Rauchen

Rauchen ist **nur in dafür vorgesehenen Außenbereichen** erlaubt.

Bei Verstoß können zusätzliche Reinigungskosten berechnet werden.

2.5 Besucher

Besucher sind nur mit Zustimmung von Bella Adria erlaubt.

Übernachtungen von nicht angemeldeten Personen sind nicht gestattet.

2.6 Schäden

Schäden am Apartment oder Inventar müssen sofort gemeldet werden.

Nicht gemeldete Schäden können vollständig in Rechnung gestellt werden.

3. Hausverwaltung (Property Management)

Bella Adria bietet Eigentümern von Ferienimmobilien folgende Dienstleistungen:

- Vermietungsmanagement
- Gästebetreuung
- Schlüsselverwaltung
- Reinigung und Wäscheservice
- Organisation von Wartung und Reparaturen
- Kommunikation mit Gästen

Der genaue Leistungsumfang wird im jeweiligen **Verwaltungsvertrag** festgelegt.

3.1 Pflichten des Eigentümers

Der Eigentümer verpflichtet sich:

- alle erforderlichen Dokumente bereitzustellen
- sicherzustellen, dass die Immobilie legal vermietet werden darf

- notwendige Genehmigungen und Registrierungen zu besitzen
-

3.2 Haftung

Bella Adria haftet nur für Schäden, die durch **vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten** entstanden sind.

Keine Haftung besteht für:

- Schäden durch Gäste
 - Schäden durch höhere Gewalt
 - Schäden durch Dritte (z. B. Handwerker)
-

4. Wäscherei- und Reinigungsdienstleistungen

Bella Adria bietet Wasch-, Trocken- und Bügelservices für:

- Privatkunden
- Ferienwohnungen
- Hotels
- Unternehmen

Der Kunde ist verpflichtet:

- empfindliche Textilien zu kennzeichnen
- Taschen vor Übergabe zu leeren
- besondere Pflegehinweise mitzuteilen

Eine Haftung besteht nur bei nachweisbarem Verschulden und ist auf den **Zeitwert des Textils** begrenzt.

5. Datenschutz

Personenbezogene Daten werden ausschließlich verarbeitet:

- zur Buchungsabwicklung
- zur touristischen Registrierung
- zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen

Die Verarbeitung erfolgt gemäß der **EU-Datenschutzgrundverordnung (GDPR)**.

6. Höhere Gewalt

Bella Adria haftet nicht für Leistungsstörungen aufgrund höherer Gewalt, insbesondere:

- Naturkatastrophen
 - Stromausfälle
 - staatliche Maßnahmen
 - Pandemien
-

7. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Es gilt ausschließlich das **Recht der Republik Kroatien**.

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist das zuständige Gericht in **Rijeka, Kroatien**, soweit gesetzlich zulässig.

8. Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Opći uvjeti poslovanja (OU)

Bella Adria d.o.o.

Tvrtka: Bella Adria društvo s ograničenom odgovornošću (d.o.o.)

Sjedište: Crikvenica, Republika Hrvatska

Bella Adria d.o.o. obavlja sljedeće djelatnosti:

- iznajmljivanje turističkih apartmana
- upravljanje nekretninama i održavanje objekata
- usluge pranja rublja i čišćenja

Ovi Opći uvjeti poslovanja (OU) vrijede za sve ugovore, usluge i poslovne odnose između tvrtke **Bella Adria d.o.o.** i njezinih gostiju, klijenata te poslovnih partnera.

Pravna osnova posebno uključuje:

- Zakon o obveznim odnosima
- Zakon o pružanju usluga u turizmu
- Zakon o zaštiti potrošača
- Opću uredbu o zaštiti podataka Europske unije (GDPR)

1. Iznajmljivanje apartmana

1.1 Sklapanje ugovora

Ugovor o najmu turističkog smještaja smatra se sklopljenim kada:

- gost izvrši rezervaciju i
- Bella Adria d.o.o. rezervaciju potvrdi pisanim ili elektroničkim putem.

Rezervacija se može izvršiti putem:

- e-maila
- telefona
- online platformi za rezervacije (npr. Booking, Airbnb)
- direktne rezervacije

Kod rezervacija putem trećih platformi vrijede i njihovi uvjeti poslovanja.

1.2 Cijene i uvjeti plaćanja

Sve cijene izražene su u **eurima (EUR)**, osim ako nije drugačije navedeno.

Bella Adria d.o.o. zadržava pravo zatražiti **akontaciju ili potpunu uplatu unaprijed** radi potvrde rezervacije.

Način i rok plaćanja navedeni su u potvrdi rezervacije.

U slučaju da uplata nije izvršena u predviđenom roku, Bella Adria ima pravo otkazati rezervaciju.

1.3 Sigurnosni depozit

Prilikom dolaska gost je dužan položiti **sigurnosni depozit u iznosu od 200 EUR u gotovini**.

Depozit služi kao osiguranje za moguće:

- štete na apartmanu
- štete na inventaru ili namještaju
- izvanredno onečišćenje
- nestanak predmeta

Depozit se vraća prilikom odlaska gosta nakon pregleda apartmana, pod uvjetom da nisu utvrđene štete.

Ukoliko šteta prelazi iznos depozita, gost je dužan nadoknaditi puni iznos nastale štete.

1.4 Dolazak i odlazak

Check-in: **od 15:00 sati**

Check-out: **do 10:00 sati**

Drugačiji termini mogući su samo uz prethodni dogovor.

Gost je prilikom dolaska dužan predočiti **važeći identifikacijski dokument** radi turističke prijave sukladno hrvatskom zakonu o turizmu.

1.5 Korištenje smještaja

Apartman smije koristiti **isključivo broj osoba naveden u rezervaciji**.

Nisu dopušteni:

- zabave ili događanja
- podnajam apartmana
- boravak dodatnih neprijavljenih osoba
- ilegalne aktivnosti

U slučaju kršenja ovih pravila Bella Adria ima pravo odmah prekinuti boravak gosta.

1.6 Kućni ljubimci

Kućni ljubimci nisu dopušteni u apartmanima.

U slučaju kršenja ovog pravila Bella Adria ima pravo prekinuti boravak gosta i naplatiti dodatne troškove čišćenja.

1.7 Odgovornost gosta

Gost odgovara za svu štetu nastalu tijekom boravka, posebno za:

- štetu na objektu
- štetu na inventaru
- štetu koju uzrokuju osobe koje borave s gostom

Svaka šteta mora se odmah prijaviti.

1.8 Otkazivanje rezervacije

U slučaju otkazivanja rezervacije od strane gosta **ne vrši se povrat već izvršenih uplata**, bez obzira na vrijeme otkazivanja.

Ovo vrijedi i u slučaju:

- nedolaska gosta (No-Show)
- prijevremenog odlaska

Bella Adria preporučuje sklapanje **putnog osiguranja za otkaz putovanja**.

2. Kućni red za apartmane

Radi ugodnog boravka svih gostiju primjenjuje se sljedeći kućni red.

2.1 Opća pravila

Gosti su dužni:

- pažljivo koristiti apartman
 - čuvati namještaj i opremu
 - odmah prijaviti eventualnu štetu
 - poštovati susjede i druge goste
-

2.2 Vrijeme noćnog mira

Vrijeme noćnog mira je:

22:00 – 08:00 sati

Tijekom tog razdoblja zabranjena je glasna glazba, zabave i buka.

2.3 Čistoća

Gost je dužan:

- ostaviti apartman urednim
 - odlagati otpad u predviđene spremnike
 - održavati kuhinjske uređaje čistima
-

2.4 Pušenje

Pušenje je dopušteno **samo na predviđenim vanjskim prostorima.**

U slučaju kršenja ovog pravila mogu se naplatiti dodatni troškovi čišćenja.

2.5 Posjetitelji

Posjetitelji su dopušteni samo uz suglasnost Bella Adria.

Noćenje neprijavljenih osoba nije dopušteno.

2.6 Štete

Svaka šteta na apartmanu ili inventaru mora se odmah prijaviti.

Neprijavljene štete mogu se naplatiti u punom iznosu.

3. Upravljanje nekretninama (Property Management)

Bella Adria vlasnicima turističkih nekretnina nudi sljedeće usluge:

- upravljanje najmom
- brigu o gostima
- upravljanje ključevima
- čišćenje i usluge pranja rublja
- organizaciju održavanja i popravaka
- komunikaciju s gostima

Točan opseg usluga definira se **posebnim ugovorom o upravljanju.**

3.1 Obveze vlasnika

Vlasnik se obvezuje:

- dostaviti sve potrebne dokumente
 - osigurati da je nekretninu dozvoljeno legalno iznajmljivati
 - posjedovati sve potrebne dozvole i registracije
-

3.2 Odgovornost

Bella Adria odgovara samo za štete nastale **namjernim ili grubim nemarom**.

Ne preuzima odgovornost za:

- štete koje uzrokuju gosti
 - štete nastale uslijed više sile
 - štete koje uzrokuju treće osobe (npr. izvođači radova)
-

4. Usluge pranja rublja i čišćenja

Bella Adria pruža usluge pranja, sušenja i glačanja za:

- privatne klijente
- apartmane za odmor
- hotele
- tvrtke

Klijent je dužan:

- označiti osjetljive tkanine
- isprazniti džepove prije predaje
- navesti posebne upute za održavanje

Odgovornost postoji samo u slučaju dokazane krivnje i ograničena je na **trenutnu vrijednost tekstila**.

5. Zaštita podataka

Osobni podaci obrađuju se isključivo:

- radi obrade rezervacije
- radi turističke prijave
- radi ispunjenja zakonskih obveza

Obrada podataka provodi se u skladu s **Općom uredbom o zaštiti podataka (GDPR)**.

6. Viša sila

Bella Adria ne odgovara za smetnje u pružanju usluga uzrokovane višom silom, posebno:

- prirodnim katastrofama
- nestankom električne energije
- državnim mjerama

- pandemijama

7. Nadležnost suda i primjenjivo pravo

Primjenjuje se isključivo **pravo Republike Hrvatske**.

Za sve sporove nadležan je **nadležni sud u Rijeci**, ukoliko zakon dopušta.

8. Završna odredba (Salvatorna klauzula)

Ako pojedina odredba ovih Općih uvjeta poslovanja bude u cijelosti ili djelomično nevažeća, to neće utjecati na valjanost ostalih odredbi.