

Opći uvjeti poslovanja

1. SADRŽAJ PONUDE I OPĆI UVJETI

Hotel Zagreb dalje u tekstu hotel, plasira i prodaje hotelske usluge prema objavljenim informacijama, opisu, terminu i važećem cjeniku, a sukladno potvrđenoj rezervaciji/sklopljenom ugovoru, u svoje ime i za svoj račun. Kao naručitelj usluge za krajnjeg korisnika može se pojaviti agencija ili turoperator te se odredbe općih uvjeta primjenjuju i na njih kao posrednike. Slanjem upita za rezervaciju potvrđujete da ste sporazumni s Općim uvjetima poslovanja hotela te isto postaje pravna obveza. Prilikom pružanja usluga hotel primjenjuje pravila propisana kućnim redom, hotelijerskim i ugostiteljskim uzancama, a u skladu s važećim pozitivnim zakonskim propisima Republike Hrvatske.

2. REZERVACIJA SMJEŠTAJA I PLAĆANJE

Nakon što uputite inicijalni upit za smještaj, smatrate se perspektivnim korisnikom usluge smještaja i na temelju istog se vrši predrezervacija. Svi zapisi se vode pod imenom osobe koja je uputila upit (ako je fizička osoba ime i prezime, a kao je pravna osoba naziv tvrtke) te se ista smatra Nositeljem rezervacije.

Nositelj rezervacije (ako je fizička osoba) mora biti stariji od 18 godina i ovlašten od drugo imenovanih da izvrši rezervaciju u ime svih osoba navedenih u upitu. Ispunjavanjem i slanjem zahtjeva za rezervaciju Nositelj rezervacije potvrđuje da je on/ona autoriziran za rezervaciju u ime svih i da se drugi s tim slažu, te da su i oni isto vezani uvjetima rezervacije. Prilikom rezervacije Nositelj rezervacije dužan je dati sve podatke koje zahtijeva postupak rezervacije

Upit za rezervaciju smještaja se smatra kao otvoreni upit prosljeđen hotelu bilo kojim načinom komuniciranja u pisanom obliku (dopis, e-pošta, fax i sl.).

Na temelju otvorenog upita hotel će izvršiti predrezervaciju te će Nositelju rezervacije pisanim putem dostaviti iznos troška rezervirane usluge i uvjete poslovanja.

Nositelj rezervacije je odgovoran za ispunjenje svih uvjeta poslovanja navedenih u predrezervaciji, a što se prvenstveno odnosi na uplatu depozita za podmirenje troškova rezervirane usluge (uplata depozita, podmirenje,ostatak računa).

Rezervacija smještaja za odgovarajući termin je valjana samo ukoliko je Nositelj rezervacije ispunio sve uvjete navedene u predrezervaciji te nakon poslanih potvrda rezervacije (vouchera) od strane hotela.

Ukoliko Nositelj rezervacije u roku navedenom na predrezervaciji ne ispuni tražene uvjete, predrezervacija se smatra kao istekla opcija.

Ostatak računa (razlika u odnosu na uplaćeni depozit i ukupni trošak rezervirane usluge), Nositelj rezervacije obvezan je podmiriti **najkasnije zadnji dan boravka u hotelu uz obveznu prethodnu autorizaciju kreditne kartice ili uplatu depozita.**

Ispunjenjem uvjeta navedenih u predrezervaciji prihvaćate Opće uvjete poslovanja hotela te navedeno predstavlja formalno pravno zaključenje ugovora. U formalno pravnom smislu odgovornost uvijek ima nositelj rezervacije i ne može svoju odgovornost prenijeti na osobe za koje je izvršio rezerviranje.

Rezervacije se ne primaju od osoba mlađih od 18 godina. U tim slučajevima zadržavamo pravo odbijanja obrade upita za rezervacijom bez navođenja bilo kakvog razloga. Hotel zadržava pravo odbiti, otkazati ili izmijeniti rezervaciju ukoliko je došlo do zlouporabe rezervacijskog sustava ili je ista napravljena pogreškom korisnika.

Dužnost Hotela je briga o pružanju usluga te briga o pravima i interesima gosta sukladno dobrim običajima u turizmu. Hotel će sve obaveze izvršiti u potpunosti i na svojim standardima predviđen način, u dobroj vjeri i pažnjom savjesnog poduzetnika u skladu s pravilima struke, osim u izvanrednim okolnostima. Hotel se obvezuje poštovati privatnost svih svojih korisnika te njihove podatke neće dati na raspolaganje trećim osobama niti koristiti u marketinške svrhe bez prethodne suglasnosti istih. Hotel prikuplja samo nužne podatke o korisnicima potrebne za izvršenje rezervacije. Svi podaci o korisnicima strogo se čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici hotela i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

3. SMJEŠTAJ U HOTELU

Raspored smještajnih jedinica određuje recepcija. Ukoliko gost nije izričito ugovorio sobu posebnih odlika, prihvatit će dodijeljenu službeno registriranu smještajnu jedinicu. Smještaj u sobi nije moguć prije 14 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluga

4. CIJENE

Cijena smještaja uključuje osnovnu uslugu kako je opisano u važećem cjeniku smještaja kada je rezervacija potvrđena. Posebne usluge su one usluge koje nisu uključene u cijenu smještaja (u opisu smještaja naznačeno izrijekom "po dogovoru" ili dodatne usluge koje su ostvaruju uz prethodnu najavu) pa ih stoga gost posebno plaća. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom rezervacije na recepciji hotela.

Hotel zadržava pravo promjene cijena ukoliko je došlo do promjene valutnih tečajeva u odnosu na dan objavljivanja cijena (iznad 0,5 %). Hotel može o promjeni cijene gosta izvijestiti pismeno ili usmeno.

5. IZMJENE S VAŠE STRANE

Ako ste spriječeni putovati, imate pravo prenijeti vašu rezervaciju na treće osobe ili na drugi termin. U navedenoj situaciji trebate obavijestiti hotel u pisanom obliku najmanje 15 dana prije dolaska. Dok hotel ne dobije pisani pristanak od druge osobe o preuzimanju rezervacije umjesto vas, vi ste odgovorni za ukupan račun naručenih usluga.

6. OSTALE IZMJENE

Ukoliko želite izvršiti promjene po već potvrđenoj rezervaciji, morate isto javiti hotelu u pisanom obliku što je prije moguće. Hotel će se potruditi udovoljiti vašim željama, ali ne može unaprijed jamčiti da će isto biti moguće.

7. OTKAZI REZERVACIJA

Ukoliko želite otkazati rezervaciju, isto je moguće učiniti u pisanom obliku preporučenim pismom, e-poštom ili fax-om. Otkaz rezervacije se prihvaća samo od nositelja rezervacije ili osobe koja je zakonski ovlaštena isto izvršiti u njegovo ime. Za otkaz rezervacije hotel ima pravo na nadoknadu troškova prema storno troškovniku ukoliko ugovorom nije drugačije definirano. Ovisno o datumu prispjeća obavijesti o otkazu rezervacije hotel primjenjuje slijedeći storno troškovnik:

STORNO TROŠKOVI:

- do 14 dana prije dolaska gosta-bez storno troškova
- od 14 do 7 dana prije dolaska gosta-30% iznosa rezervirane usluge
- od 7 do 0 dana prije dolaska gosta-50% iznosa rezervirane usluge
- no show(nedolazak gosta) - 100% iznosa rezervirane usluge

8. Prepaid Non Refundable

Rezervaciju nije moguće izmijeniti ili otkazati. Hotel će zaračunati akontaciju ili cjelokupni iznos rezervacije odmah pri rezervaciji. U slučaju otkaza rezervacije hotel će zadržati uplaćenu akontaciju u cijelosti. U slučaju ne dolaska bez prethodnog otkaza rezervacije hotel će zaračunati ukupni iznos rezervacije.

Ukoliko gost u rezerviranu smještajnu jedinicu ne dođe do 19 sati na dan početka usluge, a nije nam se javio, rezervacija se smatra otkazanom, pa se troškovi otkaza obračunavaju prema gore navedenom troškovniku. Ukoliko stvarno nastali troškovi otkaza premašuju gore navedene troškove, hotel zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova.

Ukoliko gost odluči napustiti hotel prije isteka rezerviranog termina hotel nema obvezu izvršiti povrat naplaćenog iznosa.

9. IZMJENE I STORNA OD STRANE HOTELA

Hotel zadržava pravo u svakom trenutku izmijeniti rezervaciju ili način pružanja usluga, ako se pojave okolnosti koje su izvan naše kontrole, koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili odgoditi. Potvrđena smještajna jedinica se može zamijeniti smještajnom jedinicom iste ili više kategorije uz zadržavanje iste cijene koja je bila važeća u vrijeme potvrde rezervacije te pravovremeno informiranje gosta o promjeni. U slučajevima kada zamjenski smještaj

nije moguće pronaći, a rezervacija je plaćena unaprijed, hotel zadržava pravo otkazati rezervaciju te izvršiti povrat cjelokupno uplaćenog iznosa.

10. PRIGOVORI

Sukladno članku 10. stavku 1. točki 10. Zakona u ugostiteljskoj djelatnosti (NN 85/2015) gosti nezadovoljstvo u odnosu na kupljeni proizvod ili pruženu uslugu mogu iskazati prigovorom u pisanoj formi u hotelu pri čemu će hotel bez odgađanja pisano potvrditi primitak prigovora. Gost prigovor također možete poslati putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte na adresu: **Pleter-usluge d.o.o., Čerina 23, Zagreb, mail: uprava@pleter-usluge.hr, Tel. 01/4861-835, Fax: 01/4861-916 .**

Pisani odgovor dostaviti ćemo u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.

11. DOLAZAK I ODLAZAK IZ SOBE HOTELA

Utvrđen je kućnim redom hotela i nalazi se u svakoj sobi i holu hotela.

12. OBAVEZE I ODGOVORNOST GOSTA

Kao gost, dužni ste posjedovati valjane putne isprave, poštivati carinske i druge propise RH, te se pridržavati kućnog reda i naputaka osoblja hotela.

Gost je dužan čuvati imovinu, kao i sav namještaj, uređenje, opremu i okoliš u istom stanju i uvjetima kakvi su bili na početku korištenja usluge. Za bilo koju vrstu oštećenja snosi odgovornost i za istu je dužan nadoknaditi trošak hotelu.

13. DODATNE USLUGE

Plaćanje dodatnih usluga je po dogovoru ili važećem cjeniku. Hotel ne preuzima odgovornost za usluge pružene putem drugih pružatelja usluga. Ukoliko gost želi koristiti dodatne usluge, iste je potrebno unaprijed najaviti na recepciji.

14. DRUŠTVENA DOGAĐANJA I SLIČNO

Ako namjeravate organizirati neki događaj (rođendansku zabavu, vjenčanje, cocktail party, večeru ili sl.) u hotelu, morate prvo tražiti dozvolu od uprave hotela. Veća događanja potrebno je najaviti prije dolaska, u svezi s tim moguć je i dodatni trošak kojeg određuje hotel.

15. SIGURNOST I VRIJEDNOSTI

Hotel ne odgovara za oštećenu, uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu iste. Bilo kakve dragocjenosti u sobi hotela ostavljate na vlastitu odgovornost. Hotel ne snosi nikakvu odgovornost za gubitak istih ako nisu bile prijavljene i pohranjene u hotelski sef. Gubitak stvari ili krađa prijavljuje se recepciji hotela i nadležnoj policijskoj postaji.

16. KUĆNI LJUBIMCI

Dovođenje kućnih ljubimaca nije dozvoljeno.

17. ODGOVORNOST HOTELA

Hotel ne snosi nikakvu odgovornost u slučaju smrti, bolesti ili ozljede bilo koga u hotelu, izvan pokrića police osiguranja osoba od posljedica nesretnog slučaja (nezgode), ako štetni događaj nije prouzročio hotel ili njegovo osoblje krajnjom nepažnjom.

Hotel nije odgovoran za gubitak, prekid ili zakašnjenje zbog bilo kakvog uzroka izvan naše kontrole uključujući ali ne ograničavajući se samo na višu silu, eksplozije, nevrijeme, požar ili nesreće, rat ili prijetnju ratom, civilne neredne, restrikcije, mjesne zakone ili bilo kakve mjere državnih ili lokalnih vlasti, štrajkove, zabrane ulaza ili druge industrijske akcije ili prekide.

U slučajevima oslobađanja od obaveze izvršenja, odgovornost hotela se ograničava samo na povrat iznosa koji nam je uplaćen vezano uz rezervaciju.

Hotel ne snosi odgovornost za reklamaciju koja bi proizašla zbog kvara mehaničke i druge opreme u smještaju; npr. toplinske pumpe, bojlera, i sl. niti za prekid komunalnih usluga (struja, voda, plin i sl.).

Hotel nije odgovorni za buku ili ometanje koje dolazi izvan granica posjeda hotela ili koje je van kontrole hotelskog osoblja.

Hotel nije odgovoran za događaje izvan naše kontrole, kao loše vrijeme, zakašnjenja drugih prijevoznika, kvar kućanskih aparata, ozljede koje nastanu nepropisnim korištenjem opreme i nepridržavanjem uputa, kao i namjerno izazvanom štetom od strane korisnika usluge hotela.

18. BORAVIŠNA PRISTOJBA

Boravišna pristojba obračunava se prema važećim zakonskim propisima, a gost je dužan istu platiti istovremeno s plaćanjem usluge smještaja. Boravišna pristojba nije uključena u cijenu smještaja.

19. KATEGORIZACIJA I OPIS OBJEKTA

Ponuđeni smještajni i ostali kapaciteti opisani su prema službenoj kategorizaciji Republike Hrvatske. Hotel ne preuzima odgovornost za usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i samog objekta u objavljenim programima, a koja je dobivena od strane treće osobe. Hotel ne odgovara u slučaju netočnih podataka od strane poslovnih partnera.

20. NAPOMENA

Pismenom potvrdom rezervacije smještaja gost ili grupe gostiju, fizička ili pravna osoba, koja je izvršila rezervaciju u cijelosti prihvaća ove Uvjete. Opći uvjeti su dostupni na recepciji hotela i na web stranici hotela.