

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

ZAGREBAČKI HOLDING d.o.o.

Podružnica Vladimir Nazor

Hotel Tomislavov dom

Turistički apartmani Snježna kraljica

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

1.1. Općim uvjetima poslovanja Hotel Tomislavov dom i TA Snježna kraljica s fizičkim osobama (dalje u tekstu: Opći uvjeti) reguliraju se osnove obveznih, ugovorenih i izvan ugovorenih odnosa između hotel Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica, kao davatelja usluga i fizičkih osoba – potrošača (dalje u tekstu : Klijent) kojima on trajno ili povremeno pruža usluge smještaja i prehrane, uz standarde dobre turističko-ugostiteljske prakse i otvorene komunikacije prema klijentima, te uz primjenu načela povjerenja između Klijenta i Hotela Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica, etičnog i profesionalnog ponašanja, primjene i poštivanja zakona i propisa, čuvanja tajnosti svih podataka.

1.2. U smislu ovih Općih uvjeta Hotel Tomislavov dom je:

Zagrebački holding d.o.o.

Podružnica Vladimir Nazor

Hotel Tomislavov dom

Sljemenska cesta 24

10 000 Zagreb

Republika Hrvatska

SWIFT: ZABHR2X

Poslovni račun: HR0923600001400489797

OIB:85584865987

TA Snježna kraljica je

Zagrebački holding d.o.o.

Podružnica Vladimir Nazor

Turistički apartmani Snježna kraljica

Sljeme 4

49 244 Stubičke Toplice

Republika Hrvatska

SWIFT: ZABAHR2X

Poslovni račun: HR0923600001400489797

OIB:85584865987

- 1.3. Klijent u smislu ovih Općih uvjeta je fizička osoba – potrošač, rezident i/ili nerezident, koja je sposobna biti nositeljem prava i obveza, s kojom Hotel Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica neposredno ili po ovlašteniku/zakonskom zastupniku/skrbniku ili putem sredstava daljinske komunikacije sukladno važećim propisima, sklapa ugovore, odnosno kojoj Hotel Tomislavov dom pruža određene turističko-ugostiteljske usluge. U smislu ovih Općih uvjeta, klijentom se smatra i svaka fizička osoba koja je zatražila ili primila turističko-ugostiteljsku uslugu od Hotela Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica.

Članak 2.

Zaštita osobnih podataka

2.1. Podaci o klijentima Hotela Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica, kao i činjenice i okolnosti koje je Hotel Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica saznao na osnovi pružanja usluga klijentima i u obavljanju poslova Klijentom, smatraju se poslovnom tajnom, te ih Hotel Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica može otkriti sami u slučajevima koji su propisani zakonom.

2.2. Hotel Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica se obavezuje da će čuvati privatnost svih klijenata usluga. Svi se podaci o klijentima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi radnici Hotela Tomislavov dom i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

2.3. Iako Hotel Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica koristi vrhunsku sigurnosnu tehnologiju, ne može preuzeti odgovornost za štetne sadržaje, spyware ili viruse koji cirkuliraju Internetom. Korisnik Internet stranica Hotela Tomislavov dom obavezan je nabaviti i koristiti vlastiti anti-virusni softver za zaštitu od štetnih sadržaja ili gubitaka podataka.

2.4. Korisnik Internet stranica suglasan je da Hotel Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica ne odgovara za greške u prijenosu podataka, prekide i zastoje u telefonskom prometu, mrežnom prijenosu podataka, prekide ili nemogućnost pristupa Internetu, električne, elektronske ili kompjuterske probleme bilo koje vrste.

2.5. Internet stranice Hotela Tomislavov dom i TA Snježna kraljica su javne i dostupne svima, a usluga se pruža na temelju dostupnosti. Hotel Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica odbacuje svaku odgovornost za direktne, indirektne, slučajne, specijalne ili komercijalne štete, uključujući gubitak dobiti, koje mogu proizaći iz mogućnosti odnosno nemogućnosti korištenja Internet stranica Hotela Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica.

Članak 3.

Rezervacija u hotelu

3.1. Prilikom izvršene rezervacije Klijent potvrđuje da je upoznat s Općim uvjetima poslovanja, te da ih u cijelosti prihvaća. Na taj način sve što je navedeno u Općim uvjetima poslovanja postaje pravna obveza kako za Klijenta tako i za Hotel Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica. Prilikom rezervacije Klijent je dužan dati sve podatke koje zahtjeva postupak rezervacije.

3.2. Za rezervaciju smještaja i ostalih usluga u hotelu potrebno je uplatiti akontaciju u iznosu od 30 % posto prilikom izvršenja rezervacije, na temelju pravovaljane ponude od smještajnog objekta. Ostatak računa uplaćuje se najkasnije 1 dan prije početka korištenja usluge na recepciji smještajnog objekta. Povrat akontacije, umanjen za troškove usluga moguće je zatražiti ako je rezervacija otkazana 7 dana prije dolaska. Za otkaz rezervacije 0 do 7 dana prije dolaska akontacija se ne vraća.

3.3. U slučaju otkaza rezervacije, datum primitka pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova kako slijedi:

- za otkaz od 7 do 0 dana prije početka korištenja usluge, naplaćuje se 100 % od cijene usluga

U slučaju otkaza zbog više sile, Klijent je dužan predložiti pismenu potvrdu o nastaloj višoj sili, a Hotel Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica zaračunava samo stvarne troškove otkaza rezervacije, od maksimalno 25% od ukupne vrijednosti usluge.

3.4. Ukoliko Klijent u rezerviranu smještajnu jedinicu ne dođe do 24,00 sati na dan početka usluge, a nije se javio Hotelu Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica ili pružatelju usluge, rezervacija se smatra otkazanom, pa se troškovi otkaza obračunavaju prema gore navedenom. Ukoliko stvarno nastali troškovi otkaza premašuju gore navedene troškove, Hotel Tomislavov dom zadržava pravo naplate stvarno nastalih troškova.

3.5. Ako Klijent koji otkazuje putovanje nađe novog korisnika za istu rezervaciju, Hotel Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica zaračunati će samo eventualno nastale stvarne troškove uzrokovane izmjenom rezervacije.

3.6. U slučaju da Klijent želi izmijeniti rezervaciju izvršenu prema njegovom zahtjevu, mora to učiniti pismeno e-mailom: tomislavov.dom@zgh.hr ili snjezna.kraljica@zgh.hr. Hotel Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica će prema raspoloživim mogućnostima Klijentu potvrditi izmjenu rezervacije, te navesti nove uvjete rezervacije. U slučaju da izmjena rezervacije nije moguća, te ako zbog toga Klijent odustane od potvrđene rezervacije, odnosno u slučaju da Klijent zatraži otkaz iz nekog drugog razloga, primjenjuju se uvjeti otkaza rezervacije.

3.7. Hotel Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica zadržava pravo promjene ili otkaza rezervacije ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti. Rezervirani smještaj može se zamijeniti ili otkazati samo uz prethodnu obavijest Klijentu i to smještajem iste ili više kategorije i po cijeni smještaja po kojoj je Klijent potvrdio rezervaciju.

3.8. Uplatom akontacije, odnosno cjelokupnog iznosa za rezervaciju smještaja Klijent u cijelosti prihvaća Opće uvjete poslovanja.

Članak 4.

Prijava i odjava

4.1. Prije ulaska u hotel potrebno je izvršiti prijavu na recepciji i identificirati se pomoću osobne iskaznice ili putovnice.

4.2. Prijava u smještajni objekt, moguća je nakon 14,00 h na dan dolaska.

4.3. Odjava iz smještajnog objekta je do 10,00 h na dan odlaska.

Članak 5.

Plaćanje usluga

5.1. Plaćanje usluga temelji se na obračunu korištenih usluga prema cjeniku koji se nalazi u smještajnom objektu.

5.2. Plaćanje usluga moguće je u gotovini u kunama ili u stranoj valuti kreditnim karticama ili uplatom na račun Hotela Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica.

5.3. Kreditnu karticu tereti se za iznos izražen u kunama. Korištenjem sustava on-line bookinga odabrane usluge može se plaćati kreditnim karticama: American Express, Mastercard, Visa i Diners club.

Članak 6.

Boravišna pristojba

6.1. Prema važećem Zakonu o boravišnoj pristojbi Republike Hrvatske, kupac je dužan platiti boravišnu pristojbu istovremeno s plaćanjem usluga smještaja. Boravišna pristojba propisana Zakonom o boravišnoj pristojbi Republike hrvatske iznosi 7,00 kn po osobi za hotel Tomislavov dom ili 5,00 kn po osobi za TA Snježna kraljica na dan za odrasle osobe. Mladi od navršениh 12 do navršениh 17 godina imaju popust od 50 % na taj iznos, dok djeca do navršениh 11 godina ne plaćaju boravišnu pristojbu. Konačan iznos boravišne pristojbe naplaćuje se prema Općim uvjetima poslovanja istovremeno s uplatom konačnog iznosa računa.

II. PRAVNE ODREDBE

Članak 7.

7.1. Hotel Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica osigurava uslugu smještaja i ostalih usluga prema objavljenim informacijama, te prema opisu i terminu sukladno poslanoj ponudi odnosno potvrđenoj rezervaciji, osim u slučaju izuzetnih okolnosti (rat, nemiri, štrajkovi, terorističke akcije, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti, smrt ili bolest pružatelja usluge i sl.).

Članak 8.

Cjenik smještaja

8.1. Cijena smještaja uključuje uslugu kako je opisano u ponudi koja se nalazi u autoriziranom dijelu stranica. Posebne usluge su one usluge koje nisu uključene u ponudi (u opisu smještaja naznačeno izrekom „po dogovoru“ ili dodatne usluge koje su ostvarive uz prethodnu najavu), pa ih stoga kupac posebno plaća. Ove se usluge trebaju zatražiti prilikom rezervacije.

8.2. Cijene smještaja objavljene u eurima su orijentacijske, a račun se ispostavlja prema cjeniku u kunama. Hotel Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica zadržava pravo promjene objavljenih cijena s obzirom na moguće izmjene tečaja, te ostale razne okolnosti.

8.3. Klijentima koji su uplatili akontaciju za određenu rezervaciju, Hotel Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica garantira cijenu smještaja, navedenu u ponudi temeljem koje su uplatili iznos akontacije.

Ukoliko u rezerviranu smještajnu jedinicu dođe više osoba nego je naznačeno na potvrdi rezervacije, Hotel Tomislavov dom ima pravo uskratiti uslugu nenajavljenim kupcima ili prihvatiti sve kupce uz nadoplatu korištenja usluge na licu mjesta.

Članak 9.

Kategorizacija i opis usluga

9.1. Ponuđene smještajne jedinice opisane su prema službenoj kategorizaciji nadležne institucije, te na temelju uvida u stvarno stanje smještaja prilikom objave. Standardi usluga smještaja, prehrane i ostalih usluga kod pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu usporedivi.

9.2. Informacije koje kupac dobije na prodajnom mjestu ne obvezuje Hotel Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica u većoj mjeri nego informacije objavljene na Internet stranicama ili u katalogu i drugim tiskanim i promidžbenim materijalima Hotela Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica.

Članak 10.

Obveze kupca

10.1. Kupac se obvezuje:

- posjedovati valjane putne isprave;
- poštivati carinske i devizne propise;
- pridržavati se kućnog reda u smještajnim objektima, te surađivati s pružateljima usluga u dobroj namjeri;
- prilikom dolaska na odredište, pružatelju usluga predati dokument o plaćenju usluzi (potvrdu izvršene rezervacije);

Provjeriti je li mu za ulazak u državu u kojoj je odredište ili susjedne zemlje potrebna viza.

10.2. U slučajevima nepoštivanja ovih obaveza, kupac snosi troškove i odgovara za učinjenu štetu. Potvrdom rezervacije kupac se obvezuje da će, ukoliko uzrokuje bilo kakvo oštećenje, pružatelju usluge na licu mjesta platiti svu uzrokovanu štetu, prema važećem cjeniku.

Članak 11.

Prtljaga

11.1. Hotel Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica ne odgovara za oštećenu, uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u smještajnom objektu (preporuča se korištenje sefa). Izgubljena prtljaga ili krađa prijavljuje se na recepciji smještajnog objekta i nadležnoj policijskoj postaji.

Članak 12.

Rješavanje prigovora

12.1. Ako su usluge iz ponude nekvalitetno izvršene, klijent može zahtijevati razmjernu odštetu tako da izvrši prigovor. Svaki Klijent ima pravo prigovora zbog neizvršene uplaćene usluge. Svaki Klijent – nosilac potvrđene rezervacije, prigovor podnosi zasebno.

12.2. Za uslugu koju smatra neodgovarajućom Klijent se obvezuje odmah na recepciji smještajnog objekta izvršiti prigovor ili o tome obavijestiti službu za odnose s kupcima Hotela Tomislavov dom na e-mail: tomislavov.dom@zgh.hr ili TA Snježna kraljica na e-mail: snjezna.kraljica@zgh.hr .

12.3. Klijent se obvezuje surađivati s osobljem recepcije smještajnog objekta u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako Klijent ne prihvati ponuđeno rješenje ili odštetu za predmet prigovora od strane osoblja recepcije smještajnog objekta, Hotel Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica nije dužan uvažiti naknadni prigovor.

12.4. Ukoliko nakon ponuđenog rješenja ili odštete za predmet prigovora od strane osoblja recepcije smještajnog objekta, Klijent i dalje smatra da ima pravo na prigovor, najkasnije 28 dana po odjavi iz smještajnog objekta, obavezuje se poslati pismeni prigovor zajedno s dokaznicama, dokumentima i fotografijama koje dokazuju osnovu prigovora na jedan od slijedećih načina: e-mailom na adresu tomislavov.dom@zgh.hr ili poštom na adresu Hotel Tomislavov dom, Sljemenska cesta 24, 10 000 Zagreb ili TA Snježna kraljica e-mailom na adresu snjezna.kraljica@zgh.hr ili poštom na adresu TA Snježna kraljica, Sljeme 4, 49 244 Stubičke Toplice. Hotel Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica će uzeti u razmatranje samo potpuno dokumentirane pritužbe zaprimljene u roku od 28 dana.

12.5. Hotel Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica se obvezuje donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 14 dana od primitka prigovora. Hotel Tomislavov dom može odgoditi rješenja prigovora zbog prikupljanja informacija i provjere navoda prigovora kod pružatelja usluga najviše za dodatnih 14 dana. Hotel Tomislavov dom ili TA Snježna kraljica će rješavati samo one prigovore kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu korištenja usluga. Dok Hotel Tomislavov dom ne donese rješenje, Klijent se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže ili sudske ustanove, kao i davanja informacija u sredstvima javnog informiranja.

12.6. Najviša nadoknada po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge ni cjelokupni iznos usluge.

Članak 13.

Nadležnost suda

13.1. Ako kupac nije zadovoljan rješenjem prigovora, ima pravo na sudsku arbitražu. Za takav slučaj utvrđuje se nadležnost suda u Zagrebu.

ZAGREBAČKI HOLDING d.o.o.

Podružnica Vladimir Nazor

Maksimirska cesta 51

10 000 Zagreb

Hotel Tomislavov dom

Sljemenska cesta 24

10000 Zagreb

Republika Hrvatska

OIB:85584865987

ZAGREBAČKI HOLDING d.o.o.

Podružnica Vladimir Nazor

Maksimirska 51

10 000 Zagreb

Turistički apartmani Snježna kraljica

Sljeme 4

49 244 Stubičke Toplice

Republika Hrvatska

OIB:85584865987