



KVARNER
Raznolikost je lijepa



**PROJEKT DODJELE OZNAKE KVALITETE
"KVARNER FAMILY"**



KVARNER
Family

- uputa za provođenje projekta -

Opatija, travanj 2011. godine

UVOD

Temeljem "Analize stanja privatnog smještaja u PGŽ (kućanstva)", Primorsko-goranska županija (u daljnjem tekstu: PGŽ) naručila je projekt "Kvarner Family" koji je izradilo Sveučilište u Rijeci – Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu iz Opatije. Obiteljski smještaj na prostoru Kvarnera čini gotovo 45% ukupnih smještajnih kapaciteta PGŽ, što ukazuje na važnost boljeg tržišnog pozicioniranja obiteljskog smještaja. Iz tog se razloga i pristupilo izradi projekta "Kvarner Family".

Zaključkom Županijske skupštine od 16. ožujka 2010. godine prihvaća se Informacija o projektu "Kvarner Family", te se ocjenjuje da su Turistička zajednica Kvarnera i turističke zajednice jedinica lokalnih samouprava (u daljnjem tekstu: TZ JLS) najmjerodavnije za provedbu projekta.

"Kvarner Family" je nadopuna postojećem sustavu kategorizacije na dobrovoljnoj osnovi s ciljem povećanja konkurentnosti i razine kvalitete turističke ponude obiteljskog smještaja na prostoru PGŽ. Riječ je o sustavu standarda i mjerila kojima se želi stvoriti nova osnova za povezivanje nositelja obiteljskog smještaja, postići bolja tržišna prepoznatljivost, pojačati promocija obiteljskog smještaja, te organizirati zajedničke programe edukacije i pokrenuti zajedničke programe obuke.

Glavni nositelj realizacije i provođenja sustava projekta "Kvarner Family" je Turistička zajednica Kvarnera u suradnji s turističkim zajednicama – članicama.

1. OZNAKA KVALITETE "KVARNER FAMILY": POLAZNE OSNOVE

Uvjeti za članstvo u "Kvarner Family" podrazumijevaju zadovoljavanje sljedećih kriterija:

1. kriterij: **Osnovna kategorizacija kapaciteta i odobrenja za rad; minimalno 3 zvjezdice**

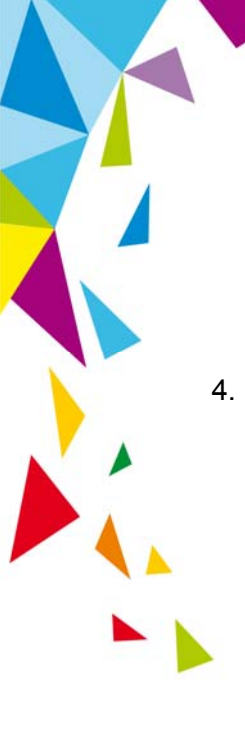
- Dokaz o valjanosti Rješenja za iznajmljivanje ugostiteljskog objekta za pružanje usluge smještaja u domaćinstvu (za sve objekte za pružanje usluge smještaja u domaćinstvu koji su definirani Zakonom o ugostiteljskoj djelatnosti s minimalno tri zvjezdice)
- Prihvaća se rješenje koje je izdao mjerodavni županijski organ. Rješenja mogu biti: stara, nova za stare objekte, ili nova za nove objekte. Prema promjenama zakona i uredbi postoje dva tipa rješenja:
 - "Rješenje o odobrenju za pružanje ugostiteljskih usluga u domaćinstvu" ili "Rješenje o utvrđivanju minimalnih uvjeta i uvjeta za kategoriju" i
 - "Rješenje o odobrenju za pružanje usluga građana u domaćinstvu"
- Sva ograničenja i zabrane iz nadzora se prihvaćaju (ukoliko je inspekcija zabranila rad ili stavila izvan snage rješenje, prihvaća se rješenje inspekcije). Dodjeljivanje oznake kvalitete "Kvarner Family" podređeno je Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti.

2. kriteriji: **Obveza plaćanja boravišne pristojbe i članarine u turističkim zajednicama**

- Uredno podmirivanje zakonom propisane obveze plaćanja boravišne pristojbe i članarine u turističkim zajednicama sukladno Zakonu o boravišnoj pristojbi i Zakonu o članarinama u turističkim zajednicama.

3. kriterij: **Uređen okoliš (treba zadovoljiti minimalno pet kriterija)**

- Najmanje 500 m² po objektu (građevini u kojoj se pružaju ugostiteljske usluge smještaja u domaćinstvu) ili 200 m² po smještajnoj jedinici (vrsti objekta u domaćinstvu) – obavezan kriterij za objekte koji nisu u gradskim jezgrama
- Objekt mora imati terasu ili sličnu površinu (balkon); terasa treba biti veličine najmanje 2 m² po gostu ili 4 m² po jedinici; izuzimaju se objekti u gradskim jezgrama
- Roštilj u vrtu
- Sadržaj za zabavu i igru djece
- Garnitura za sjedenje u vrtu (kod gradskih objekata – javni sadržaji u blizini)
- Uređen i njegovan okoliš, cvijeće, povrtnjak, trava, itd.

- 
- Vrtni priključak za pranje opreme
 - Mogućnost čuvanja opreme, bicikla i sl.
 - Uređena fasada i okoliš
 - Ukupni dojam okoline i ugođaj ambijenta koji mora odgovarati podneblju, lokalnoj arhitekturi i graditeljskom nasljeđu

4. kriterij: **Interijer (treba zadovoljiti minimalno pet kriterija)**

- Klima-uređaj ili prirodna regulacija temperature objekta
- Zaštita od insekata
- Mogućnost korištenja perilice za rublje
- Sušilo za kosu
- Perilica za posuđe
- Uređenost interijera primjerena podneblju
- Namještaj ujednačene kvalitete
- Internet priključak, slični sustavi e-tehnologije
- TV
- Sef za vrijednosti

5. kriterij: **Osigurano parkirno mjesto**

- Vlastiti parking u dvorištu kuće ili dokaz o osiguranom parkingu u bližem okruženju – ugovor o zakupu; odnosi se na gradske jezgre i slične objekte koji urbanistički ne mogu riješiti vlastito parkirališno mjesto, ali ga moraju osigurati

6. kriterij: **Prepoznatljivost**

- Osobni doček gosta (ili osiguran doček)
- Piće dobrodošlice ili slični ugođaj domaćinske atmosfere
- Domaćin živi u objektu ili u neposrednoj blizini
- Gostoljubivost; razgovor s gostom prilikom dolaska i odlaska
- Promidžbeni materijali u objektu

7. kriterij: **Najmanje dvije godine obiteljske tradicije u iznajmljivanju**

- Najmanje dvije godine obiteljske tradicije u iznajmljivanju, dokazuje se rješenjem

8. kriterij: **Vjernost gostiju**

- U dvije godine moraju se dokazati minimalno dvije rezervacije stalnih gostiju (dostaviti popis gostiju)

9. kriterij: **Knjiga dojmova**

- Mogućnost upisa dojmova gostiju u knjigu

10. kriterij: **Odlazak na edukacije**

- Obveza odlaska na edukaciju nositelja domaćinstva ili člana obitelji, najmanje jednom godišnje po obavijesti lokalne turističke zajednice (tečajevi stranih jezika, tečajevi informatike, edukacija na temu web dizajna, edukacija o novim promidžbenim alatima i mogućnostima internetske prodaje i promidžbe, tehnike uređenja objekata, tehnike i procedure čišćenja i održavanje higijene, uređenje hortikulturnih površina i slično)

11. kriterij: **Opći dojam Povjerenstva**

- Ocjena Povjerenstva o ukupnom dojmu "domaćeg i gostoljubivog doživljaja"
- 

2. PRIJEDLOG PROVEDBE SUSTAVA PROJEKTA "KVARNER FAMILY"

2.1. Provedba i nositelji provedbe sustava projekta "Kvarner Family"

Glavni nositelj realizacije i provedbe sustava projekta "Kvarner Family" je Primorsko-goranska županija u suradnji s Turističkom zajednicom Kvarnera i turističkim zajednicama JLS.

Za provedbu i operativnu realizaciju sustava projekta "Kvarner Family" osnivaju se tijela na tri razine:

- a) "TZ JLS – Povjerenstvo Kvarner Family",
- b) "PGŽ – Povjerenstvo Kvarner Family",
- c) Povjerenstvo za provedbu projekta "Kvarner Family".


Ad a) **"TZ JLS - Povjerenstvo Kvarner Family"** osniva se na razini TZ JLS.

- Sastoji se od tri člana:
 - Prvi je član direktorica/direktor TZ JLS, na čiji prijedlog Turističko vijeće TZ JLS imenuje još dva člana Povjerenstva
- "TZ JLS – Povjerenstvo Kvarner Family" zaprima prijave iznajmljivača
- Provjerava ispravnost dokumentacije
- Obilazi i pregledava prijavljene objekte
- Utvrđuje sukladnost objekta s propisanim kriterijima za članstvo u sustavu "Kvarner Family"
- Donosi pozitivno/negativno mišljenje o dodjeli oznake kvalitete "Kvarner Family" na zahtjev iznajmljivača

Ad b) **"PGŽ – Povjerenstvo Kvarner Family"** osniva se na županijskoj razini.

Sastoji se od tri člana koje imenuje Turističko vijeće TZ Kvarnera (dva člana na prijedlog Direktorice TZ Kvarnera i jedan član na prijedlog Župana PGŽ). U slučaju negativnog mišljenja "TZ JLS – Povjerenstva Kvarner Family" o dodjeli oznake "Kvarner Family", iznajmljivač ima pravo na prigovor koji treba uputiti "PGŽ – Povjerenstvu Kvarner Family" i to na sljedeću adresu: Primorsko-goranska županija, Upravni odjel za turizam, poduzetništvo i poljoprivredu, Adamićeva 10, Rijeka. Odluka "PGŽ – Povjerenstva Kvarner Family" po prigovoru je konačna i smatrat će se mjerodavnom prilikom primjene sustava projekta "Kvarner Family".

Mandat članova "PGŽ – Povjerenstva Kvarner Family" traje do opoziva.




Ad c) **Povjerenstvo za provedbu projekta "Kvarner Family"** osniva se radi praćenja implementacije i provedbe projekta. Članove Povjerenstva za provedbu projekta "Kvarner Family" imenuju Primorsko-goranska županija i Turističko vijeće TZ Kvarnera prema predloženom sastavu:


- Berislav Tulić, predstavnik Primorsko-goranske županije, pročelnik Upravnog odjela za turizam, poduzetništvo i poljoprivredu;
- Prof. dr. sc. Zdenko Cerović, predstavnik izrađivača projekta, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija;
- Mr. sc. Gordana Medved, predstavnica Turističke zajednice Kvarnera, direktorica Turističke zajednice Kvarnera;
- Kazimir Janjić, predstavnik iznajmljivača s područja Primorsko-goranske županije;
- Nedjeljko Pinezić, predstavnik Strukovne skupine obiteljskog smještaja HGK - Županijske komore Rijeka;
- Đurđica Šimičić, predstavnica direktora/direktorica turističkih zajednica jedinica lokalne samouprave Primorsko-goranske županije, direktorica Turističke zajednice Grada Malog Lošinja;
- Danijela Perković, predstavnica Primorsko-goranske županije, viša stručna suradnica za razvoj turističkih proizvoda Upravnog odjela za turizam, poduzetništvo i poljoprivredu.

Mandat članova Povjerenstva za provedbu projekta "Kvarner Family" traje do opoziva.

2.2. Tehnika rada povjerenstava za dodjelu oznake kvalitete "Kvarner Family"

Tehnika primjene sustava projekta "Kvarner Family":

- Na osnovi prijavnog lista za dodjelu oznake kvalitete "Kvarner Family", iznajmljivač dobrovoljno odlučuje i podnosi zahtjev TZ JLS
 - "TZ JLS – Povjerenstvo Kvarner Family" donosi pozitivno ili negativno mišljenje o dodjeli oznake kvalitete "Kvarner Family" iznajmljivaču najkasnije u roku od 30 dana od primitka zahtjeva
 - Nakon donošenja pozitivnog mišljenja o dodjeli oznake kvalitete "Kvarner Family", iznajmljivač pristupa potpisivanju Ugovora o dodjeli oznake kvalitete "Kvarner Family" s TZ JLS
 - Definiranje međusobnih odnosa i obveza ugovornih strana; nabava i isticanje standardizirane ploče oznake kvalitete "Kvarner Family" na vidljivom mjestu na objektu koji se iznajmljuje; definiranje ostalih detalja o suradnji i dr.
 - Iznajmljivač primjenjuje Kućni red za nositelje oznake kvalitete "Kvarner Family" u objektu za pružanje ugostiteljskih usluga smještaja u domaćinstvu. Standardizirani Kućni red za nositelje oznake kvalitete "Kvarner Family" nalazi se u prilogu prijedloga Ugovora o dodjeli oznake "Kvarner Family" i čini sastavni dio ove Upute,
 - Nakon dodjele oznake kvalitete "Kvarner Family", iznajmljivač je dužan dopustiti "TZ JLS – Povjerenstvu Kvarner Family" obavljanje provjere objekta o poštivanju propisanih kriterija. Ukoliko "TZ JLS – Povjerenstvo Kvarner Family" utvrdi da iznajmljivač ne poštuje kriterije "Kvarner Family", iznajmljivaču će se odrediti rok od 21 dana za ispravak nepravilnosti. U slučaju da nepravilnosti ne budu otklonjene u zadanom roku, smatrat će se da iznajmljivač ne poštuje ugovorene kriterije, te će se raskinuti ugovor i ukloniti oznaka kvalitete "Kvarner Family".
- 

- 
- Procedura za sve iznajmljivače koji imaju rješenje izdano za djelatnost iznajmljivanja objekata za smještaj u domaćinstvima na prostoru PGŽ, bez obzira na njihovo prebivalište, ista je za sve vrste objekata.
 - Troškovi izdavanja oznake kvalitete "Kvarner Family" definirani su kako slijedi:
 - Rad Povjerenstava – po odluci Turističkog vijeća TZ JLS
 - Administrativne troškove snosi TZ JLS (na svojoj razini)
 - Trošak izrade i dostave standardizirane ploče oznake kvalitete "Kvarner Family" snosi iznajmljivač, koji ju sam postavlja i čuva
 - Ostale troškove snosi TZ JLS na teret svojih proračunskih sredstava.
 - Na negativno mišljenje o dodjeli oznake kvalitete "Kvarner Family", iznajmljivač ima pravo prigovora koji treba uputiti "PGŽ – Povjerenstvu Kvarner Family" i to najkasnije u roku od osam dana od primitka odbijenice za dodjelu oznake kvalitete "Kvarner Family" od strane "TZ JLS – Povjerenstva Kvarner Family". "PGŽ – Povjerenstvo Kvarner Family" razmotrit će osnovanost prigovora i donijeti odluku najkasnije u roku od 30 dana od zaprimanja prigovora. Ova je odluka ujedno i konačna u sustavu dodjele oznake kvalitete "Kvarner Family".

3. ZAKLJUČAK

Provođenje i primjena sustava projekta "Kvarner Family" višegodišnji je proces koji se mora uvoditi sukcesivno. Interes za uvođenje i primjenu u praksi proizlazi iz želje nositelja obiteljskog smještaja, a ciljevi su povećanje kvalitete turističke ponude obiteljskog smještaja, postizanje bolje tržišne prepoznatljivost, pojačana promocije obiteljskog smještaja, te organizacija zajedničkih programa edukacije i obuke.





PRIMJER UGOVORA IZMEĐU TZ JLS I NOSITELJA OZNAKE KVALITETE "KVARNER FAMILY" PO JEDINSTVENOM OBRASCU:

TURISTIČKA ZAJEDNICA sa sjedištem u (adresa sjedišta), koju zastupa direktor/direktorica Turističkog ureda (u daljnjem tekstu: TZ JLS)

i
PRUŽATELJ USLUGE SMJEŠTAJA U DOMAĆINSTVU,
gospodin/gospođa , adresa prebivališta (u daljnjem tekstu: iznajmljivač),

zaključili su dana sljedeći

UGOVOR BR. O DODJELI OZNAKE KVALITETE "KVARNER FAMILY"

ČLANAK 1.

Ovim Ugovorom uređuju se međusobni odnosi TZ JLS i iznajmljivača vezani uz dodjelu oznake kvalitete "Kvarner Family" (u daljnjem tekstu: oznaka kvalitete).

ČLANAK 2.

"Kvarner Family" je projekt koji je pokrenula Primorsko-goranska županija, a provedbu prepustila Turističkoj zajednici Kvarnera u suradnji s turističkim zajednicama – članicama TZ Kvarnera.

Cilj projekta je podizanje kvalitete usluge turističke ponude obiteljskog smještaja, postizanje bolje tržišne prepoznatljivosti, promocija na turističkom tržištu, te organizacija zajedničkih programa edukacije i pokretanje zajedničkih programa obuke.


ČLANAK 3.

Oznaka kvalitete dodjeljuje se iznajmljivačima s područja Primorsko-goranske županije koji su iskazali zanimanje za dobivanjem te oznake, i to za sljedeće vrste objekata u domaćinstvu: soba u domaćinstvu, apartman u domaćinstvu, studio apartman u domaćinstvu, kuća za odmor u domaćinstvu, i kamp u domaćinstvu.

Oznaka kvalitete dodjeljuje se nakon utvrđivanja sukladnosti predmetnog objekta sa zadanim kriterijima za pristup sustavu "Kvarner Family" koji se nalaze u prilogu ovog Ugovora i čine njegov sastavni dio. Sukladnosti utvrđuje "TZ JLS – Povjerenstvo Kvarner Family" (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo).

ČLANAK 4.

Nakon obavljenog uvida od strane Povjerenstva i utvrđivanja sukladnosti vrste objekta u domaćinstvu u vlasništvu iznajmljivača koji se sastoji od:

- (navesti vrstu objekta i kapacitet u kojem se pružaju ugostiteljske usluge smještaja u domaćinstvu), tom se objektu dodjeljuje oznaka kvalitete.
- 

ČLANAK 5.

Iznajmljivač će standardiziranu oznaku kvalitete istaknuti na vidljivom mjestu na objektu u kojem se pružaju ugostiteljske usluge smještaja u domaćinstvu. Navedena oznaka kvalitete potvrđuje da objekt udovoljava minimalnim kriterijima za pristup sustavu "Kvarner Family".

Trošak nabave oznake kvalitete snosi iznajmljivač, koji tablu naručuje, postavlja i čuva prema uputama TZ JLS.

U slučaju prestanka Ugovora po bilo kojoj osnovi, iznajmljivač se odriče potraživati od TZ JLS naknadu troška nabave oznake kvalitete.

ČLANAK 6.

Iznajmljivač primjenjuje Kućni red za nositelje oznake kvalitete "Kvarner Family" u objektu za pružanje ugostiteljskih usluga smještaja u domaćinstvu. Standardizirani Kućni red za nositelje oznake kvalitete "Kvarner Family" nalazi se u prilogu ovog Ugovora i čini njegov sastavni dio.

ČLANAK 7.

TZ JLS će u okviru svojih promidžbenih aktivnosti promicati smještajne kapacitete s oznakom kvalitete "KVARNER FAMILY" putem:

- službenih internetskih stranica
- turističkih sajмова ili prezentacija
- tiskanih materijala.

O svim navedenim aktivnostima, iznajmljivač će na upit biti obaviješten u TZ JLS.

ČLANAK 8.

Iznajmljivač tijekom trajanja ugovora neće imati nikakve dodatne troškove vezane uz promidžbu u sklopu projekta.

ČLANAK 9.

Nakon dodjele oznake kvalitete, iznajmljivač je dužan omogućiti Povjerenstvu provjeru objekta u vezi poštivanja utvrđenih kriterija.

Ukoliko Povjerenstvo utvrdi da iznajmljivač ne poštuje utvrđene kriterije, iznajmljivaču će se odrediti rok od 21 dana za ispravak nepravilnosti. Ukoliko nepravilnosti ne budu otklonjene u zadanom roku, ovaj Ugovor smatrat će se raskinutim istekom posljednjeg dana roka u kojem je iznajmljivač bio dužan otkloniti nepravilnosti.

ČLANAK 10.

Ukoliko iznajmljivač ne ispunjava uvjete preuzete ovim Ugovorom, dužan je po nalogu Povjerenstva ukloniti oznaku kvalitete s objekta kojem je dodijeljen. Ako to ne učini sam u roku od 7 dana od uručenja pisanog otkaza Ugovora, to će učiniti ovlaštena osoba TZ JLS, na što iznajmljivač potpisom ovog Ugovora izričito pristaje.



ČLANAK 11.

Ovaj Ugovor sklapa se na neodređeno vrijeme, a stupa na snagu danom potpisa.

ČLANAK 12.

Za sva pitanja koja nisu uređena ovim Ugovorom primjenjivat će se opći propisi kojima su regulirani obvezni odnosi u Republici Hrvatskoj.

ČLANAK 13.

Ugovorne strane suglasne su da će sporove iz ovog Ugovora rješavati sporazumno, a ukoliko to ne bude moguće, određuje se nadležnost stvarno nadležnog suda prema sjedištu iznajmljivača.

ČLANAK 14.

Ovaj Ugovor sastavljen je u četiri (4) istovjetna primjerka od kojih svaka ugovorna strana nakon potpisa zadržava po dva (2) primjerka.

Direktor/ Direktorica Ureda
TURISTIČKE ZAJEDNICE JLS

IZNAJMLJIVAČ



KVARNER FAMILY" KRITERIJI	Molimo upišite +/-
1. Osnovna kategorizacija kapaciteta i odobrenja za rad; minimalno 3 zvjezdice	
2. Obveza plaćanja boravišne pristojbe i članarine u turističkim zajednicama	
3. Uređen okoliš (treba zadovoljiti minimalno 5 kriterija):	___/10
<ul style="list-style-type: none"> • Najmanje 500 m² po objektu ili 200 m² po jedinici (obavezan kriterij za objekte koji nisu u gradskim jezgrama) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Terasa – balkon; terasa najmanje 2 m² po gostu ili 4 m² po jedinici, izuzimaju se objekti u gradskim jezgrama 	
<ul style="list-style-type: none"> • Roštilj u vrtu 	
<ul style="list-style-type: none"> • Sadržaj za zabavu i igru djece 	
<ul style="list-style-type: none"> • Garnitura za sjedenje u vrtu (kod gradskih objekata – javni sadržaji u blizini) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Uređen i njegovan okoliš, cvijeće, povrtnjak, trava, itd. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Vrtni priključak za pranje opreme 	
<ul style="list-style-type: none"> • Mogućnost čuvanja opreme, bicikla i sl. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Uređena fasada i okoliš 	
<ul style="list-style-type: none"> • Ukupni dojam okoline i ugođaj ambijenta koji mora odgovarati podneblju, lokalnoj arhitekturi i graditeljskom nasljeđu 	
4. Interijer (treba zadovoljiti minimalno 5 kriterija)	___/10
<ul style="list-style-type: none"> • Klima uređaj ili prirodna regulacija temperature objekta, ali do razine ugodnosti 	
<ul style="list-style-type: none"> • Zaštita od insekata 	
<ul style="list-style-type: none"> • Mogućnost korištenja perilice za rublje 	
<ul style="list-style-type: none"> • Sušilo za kosu 	
<ul style="list-style-type: none"> • Perilica za posuđe 	
<ul style="list-style-type: none"> • Uređenost interijera primjerena podneblju 	
<ul style="list-style-type: none"> • Namještaj ujednačene kvalitete 	
<ul style="list-style-type: none"> • Internet priključak, slični sustavi e-tehnologije 	
<ul style="list-style-type: none"> • TV 	
<ul style="list-style-type: none"> • Sef za vrijednosti 	

<p>5. Osigurano parkirno mjesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vlastiti parking u dvorištu kuće ili dokaz o osiguranom parkingu u bližem okruženju – ugovor o zakupu 	
<p>6. Prepoznatljivost</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doček, piće dobrodošlice, gostoljubivost, promidžbeni materijali u objektu 	
<p>7. Najmanje dvije godine obiteljske tradicije u iznajmljivanju</p>	
<p>8. Vjernost gostiju</p> <ul style="list-style-type: none"> • U dvije godine minimalno dvije rezervacije stalnih gostiju (dostaviti popis gostiju) 	
<p>9. Knjiga dojmova</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mogućnost upisa dojmova gostiju u knjigu 	
<p>10. Odlazak na edukacije</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obveza odlaska na edukaciju nositelja domaćinstva ili člana obitelji, najmanje jednom godišnje po obavijesti lokalne turističke zajednice 	
<p>11. Ukupan dojam Povjerenstva</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ocjena Povjerenstva o ukupnom dojmu "domaćeg i gostoljubivog doživljaja" 	

KUĆNI RED ZA NOSITELJE OZNAKE KVALITETE "KVARNER FAMILY"

Vaš domaćin svojim iskustvom i brigom jamči ugodan boravak u svom objektu. Tijekom boravka pružat će Vam svu potrebnu pomoć oko smještaja i poštivati prihvaćene običaje i uobičajene standarde u iznajmljivanju: soba u domaćinstvu, apartmana u domaćinstvu, studio apartmana u domaćinstvu, kuća za odmor u domaćinstvu i kampova u domaćinstvu. Domaćin će se pobrinuti da ugođaj u iznajmljenom objektu bude u skladu s odredbama zakona Republike Hrvatske i utvrđenim parametrima kategorizacije objekta, ali i više od toga: kvaliteta ovog objekta odgovara kriterijima sustava za dodjelu oznake kvalitete "Kvarner Family".

~

Cijena usluga u ovom objektu javno je istaknuta i utvrđena (ugovorom ili rezervacijom).

~

Kako bi Vama i Vašim prijateljima, ali i gostima koji dolaze nakon Vas, boravak bio ugodan, molimo Vas da inventar i opremu pažljivo koristite.

~

U vrijeme korištenja sobe, apartmana, studio apartmana, kuće za odmor ili kampa, dužni ste održavati higijenu i čistoću, te odlagati kućni otpad na mjesto koje je određeno našim lokalnim propisima o zbrinjavanju otpada. Ukoliko ste korisnik sobe, domaćin će održavati i čistiti sobu na uobičajen način za održavanje soba.

~

Na dan dolaska molimo Vas da uđete u objekt poslije 14,00 sati.

~

Na dan odlaska, molimo Vas da objekt napustite najkasnije do 10,00 sati prije podne.

~

Red i mir u objektu i njegovoj neposrednoj okolini (hodnicima, terasi, dvorištu, vrtu) mora se poštovati od 22,00 do 08,00 sati.

~


U objekt nije dozvoljeno unositi domaće životinje bez dozvole domaćina. Boravak domaćih životinja (psa, mačaka, ptica itd.) može dozvoliti isključivo domaćin uz naplatu po unaprijed ponuđenom cjeniku.

~

U vrijeme Vašeg boravka u našem objektu nisu dozvoljeni posjeti niti ugošćivanje drugih gostiju, osim onih koji borave u našem objektu, odnosno samo uz dozvolu domaćina.

Molimo Vas da radi Vaše sigurnosti u prostorije ne unosite hladnjake, ventilatore, kuhala, grijalice i slično, radi moguće neprilagođenosti našim instalacijama i neprimjerene potrošnje energije.

Molimo Vas da iz apartmana, soba i kuća ne iznosite nikakav inventar i opremu (ručnike, plahte, deke, suncobrane). Također molimo da stolove i stolice iz dnevnog boravka ne iznosite na terasu ili vrt te da ih ne izlažete suncu i kiši.



Ukoliko prekinete Vaš ugovoreni boravak ranije od ugovorenog ili rezerviranog termina, dužni ste platiti boravak kako je bilo to dogovoreno i rezervirano.

~

Usluge boravka u objektu i ostale ugovorene usluge naplaćuju se unaprijed prema važećem i ovjerenom cjeniku.

~

Domaćin je dužan Vaš boravak registrirati kako je to regulirano njegovim obavezama prema nadležnim državnim organima Republike Hrvatske.

~

Molimo Vas da prilikom odlaska pozovete domaćina da pregleda korišteni objekt. Eventualnu štetu dužni ste nadoknaditi na licu mjesta.

~

Prije Vašeg odlaska dužni ste predočiti račun o uplati usluga Vašem domaćinu.

~

Molimo Vas da Vaše dojmove upišete u knjigu utisaka koja se nalazi u objektu. Pritužbe i žalbe koje nisu u knjizi utisaka neće se uvažavati. Vaše sugestije pomoći će nam da ubuduće budemo još kvalitetniji.

~

Zahvaljujemo što ste odabrali naš objekt! Nadamo se da smo ispunili Vaša očekivanja i da ste se ugodno osjećali.

~

Ovaj kućni red sastavljen je u skladu s općim uzancama u turizmu i prema sustavu dodjele oznake kvalitete "Kvarner Family".

Vaš domaćin, obitelj






HOUSE RULES FOR PROPERTIES WITH THE "KVARNER FAMILY" QUALITY LABEL

Your hosts promise to do everything possible to make your stay in this property as pleasant as possible, provide any help necessary, and respect all relevant customs, practices and standards concerning private accommodation in rooms, apartments, studio apartments, holiday homes and campsites. Your hosts will make sure that the conditions in this property comply fully with the relevant Croatian laws and regulations and the requirements for the respective category of this property. In addition, the quality of this property meets the criteria of the "Kvarner Family" quality label.

~



The price of services for this property is publicly displayed and defined by a contract or reservation.

~

To make your holiday, and also that of those who stay here after you, as pleasant as possible, we kindly ask you to use the property's inventory and equipment with all due care.

~

While using this room, apartment, studio apartment, holiday home, or campsite, you are required to take care of the property's hygiene and cleanliness, and to dispose of household waste in accordance with the relevant local regulations. If you are staying in a room, your host will take care of its maintenance in the usual way.

~

On your day of arrival, we kindly ask you to enter the property after 2 p.m.

~

On your day of departure, please leave the property by 10 a.m.

~


Please observe quietness in the property and its immediate surroundings (corridors, terrace, courtyard, garden) between 10 p.m. and 8 a.m.

~

Pets may not be brought into the property without the permission of your host. Pets (dogs, cats, birds etc.) can stay in the property only if allowed by your host at a previously agreed price.

~

During your stay in the property, you are not allowed to entertain other guests, except those also staying in the property, or only with the express permission of your host.





~

For your own safety, please do not bring into the property any other refrigerator, fan, cooker, heater or similar appliance due to possible non-conformity with existing installations and to avoid inappropriate energy consumption.

Please do not take any items of the inventory or equipment from the room, apartment, or holiday home (towels, sheets, blankets, sunshades). We also kindly ask you not to take any chairs or tables from the living room to the terrace or garden and expose them to sun or rain.

Should you decide to cut short your holiday, you are still obliged to pay the agreed full booked price.

~

Accommodation and other agreed services are charged in advance according to the official price list.

~

Your host is obliged to register your stay in this property with the responsible authorities, as defined by the relevant Croatian laws.

~

On the day of departure, please let your host inspect the property used. Any eventual damage must be reimbursed on the spot.

~

Before leaving, please present your host with an invoice confirming the payment of provided services.

~

Please write your impressions into the guest book that is located in the property. Any complaints that are not entered into the guest book cannot be considered later. Your suggestions will help us further improve the quality of our service in future.

~

Thank you for choosing to stay in our property! We hope all your expectations have been met and that you have had a most enjoyable stay.

~

These house rules have been compiled in accordance with general practice in tourism and in full compliance with the requirements of the "Kvarner Family" quality system.

Your host, family





REGOLAMENTO DELLA CASA PER GLI ALLOGGI CON MARCHIO DI QUALITÀ "KVARNER FAMILY"

Il vostro padrone di casa vi garantisce, grazie alla sua esperienza e cura, un piacevole soggiorno nella sua struttura. Nel corso del soggiorno vi offrirà ogni aiuto necessario per l'alloggio e rispetterà gli usi accettabili e gli standard correnti d'affitto per: camere, appartamenti, appartamenti-studio, case vacanza e campeggi di proprietà familiare. Il padrone di casa avrà cura che la dotazione della struttura affittata risulti in accordo con le disposizioni di legge della Repubblica di Croazia e con i parametri fissati per la classificazione della struttura medesima; inoltre, la qualità dell'alloggio corrisponde ai criteri fissati dal sistema di attribuzione del marchio di qualità "Kvarner Family".

~

Il prezzo dei servizi per questa struttura è fissato e stabilito pubblicamente (per contratto o per prenotazione).

~

Affinché il soggiorno sia piacevole per voi e i vostri amici, ma anche per gli ospiti che verranno dopo di voi, vi preghiamo di utilizzare con attenzione la dotazione e le apparecchiature.

~

Per il periodo d'uso della camera, appartamento, appartamento-studio, casa vacanza o campeggio siete tenuti a mantenerne l'igiene e la pulizia, nonché a conferire i rifiuti domestici nel luogo stabilito dai regolamenti locali sullo smaltimento dei rifiuti. Se l'affitto riguarda una camera, il padrone di casa provvederà a mantenerla pulita e in ordine in modo confacente alla cura delle camere.

~

L'ingresso nell'alloggio è ammesso dopo le ore 14 del giorno del vostro arrivo.

~


Il giorno della partenza vi preghiamo di lasciare libero l'alloggio prima delle ore 10 del mattino.


~

È necessario osservare il silenzio e mantenere la tranquillità nell'alloggio e nelle sue immediate vicinanze (corridoi, terrazza, cortile, giardino) dalle ore 22 alle ore 8.

~

Non è permesso introdurre animali domestici nella struttura senza il permesso del padrone di casa. Il soggiorno con animali domestici (cani, gatti, uccelli ecc.) può essere permesso esclusivamente dal padrone di casa previo pagamento secondo il listino precedentemente fornito.





~

Per il periodo del vostro soggiorno non sono ammesse visite, né è possibile ospitare altre persone oltre a quelle che soggiornano nella struttura medesima, ossia quelle ammesse dal padrone di casa.

~

Vi preghiamo, per la vostra sicurezza, di non introdurre frigoriferi, ventilatori, fornelli da campo, stufette e simili, a causa della possibile incompatibilità con i nostri impianti e della non conformità nel consumo di energia.

Vi preghiamo di non portar fuori dall'appartamento, camera o casa alcun elemento della sua dotazione e attrezzatura (asciugamani, lenzuola, coperte, parasole). Vi chiediamo altresì di non portare sul terrazzo o in giardino i tavoli e le sedie del soggiorno, né di esporli al sole o alla pioggia.

Qualora interrompiate il vostro soggiorno in anticipo rispetto al termine stabilito o prenotato, sarete tenuti a pagare il soggiorno per l'intero periodo concordato o prenotato.

~

I servizi di soggiorno nella struttura e gli altri servizi pattuiti si pagano anticipatamente secondo il listino vigente e certificato.

~

Il padrone di casa è tenuto a registrare la vostra presenza come stabilito dai suoi obblighi verso i competenti organi statali della Repubblica di Croazia.

~

Vi preghiamo, in occasione della vostra partenza, di avvertire il padrone di casa affinché possa visionare lo stato di utilizzo della struttura. Gli eventuali danni sono da risarcire in loco.

~

Prima della vostra partenza siete tenuti a presentare al padrone di casa l'attestazione di pagamento dei servizi.

Vi preghiamo di lasciare i vostri commenti sul libro ospiti che si trova nell'alloggio. Non saranno presi in considerazione i reclami e le lamentele che non trovano riscontro sul libro ospiti. I vostri suggerimenti ci aiuteranno a migliorare i nostri servizi in futuro.

~

Grazie per aver scelto il nostro alloggio! Ci auguriamo di aver soddisfatto le vostre aspettative e che vi siate trovati bene.

~

Questo regolamento della casa è stato compilato in conformità con gli usi turistici e secondo il sistema di attribuzione del marchio di qualità "Kvarner Family"

I vostri padroni di casa, famiglia





HAUSORDNUNG FÜR DIE MIT DEM QUALITÄTSZEICHEN "KVARNER FAMILY" AUSGEZEICHNETEN UNTERKÜNFTE

Mit ihrer Erfahrung und Fürsorge verpflichten sich die Vermieter, Ihren Aufenthalt in dieser Unterkunft so angenehm wie möglich zu gestalten, Ihnen in jeder Beziehung behilflich zu sein sowie die akzeptierten Normen und Standards für Privatunterkünfte (Zimmer, Appartements, Studio-Appartements, Ferienhäuser und Campingplätze) einzuhalten. Die Vermieter werden sich bemühen, eine Atmosphäre in dieser Unterkunft zu schaffen, die den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen in Kroatien sowie der Unterkunfts-kategorie entspricht. Darüber hinaus erfüllt die Qualität dieser Unterkunft die Anforderungen des Qualitätszeichens "Kvarner Family".

~

Der Preis der Leistungen zu dieser Unterkunft wird öffentlich ausgehängt und (vertraglich oder durch Buchung) festgelegt.

~

Damit der Aufenthalt nicht nur für Sie und Ihre Freunde, sondern auch für andere, die nach Ihnen die Unterkunft nutzen, möglichst angenehm verläuft, bitten wir Sie, das Inventar und die Ausstattung mit gebotener Vorsicht zu benutzen.

~

Bei Benutzung des Zimmers, Appartements, Studio-Appartements, Ferienhauses oder des Campingplatzes bitten wir Sie, für die Hygiene und Sauberkeit Sorge zu tragen und Haushaltsmüll den örtlichen Bestimmungen entsprechend zu entsorgen. Bei der Nutzung von Gästezimmern ist der Vermieter üblicherweise für die Instandhaltung und Reinigung zuständig.

~

Am Tag der Ankunft können Sie die Unterkunft ab 14.00 Uhr beziehen.

~


Am Abreisetag bitten wir Sie, das Objekt spätestens bis 10.00 Uhr vormittags zu verlassen.

~

In der Zeit zwischen 22.00 und 08.00 ist in der Unterkunft und um sie herum (Korridore, Terrasse, Haushof, Garten) die Nachtruhe einzuhalten.

~

Haustiere dürfen ohne Erlaubnis des Gastgebers nicht mitgebracht werden. Haustiere (Hunde, Katzen, Vögel usw.) sind nur nach vorheriger Absprache und einer entsprechenden Entrichtung von Haustierzuschlägen im Voraus gestattet.



~

Während Ihres Aufenthalts in unserer Unterkunft sind ohne die Zustimmung des Vermieters keine Besuche anderer Gäste gestattet. Ausgenommen davon sind andere Gäste desselben Unterkunftscomplexes.

~

Zu Ihrer eigenen Sicherheit bitten wir Sie, in der Unterkunft keine eigenen Kühlschränke, Ventilatoren, Wasserkocher, Heizgeräte u.Ä. wegen eventueller Unverträglichkeit mit den Gebäudeinstallationen sowie zur Vermeidung eines erhöhten Energieverbrauchs zu betreiben.

Sämtliche Gegenstände (Handtücher, Betttücher und -decken, Sonnenschirme) müssen in den Zimmern, Apartments oder Häusern verbleiben und dürfen nicht mitgenommen werden. Tische und Stühle aus dem Wohnzimmer dürfen nicht auf die Terrasse oder in den Garten gestellt und der Sonne oder dem Regen ausgesetzt werden.

Bei Beendigung Ihres Aufenthalts vor dem vereinbarten bzw. gebuchten Abreisetermin sind Sie zur Zahlung des vollen vereinbarten Preises verpflichtet.

~

Die Kosten für die Unterkunft und für sonstige Leistungen dieser Unterkunft sind gemäß der aktuell gültigen und veröffentlichten Preisliste im Voraus zu begleichen.

~

Ihr Vermieter ist verpflichtet, Ihren Aufenthalt gemäß einschlägiger gesetzlicher Bestimmungen bei den zuständigen kroatischen Behörden anzumelden.

~

Vor der Abreise wird die benutzte Unterkunft vom Vermieter abgenommen. Etwaige Schäden sind vor Ort zu begleichen.

~

Vor der Abreise ist dem Vermieter ein Beleg über die gezahlten Beträge vorzulegen.

Ihre Eindrücke tragen Sie bitte in das Gästebuch ein, das in der Unterkunft ausliegt. Einwände und Beschwerden, die nicht in das Gästebuch eingetragen wurden, werden nicht berücksichtigt. Ihre Rückmeldungen helfen uns, die Qualität unserer Leistungen in Zukunft weiter zu steigern.

~

Vielen Dank, dass Sie unser Unterkunftsangebot gewählt haben! Wir hoffen, dass wir Ihre Erwartungen erfüllen konnten und Sie sich bei uns wohl gefühlt haben.

~

Diese Hausordnung basiert auf den im Tourismus üblichen Regelungen und auf den Anforderungen des Qualitätssystems "Kvarner Family".

Ihr Vermieter, Familie

HIŠNI RED ZA NOSILCE OZNAKE KAKOVOSTI "KVARNER FAMILY"

Vaš gostitelj s svojimi izkušnjami in s svojo skrbjo jamči za prijetno bivanje v svojem objektu. V toku bivanja vam bo nudil vso potrebno pomoč pri namestitvi in bo spoštoval sprejete običaje in uveljavljene standarde pri oddajanju v najem sob, apartmajev, studio apartmajev, počitniških hiš in kempingov v gospodinjstvu. Poskrbel bo, da bo ugodje v objektu, oddanem v najem, v skladu z zakonskimi določili Republike Hrvaške in z določenimi parametri kategorizacije objekta, a tudi za več od tega: Kakovost tega objekta odgovarja kriterijem sistema za dodeljevanje oznake kakovosti "Kvarner Family".

~

Cena storitev v tem objektu je javno objavljena in določena (s pogodbo ali rezervacijo).

~

Da bi bilo bivanje za vas in vaše prijatelje, pa tudi za goste, ki prihajajo za vami, ugodno, vas prosimo, da z inventarjem in opremo skrbno ravnate.

~

V času uporabe sobe, apartmaja, studio apartmaja, počitniške hiše ali kempinga ste dolžni skrbeti za higieno in čistočo in odlagati gospodinjske odpadke na mesto, ki je določeno z našimi lokalnimi predpisi o ravnanju z odpadki. Če ste uporabnik sobe, bo gostitelj vzdrževal in čistil sobo na za to običajen način.

~

Na dan prihoda prosimo, da objekt zasedete po 14.00 uri.

~

Na dan odhoda vas prosimo, da objekt zapustite najpozneje do 10.00 ure dopoldne.

~

Nočni mir v objektu in v njegovi neposredni okolici (hodniki, terasa, dvorišče, vrt) se mora spoštovati od 22.00 do 08.00 ure.

~

V objekt ni dovoljeno prinašati domačih živali brez dovoljenja gostitelja. Bivanje domačih živali (psov, mačk, ptic itd.) lahko dovoli izključno gostitelj ob plačilo po vnaprej ponujenem ceniku.

~

V času Vašega bivanja v našem objektu niso dovoljeni obiski ali gostovanje drugih gostov, razen onih, ki bivajo v našem objektu, oziroma samo s soglasjem gostitelja.

~

Prosimo vas, da zaradi vaše varnosti v prostore ne prinašate hladilnikov, ventilatorjev, kuhalnikov, grelnikov in podobnega, zaradi morebitne neprilagojenosti našim inštalacijam in nesorazmerne porabe električne energije.

Prosimo vas, da iz apartmajev, sob in hiš ne odnašate nikakršnega inventarja in opreme (brisače, rjuhe, odeje, sončnike). Prav tako prosimo, da miz in stolov iz dnevne sobe ne odnašate na teraso ali na vrt in da jih ne izpostavljate soncu in dežju.



V primeru, da vaše bivanje prekinete pred dogovorjenim ali rezerviranim terminom, ste dolžni plačati bivanje do dogovorjenega ali rezerviranega časa.

~

Storitve namestitve v objektu in ostale dogovorjene storitve se plačajo vnaprej po veljavnem in overjenem ceniku.

~

Gostitelj je dolžan vaše bivanje prijaviti, kot je to regulirano v njegovih obveznostih do pristojnih državnih organov Republike Hrvaške.

~

Prosimo, da pri odhodu pozovete gostitelja, da pregleda uporabljeni objekt. Morebitno škodo ste dolžni poravnati na mestu samem.

~

Pred vašim odhodom ste dolžni gostitelju predložiti račun o plačilu storitev.

~

Prosimo, da vaše vtise vpišete v knjigo gostov, ki se nahaja v objektu. Pritožbe in kritike, ki jih ne bo v pritožni knjigi, se ne bodo upoštevale. Vaši predlogi nam bodo pomagali, da bomo v prihodnje še boljši.

~

Zahvaljujemo se vam, ker ste izbrali naš objekt! Upamo, da smo izpolnili vaša pričakovanja in da ste se prijetno počutili.

~

Ta hišni red je sestavljen v skladu s splošnimi pogoji v turizmu in s sistemom za podeljevanje oznake kakovosti "Kvarner Family".

Vaš gostitelj, družina

