

HomeInZagreb Priručnik za najmodavce

Profesionalne smjernice za pripremu nekretnine,
komunikaciju tijekom najma i završni obračun.



Dobrodošli & kako koristiti ovaj priručnik

Praktičan vodič za najmodavce koji žele jasnije uvjete, manje nesporazuma i profesionalniji proces najma.



Što priručnik pokriva

Pripremu nekretnine, oglas, useljenje, režije, komunikaciju, održavanje, iseljenje i završni obračun.



Važna napomena

Potpisani ugovor o najmu, aneksi i pisani dogovori uvijek imaju prednost pred općim informacijama iz priručnika.



Uloga HomeInZagreba

HomeInZagreb pomaže u organizaciji, komunikaciji i osnovnoj koordinaciji, ali nekretnina ostaje odgovornost najmodavca.



Najbolji način korištenja

Pregledati prije objave i prije useljenja, čuvati pisani trag i koristiti ga kao kontrolnu listu tijekom suradnje.

Pregled odgovornosti

Jasna podjela uloga smanjuje nesporazume prije, tijekom i nakon najma.

Područje	Najmodavac	HomeInZagreb	Kada je važno
Stanje nekretnine	Odgovoran za čistoću, tehničku ispravnost, uređaje, opremu i sigurnost korištenja.	Može pomoći u komunikaciji i koordinaciji ako je dogovoreno.	Prije useljenja i tijekom boravka.
Oglas i uvjeti	Dostavlja točne podatke o cijeni, dostupnosti, sadržajima, režijama i pravilima.	Objavljuje i ažurira oglas na temelju dostavljenih podataka.	Prije ponude ili potvrde upita.
Prijava boravka	Unaprijed potvrđuje koju vrstu podrške može pružiti.	Može prikazati opciju podrške na stranici nekretnine.	Prije rezervacije i nakon dolaska.
Održavanje i popravci	Rješava kvarove u razumnom roku i koordinira majstore ili servisere.	Može pomoći kod pojašnjenja i komunikacije ako nastane nesporazum.	Tijekom boravka.
Iseljenje i plog	Provjerava stanje, obračunava troškove i odlučuje o povratu pologa prema ugovoru.	Može olakšati komunikaciju, ali ne arbitrirati bez posebnog dogovora.	Pri izlasku i završnom obračunu.

Proces najma & ključni koraci

Profesionalan najam počinje prije prvog upita i završava tek nakon jasnog obračuna.



Prije najma


Kontrolna lista za pripremu nekretnine prije dolaska najmoprimca.


Područje	Što provjeriti	Zašto je važno
 Čistoća	Kupaonica, kuhinja, podovi, prozori, hladnjak, ormari, madraci i sanitarije.	Prvi dojam snažno utječe na povjerenje i kasniju komunikaciju.
 Uređaji i instalacije	Hladnjak, perilica, štednjak, bojler, klima, grijanje, utičnice, rasvjeta, brave i odvodi.	Najmoprimac mora moći normalno koristiti osnovne funkcije nekretnine.
 Namještaj i oprema	Krevet, madrac, stol, stolice, ormari, police i sadržaji navedeni u oglasu.	Oprema iz oglasa mora stvarno biti dostupna i funkcionalna.
 Ključevi i pristupi	Ključevi nekretnine, ulaza, poštanskog sandučića, kartice i daljinski upravljači.	Jasna primopredaja smanjuje probleme pri ulasku i izlasku.
 Upute	Grijanje, bojler, internet, otpad, brojila, kućni red i kontakt za kvarove ili pitanja.	Najviše pitanja može se izbjeći kratkim uputama na početku.
 Troškovi	Najamnina, polog, režije, čišćenje i način plaćanja moraju biti jasni prije potvrde.	Nejasni troškovi su jedan od najčešćih izvora nesporazuma.

 Nekretnina se ne bi trebala predati ako nije čista, tehnički ispravna i spremna za normalno korištenje.

Čistoća nekretnine

Nekretnina treba biti stvarno očišćena, a ne samo površno pospremljena.

Dio nekretnine	Što provjeriti	Što nije prihvatljivo
 Kupaonica	WC školjka, umivaonik, tuš ili kada, pločice, odvodi, mirisi i kamenac.	Prljava kupaonica, vidljivi tragovi korištenja ili neugodni mirisi.
 Kuhinja	Radne površine, sudoper, ploča za kuhanje, napa, ormari, ladice i posuđe ako je uključeno.	Masna kuhinja, ostaci hrane, prljave police ili neugodan miris.
 Hladnjak i pećnica	Isprazniti, oprati, provjeriti miris i funkcionalnost.	Ostaci prethodnog boravka, mrlje ili neispravan uređaj.
 Podovi i prozori	Podovi, kutovi, prozori, okviri i vidljiva prašina.	Vidljiva prašina, prljavi prozori ili neoprani kutovi.
 Madraci i tekstil	Madraci, kauč, stolice i tekstilne površine.	Mrlje, neugodni mirisi ili tekstil koji nije spreman za korištenje.
 Vlaga i mirisi	Provjeriti vlagu, plijesan, zatvoren miris i tragove prethodnog boravka.	Vidljiva plijesan, vlaga ili miris koji nije objašnjen i riješen.

 Ako ne možete sami osigurati temeljito čišćenje, preporučuje se angažirati osobu ili servis za čišćenje prije useljenja.

Točnost oglasa & uvjeta

Najmoprimac odluku donosi na temelju objavljenih informacija, zato oglas mora odgovarati stvarnom stanju.

1



Fotografije i opis

Ako se namještaj, oprema ili stanje promijene, HomeInZagreb treba dobiti novu informaciju prije sljedećeg prikazivanja.

2



Sadržaji i oprema

Internet, klima, grijanje, perilica, balkon, parking i drugi sadržaji iz oglasa moraju biti dostupni i funkcionalni.

3



Cijena i dostupnost

Cijena, datum dostupnosti, minimalno trajanje najma, polog i dodatni troškovi moraju biti točni prije potvrde upita.

4



Potvrđeni uvjeti

Nakon potvrde upita najmodavac ne može jednostrano mijenjati bitne uvjete bez jasnog pisanog dogovora svih strana.

5



Promjene e-mailom

Sve promjene cijene, dostupnosti, opreme, pravila, prijave boravka ili energetske razreda treba poslati prije ponude.

6



Nekretnine koje se prodaju

HomeInZagreb ne oglašava aktivno prodavane nekretnine za najam osim ako je to unaprijed jasno dogovoreno.



Važećima se smatraju uvjeti objavljeni na HomeInZagreb stranici u trenutku potvrde upita ili rezervacije.

Podaci na HomeInZagreb stranici

Prije potvrde upita svi bitni uvjeti najma moraju biti jasni i ažurni.

Podatak u oglasu	Što mora biti jasno	Napomena
Dostupnost i trajanje	Datum od kada je nekretnina dostupna te očekivano ili minimalno trajanje najma.	Posebno važno za studentske i semestralne najmove.
Najamnina i polog	Mjesečna najamnina, iznos pologa i osnovni način plaćanja.	Ne smije se mijenjati nakon potvrde bez pisanog dogovora.
Režije i troškovi	Što je uključeno, što se plaća dodatno i kako se režije obračunavaju.	Fiksno, po potrošnji, po računima ili drugi dogovoreni model.
Čišćenje	Postoji li obavezno, periodično ili završno čišćenje, tko plaća i koliki je trošak.	Uvjet mora biti vidljiv prije rezervacije.
Sadržaji i oprema	Uređaji, internet, klima, grijanje, parking, balkon, radni stol i ostali elementi.	Sve navedeno treba stvarno biti dostupno.
Pravila i ograničenja	Pušenje, kućni ljubimci, gosti, kućni red ili druga posebna pravila.	Najbolje ih je komunicirati prije upita.
Prijava boravka	Koju vrstu podrške najmodavac može pružiti.	eVisitor, ovjereni ugovor, MUP ili druga opcija.
Energetski razred	Energetski razred i certifikat kada je primjenjivo.	Najmodavac odgovara za točnost dostavljenog podatka.

Fotografije, video & 360 šetnja

Vizualni materijali trebaju prikazati nekretninu jasno, realno i profesionalno.

1



Nekretnina mora biti uredna

Prije snimanja treba očistiti i pripremiti kuhinju, kupaonicu, stolove, krevete i vidljive površine.

2



Osobne stvari maknuti

Osobne stvari, višak predmeta i privremeni nered trebaju biti uklonjeni ili pospremljeni.

3



Rasvjeta treba raditi

Svjetla, zavjese i osnovna atmosfera prostora trebaju biti pripremljeni za profesionalan prikaz.

4



Samo stvarna oprema

Uređaji i oprema prikazani na fotografijama trebaju biti dio stvarne ponude najmoprimcu.

5



Ažurirati promjene

Ako se namještaj, oprema ili stanje promijene, vizuale treba uskladiti prije sljedeće potvrde.

6



Cilj nije uljepšavanje

Cilj je realno prikazati nekretninu kako bi očekivanja prije dolaska bila točna.



Netočni vizualni materijali stvaraju pogrešna očekivanja i mogu dovesti do prigovora nakon dolaska.

Useljenje & početno stanje

Početno stanje treba dokumentirati odmah pri ulasku kako bi kasnija usporedba bila jasna.

1



Predati ključeve

Popisati ključeve, kartice, daljinske upravljače i druge pristupne elemente.

2



Fotografirati opće stanje

Dokumentirati prostorije, namještaj, opremu, uređaje i vidljive površine.

3



Zabilježiti postojeća oštećenja

Ako postoje stari tragovi ili oštećenja, najbolje ih je odmah fotografirati i opisati.

4



Očitati brojila

Fotografirati brojila za struju, vodu, plin ili druga relevantna očitavanja.

5



Objasniti osnovno korištenje

Grijanje, bojler, internet, otpad, kućni red i kontakt za pitanja ili kvarove.

6



Sačuvati dokumentaciju

Fotografije, poruke, očitavanja i dogovore čuvati na jednom mjestu za kasniji pregled.



HomeInZagreb može biti prisutan pri useljenju ako je prethodno dogovoreno, ali odgovornost za stanje nekretnine ostaje na najmodavcu.

Prijava boravka

Međunarodni najmoprimci često trebaju potvrdu adrese ili podršku u postupku prijave boravka.

Opcija	Kada se koristi	Što najmodavac treba potvrditi
eVisitor do 90 dana	Za kraće boravke, kada je takva prijava primjenjiva za konkretnu situaciju i vrstu boravka.	Nije zamjena za sve postupke kod duljih najмова ili formalne dokumentacije za institucije.
Ovjera ugovora kod javnog bilježnika	Kada je najmoprimcu potreban dokument koji potvrđuje adresu i suglasnost najmodavca.	Najmodavac treba biti spreman sudjelovati u ovjeri i pripremiti potrebne podatke.
Osobni odlazak u MUP	Kada je potrebno osobno sudjelovanje najmodavca s dokumentacijom o vlasništvu i osobnom iskaznicom.	Najmodavac i najmoprimac postupaju prema uputama službenika i zahtjevima nadležnog tijela.
Najam od 5+ mjeseci	Kod dužih najмова eVisitor do 90 dana najčešće nije dovoljan kao jedina opcija.	Ako najmodavac ne može podržati odgovarajuću opciju, to mora biti jasno prije potvrde upita.



Važno

MUP zahtjeva ugovor ovjeren kod javnog bilježnika za najam dulji od 90 dana (do 90 dana može biti turistički) kako bi najmoprimac mogao regulirati boravak.



Praktični savjet

Opcija prijave boravka tj. vrsta prijave koju najmodavac omogućuje najmoprimcu je navedena kod oglasa nekretnine.

Energetski certifikat

Energetski podaci trebaju biti točni, važeći i prikazani gdje je primjenjivo.



Važeći certifikat

Za nekretninu koja se iznajmljuje najmodavac treba imati važeći energetski certifikat, osim ako je nekretnina izuzeta prema pravilima.



Energetski razred u oglasu

Energetski razred treba biti naveden u oglasu kada je primjenjivo i treba odgovarati važećem certifikatu.



Točnost podatka

Najmodavac je odgovoran za dostavu točnog i važećeg podatka o energetskom razredu i certifikatu.



Ažuriranje promjena

Ako certifikat istekne ili se izradi novi, najmodavac treba javiti nove podatke kako bi se oglas uskladio.



HomeInZagreb može prikazati podatak koji najmodavac dostavi, ali ne preuzima odgovornost za točnost energetskog certifikata ili razreda.

Režije & troškovi

Najmoprimac treba znati što plaća, kome plaća i kako se iznos računa.


Trošak / model	Kako se obračunava	Što treba biti transparentno
 Fiksne režije	Dogovoreni mjesečni iznos temeljen na očekivanoj potrošnji, veličini nekretnine, sezoni i ranijim troškovima.	Iznos treba biti realan i jasno naveden prije potvrde.
 Stvarna potrošnja	Obračun prema brojilima, računima ili drugim dokazima potrošnje.	Najmoprimcu treba omogućiti uvid u relevantne račune ili očitavanja.
 Računi dobavljača	Najmodavac u pravilu plaća dobavljače, zgradu ili pružatelje usluga, a najmoprimac podmiruje prema modelu.	Traženi iznos mora biti objašnjen i potkrijepljen.
 Brojila	Ako postoje zasebna brojila, preporučuje se fotografirati stanje pri useljenju i iseljenju.	Početna i završna očitavanja pomažu izbjeći sporove.
 Internet i dodatne usluge	Mogu biti uključeni, fiksni ili posebno obračunati, ovisno o dogovoru.	U oglasu treba jasno pisati što je uključeno, a što dodatno.

 Nejasan obračun režija jedan je od najčešćih izvora nesporazuma. Kada god je moguće, fiksne režije su jednostavnije za sve strane.

Čišćenje tijekom najma

Ako je čišćenje obavezno, dodatno se naplaćuje ili ga organizira najmodavac, uvjet mora biti jasno naveden.

Tema	Što treba pisati u oglasu / dogovoru	Tko komunicira praktične detalje
 Vrsta čišćenja	Je li čišćenje mjesečno, periodično, završno, obavezno ili preporučeno.	Najmodavac i najmoprimac dogovaraju praktični termin.
 Trošak	Tko plaća čišćenje i koliki je iznos ako postoji dodatna naplata.	Najmodavac treba dostaviti točan iznos HomeInZagreb u prije objave.
 Ulazak u nekretninu	Kada čistačica dolazi, koliko čišćenje traje i kako se dogovara pristup.	Najmodavac preuzima komunikaciju oko ulaska i promjena termina.
 Završno čišćenje	Očekivana razina čišćenja pri izlasku i eventualni trošak završnog čišćenja.	Uvjet mora biti poznat prije potvrde najma.
 Promjene	Ako se model čišćenja promijeni, HomeInZagreb treba dobiti novu informaciju prije ponude.	Nakon potvrde uvjeta promjene trebaju biti pisano prihvaćene.

 HomeInZagreb može pomoći da uvjet čišćenja bude jasno prikazan u oglasu, ali najmodavac treba pravovremeno dostaviti točne informacije.

Komunikacija tijekom boravka

Dobra komunikacija ne znači da se sve mora riješiti odmah, nego da postoji odgovor, plan i pisani trag.

1



Odgovoriti u razumnom roku

Ne ignorirati ponovljene upite i potvrditi da je poruka zaprimljena.

2



Potvrditi prijavu problema

Kratka potvrda smanjuje nervozu i pokazuje da postoji sljedeći korak.

3



Jasno reći tko rješava

Najmoprimac treba znati kontakt, postupak i okvirno što će se dogoditi.

4



Dati okvirni rok

Ako se problem ne može riješiti odmah, bolje je jasno reći kada se očekuje sljedeći korak.

5



Važne dogovore pisati

Dogovori oko popravaka, ulaska, čišćenja, troškova i rokova trebaju biti potvrđeni pisano.

6



Direktna komunikacija

Za jednostavna operativna pitanja najmodavac može komunicirati izravno s najmoprimcem.




HomeInZagreb može pomoći kod pojašnjenja, koordinacije ili nesporazuma, ali rutina ne mora uvijek ići preko HomeInZagreba.

Održavanje, popravci & uređaji

Kod svakog kvara prvo treba utvrditi uzrok, a tek onda odgovornost i eventualni trošak.

Situacija	U pravilu odgovara	Kako postupiti
 Uređaj ne radi pri useljenju	Najmodavac.	Uređaji uključeni u najam trebaju biti ispravni i funkcionalni pri useljenju.
 Starost, dotrajalost ili tehnički kvar	Najmodavac.	Popravak ili zamjena uređaja u pravilu su odgovornost najmodavca.
 Fizičko oštećenje ili nepravilno korištenje	Najmoprimac, ako je uzrok jasno dokumentiran.	Trošak se ne bi trebao prebacivati bez dokaza, dokumentacije ili mišljenja servisera.
 Hitni problemi	Najmodavac koordinira hitnu reakciju, a po potrebi uključuju se nadležne službe.	Curenje vode, struja, plin, požar i sigurnosni problemi zahtijevaju brzu reakciju.
 Sadržaj iz oglasa više nije dostupan	Najmodavac treba obavijestiti HomeInZagreb.	Oglas se mora uskladiti ako se sadržaj neće brzo popraviti ili više nije uključen u najam.

 Kvar uređaja sam po sebi nije dokaz odgovornosti najmoprimca. Odgovornost treba temeljiti na uzroku kvara i dostupnoj dokumentaciji.

Iseljenje & povrat pologa

Završni pregled i povrat pologa trebaju biti jasni, dokumentirani i u razumnom roku.



Završna primopredaja

Preporučuje se da najmodavac ili ovlaštena osoba bude prisutna pri iseljenju radi jasne usporedbe stanja.



Dokumentirati stanje

Fotografirati prostorije, namještaj, uređaje, brojila i eventualna nova oštećenja ili otvorene stavke.



Razuman rok povrata

Povrat pologa treba biti izvršen u razumnom roku, najčešće u roku od 30 dana nakon izlaska.



Odbici moraju biti dokazivi

Svaki odbitak treba imati razlog, iznos i jasnu dokumentaciju poput fotografija, računa ili procjene.



Važno

Kašnjenje dobavljača pri slanju računa ne smije neopravdano mjesecima zadržavati sam povrat pologa, preporuka je da najmodavac čim prije napravi završni obračun svih troškova a ukoliko računi kasne najmodavac može napraviti procjenu potrošnje.



Praktični savjet

Povrat pologa najbolje je izvršiti bankovnim transferom na račun koji je najmoprimac dostavio, uz pisani obračun.

Profesionalni standard najma

Kvalitetan najam ne ovisi samo o cijeni i lokaciji, nego o pripremi, jasnoći, dokumentaciji i komunikaciji.

Standard	Što to znači	Zašto je važno
 Pripremljena nekretnina	Nekretnina je čista, funkcionalna i spremna za normalno korištenje prije dolaska najmoprimca.	Smanjuje broj početnih prigovora i jača povjerenje.
 Jasni uvjeti	Cijena, režije, polog, čišćenje, prijava boravka i pravila objavljeni su prije potvrde.	Smanjuje rizik od nesporazuma i naknadnih promjena.
 Dokumentirano stanje	Početno i završno stanje, brojila, ključevi i otvorene stavke zabilježeni su fotografijama i pisanim tragom.	Olakšava završni obračun i odluke vezane uz polog.
 Korektna komunikacija	Problemi se rješavaju mirno, pravovremeno i uz jasno objašnjen sljedeći korak.	Većina problema se smanjuje kad postoji odgovor, plan i pisani trag.



Završna napomena: većina problema može se smanjiti ako su nekretnina, uvjeti, stanje i komunikacija jasno pripremljeni i dokumentirani.