

## Opći uvjeti poslovanja

### 1. SADRŽAJ PONUDE I OPĆI UVJETI

Sunčana Staza d.o.o. - Hotel PULA, dalje u tekstu hotel, plasira i prodaje uslugu smještaja i prehrane prema objavljenim informacijama, opisu, terminu i važećem cjeniku, a sukladno potvrđenoj rezervaciji, u svoje ime i za svoj račun. Kao naručitelj usluge za krajnjeg korisnika može se pojaviti agencija ili turoperator tada se odredbe općih uvjeta primjenjuju i na njih kao posrednike. Sve ovdje navedene stavke su sastavni dio najma, a slanjem upita za rezervaciju potvrđujete da ste sporazumni s ovim uvjetima rezervacije i korištenja usluge smještaja. Na taj način sve što je navedeno u ovim uvjetima rezervacijom postaje pravna obveza. Kod smještaja u hotelu primjenjuju se pravila hotela, kućni red i uobičajene uzance u hotelijerstvu. Rezervacija, najam smještaja i usluge prehrane između ugovaratelja smještaja i hotela, te poslovanje hotela Baletna škola temelji se na hrvatskim zakonima.

### 2. REZERVACIJA SMJEŠTAJA I PLAĆANJE

- 2.1 Nakon što uputite inicijalni upit za smještaj, smatrate se perspektivnim Korisnikom usluge smještaja. Svi zapisi se vode pod imenom prvo imenovane osobe (ako je fizička onda ime i prezime, a kao je pravna onda naziv tvrtke) na upitu za rezervaciju je 'nosilac rezervacije'. Nosilac rezervacije (ako je fizička osoba) mora biti stariji od 18 godina i ovlašten od drugo imenovanih da izvrši rezervaciju u ime svih osoba imenovanih na upitu. Ispunjavanjem i slanjem zahtjeva za rezervaciju nosilac 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 nosilac rezervacije dužan je dati sve podatke koje zahtijeva postupak rezervacije.
- 2.2 Nosilac rezervacije je odgovoran za sva plaćanja (depozit i ostatak računa). Zahtjev za rezervaciju se smatra otvoreni upit prosljeđen hotelu bilo kojim načinom komuniciranja u pisanom obliku (dopis, e-pošta, fax i sl.). Rezervacija smještaja za odgovarajući termin je valjana samo nakon pismene potvrde od strane hotela i primitka depozita specificiranog u konkretnoj ponudi, te uz poslanu potvrdu rezervacije sa strane hotela. Kad je rezervacija izvršena elektronskim putem ista je važeća uz autorizaciju kreditne kartice. Ostatak računa nosilac je obavezni podmiriti najkasnije zadnji dana boravka uz obveznu autorizaciju kreditne kartice ili uplatu depozita. Vaše potvrde možete slati faksom, e-poštom. Ovako primljene Potvrde rezervacija se do dospijeca depozita smatraju privremenima ako u ponudi nije drugačije naznačeno, a ako se kopija depozita ne pošalje faksom u zadanom vremenskom roku, ili se ne dostavi broj kreditne kartice za autorizaciju ponuda se automatski smatra kao istekla opcija.

Rezervacija stupa na snagu nakon uplate depozita ili dostave potrebitih podataka o kreditnoj kartici, te nakon pismene potvrde rezervacije sa strane hotela. Uplatom akontacije i/ili prihvaćanjem ponude hotela prihvaćate i Opće uvjete, te navedeno predstavlja pravno-formalno zaključenje ugovor. Ugovor će se smatrati formalno pravno zaključenim i bez plaćanja depozita i dostave elemenata kreditne kartice za jamstvo ako je naručitelj rezervacije nakon upita dobio odgovor hotela i potom izvršio samo pismeno potvrđivanje rezervacije za sebe ili u svoje ime za druge. U formalno pravnom smislu odgovornost uvijek ima nositelj rezervacije i ne može svoju odgovornost prenijeti na osobe za koje je izvršio rezerviranje.

- Hotelske rezervacije vrijede samo uz plaćanje akontacije od 30% , s faksiranom kopijom uplate i uz izdavanje potvrde o rezervaciji u hotelu odstrane hotela. Do prispjeća ukupnih sredstava ponuda se smatra privremenom, a u slučaju da do isteka opcije hotel ne dobije potvrdu plaćanja, ponuda se smatra nevažećom i za hotel neobvezujućom.

Odredbe uplate depozita iz prethodnog stavka zamjenjuje autorizacija kreditne kartice, ili drugačije utanačen pismeni dogovor između nositelje-naručitelja i hotela.

- 2.3 Rezervacije se ne primaju od osoba mlađih od 18 godina. Zadržavamo pravo odbijanja obrade upita za rezervacijom bez navođenja bilo kakvog razloga.
- 2.4 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.

### **3. NADLEŽNOST SUDA**

Sve nesuglasice rješavati će se prvo sporazumno, a u slučaju da to nije moguće, gost ima pravo na sudsku arbitražu. Za takav slučaj utvrđuje se stvarno nadležni suda prema sjedištu hotela.

### **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 izrijeком "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.

### **5. IZMJENE S VAŠE STRANE**

Ako ste spriječeni putovati, imate pravo prenijeti vašu rezervaciju na treće osobe ili na drugi termin. Međutim, morate nas obavijestiti u pisanom obliku najmanje 42 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**

Ako želite naknadne izmjene po već potvrđenoj rezervaciji, morate javiti hotelu u pisanom obliku što je prije moguće. Potruditi ćemo se udovoljiti vašim željama, ali ne možemo unaprijed dati garanciju. Za ovakve izmjene zaračunava se administrativni trošak od 100,00 kn po rezervaciji, zajedno s ostalim troškovima ako do njih zbog izmjene dođe.

### **7. OTKAZI REZERVACIJA**

- 7.1 Ako želite otkazati rezervaciju, isto je moguće učiniti u pisanom obliku preporučenim pismom, e-poštom ili fax storno. U svakom slučaju, storno se prihvaća samo od nosioca rezervacije i za storno vas se teretiti prema storno troškovniku, ovisno o datumu prispjeća obavijesti o otkazu u hotel primjenjuje se slijedeći storno troškovnik:

#### **STORNO TROŠKOVI:**

- do 14 dana prije dolaska gosta-bez storno troškova
- od 14 do 7 dana prije dolaska gosta-25% iznosa
- od 7 do 2 dana prije dolaska gosta-50% iznosa
- od 1 -0 i no show(nedolazak gosta) - 100% iznosa

- 7.2. Ukoliko gost u rezerviranu smještajnu jedinicu ne dođe do 24 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.

## 8. IZMJENE I STORNA OD STRANE HOTELA

U slučaju da hotel mora izmijeniti ili otkazati rezervaciju, o tome ćemo Vas izvijestiti u najkraćem mogućem roku, i na traženje pokušat ćemo naći alternativan smještaj sličnog tipa, standarda i lokacije

## 9. PRIGOVORI

Postupak u svezi s prigovorom: Ako postoji opravdani razlog za prigovor gost istoga upućuje recepciji. Recepcija je dužna postupiti po istom prigovoru i u suradnji s gostom isti riješiti.

Ako su usluge iz ponude nekvalitetno izvršene, gost može uložiti pismeni prigovor. Svaki gost ima pravo prigovora zbog neizvršene uplaćene usluge. Svaki gost - nosilac potvrđene rezervacije, prigovor podnosi zasebno. Gost je dužan surađivati s osobljem smještajne jedinice u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora.

Gost je dužan odmah na recepciji reklamirati neodgovarajuću uslugu ili o tome obavijestiti Hotel Pula, na e-mail: [sales@hotel-pula.hr](mailto:sales@hotel-pula.hr), poštom : Sisplac 31, 52100 Pula, ili fax: +385 52 386 165.

Hotel PULA će pisanim putem potvrditi njegov primitak te odgovoriti na prigovor u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora.

Naknadne reklamacije na iskorištenu uslugu se ne primaju niti proizvode bilo kakve pravne učinke.

## 10. DOLAZAK I ODLAZAK IZ SOBE HOTELA

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

PRIJAVA od 14:00 sati, ODJAVA do 10:00 sati

## 11. OBAVEZE I ODGOVORNOST GOSTA

- 11.1 Kao gost, dužni ste posjedovati valjane putne isprave, poštivati carinske i druge propise RH, te se pridržavati kućnog reda i naputaka osoblja hotela,
- 11.2 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 naručitelju usluge snosi odgovornost i istu je dužan nadoknaditi.

## 12. DODATNE USLUGE

Plaćanje ovakvih usluga je po dogovoru. Ne preuzimamo odgovornost za dodatne usluge drugih davatelja. Molimo da se sve dodatne usluge (koje se žele koristiti) na vrijeme najave na recepciji.

## 13. DRUŠTVENA DOGAĐANJA I SLIČNO

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

## 14. 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 snose nikakvu odgovornost za gubitak istih ako nisu bile prijavljeni i nalazile se van sefa. Ako odlučite napustiti smještaj prije isteka rezerviranog termina ne odobrava se naknada ni povrat novca. Gubitak stvari ili krađa prijavljuje se recepciji hotela i nadležnoj policijskoj postaji.

## 15. KUĆNI LJUBIMCI

Dovođenje kućnih ljubimaca je dozvoljeno uz prethodnu najavu i pismeu potvrdu Hotela te se dodatno naplaćuje.

## 16. ODGOVORNOST HOTELA

- 16.1 Hotel ne snose nikakvu odgovornost u slučaju smrti, bolesti ili ozljede bilo koga u hotelu, izvan pokrića police osiguravajućeg društva, ako štetni događaj nije prouzročio hotel ili njegovo osoblje krajnjom nepažnjom.
- 16.2 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.
- 16.3 U slučajevima oslobađanja od obaveze izvršenja, naša odgovornost se ograničava samo na povrat iznosa koji nam je uplaćen vezano uz rezervaciju.
- 16.4 Hotel ne snosimo odgovornost za reklamaciju koja bi proizišla zbog kvar mehaničke i druge opreme u smještaju; npr. Toplinske pumpe, bojlera, i sl. niti za prekid komunalnih usluga ( struja, voda, plin i sl.).
- 16.5 Hotel nije odgovorni za buku ili ometanje koje dolazi izvan granica posjeda ili koje je van kontrole hotelskog osoblja.
- 16.6 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.

## 17. BORAVIŠNA PRISTOJBA

Prema važećem Zakonu o boravišnoj pristojbi, gost je dužan platiti boravišnu pristojbu istovremeno s plaćanjem usluge smještaja. Konačan iznos boravišne pristojbe se naplaćuje prema propisima za određenu rezervaciju ovisi o broju osoba, njihovoj dobi i terminu boravka istovremeno s uplatom konačnog iznosa za smještaj. Boravišna pristojba nije uključena u cijenu smještaja.

## 18. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Objekt i smještajne jedinice u sklopu hotela su kategorizirane od strane ovlaštenih tijela Ministarstva turizma RH sukladno važećim zakonskim propisima.

## 19. NAPOMENA

Pismenom potvrdom rezervacije smještaja gost ili grupe gostiju, fizička ili pravna osoba, koja je izvršila rezervaciju u cijelosti prihvaća ove Uvjete.

## 20. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

- Podaci pokriveni sustavom politike privatnosti

Podatke koje tražimo od gostiju i koji su zaštićeni su: ime i prezime, adresa, adresa e-pošte, broj telefona i/ili telefaksa, sredstva plaćanja, računi te ostali podaci koje navedete, a napomenete da želite da ostanu tajni. U svako se doba možete odjaviti s naše mailing liste izričitom izjavom, nakon čega se Hotel neće koristiti vašim podacima u svrhu promocije.

- Svrha dobivenih podataka

Svi podaci koji se dobiju od gosta služe isključivo za što učinkovitijeg odgovora na upit gosta, osiguranja pružanja tražene usluge, promociju naših usluga (newsletter), naše interne statističke obrade podataka, mogućnosti slanja publikacija, brošura i drugih promidžbenih materijala.

Hotel jamči da će se prikupljenim podacima koristiti samo u navedene svrhe. Ustupanjem svojih osobnih podataka kroz sve oblike komunikacije dajete svoju izričitu suglasnost da vam se Hotel može obratiti u navedene svrhe. U slučaju da ne želite da Hotel kontaktira s Vama, dužni ste o tome izričito pisanim putem izvijestiti Hotel.

- Vrijeme trajanja politike privatnosti

U trenutku kada dostavite svoje podatke pristajete na to da s Vama kontaktiramo i ulazite na našu mailing listu. Trenutak ulaska predstavlja Vaš pristanak na kontakt.

- Sadržaj politike privatnosti

Vašu adresu e-pošte i ostale podatke ne prodajemo, ne iznajmljujemo niti stavljamo trećim pravnim i fizičkim osobama na raspolaganje bez vašeg pristanka, jer je to protivno našoj politici o privatnosti. Sunčana staza d.o.o. ne odgovara za slučajnu pogrešku ili pogrešku zbog više sile, ili drugih objektivnih okolnosti kojima se uzrokuje slučajno kršenje zajamčene zaštite vaših podataka, ali jamči da će pogreška biti otklonjena, ako je to moguće, čim prije.

- Kolačići i internetske tehnologije

Kao što je slučaj i s mnogim drugim portalima, i naš se može koristiti „kolačićima“ i drugim tehnologijama koje nam olakšavaju isporučivanje sadržaja ovisno o vašim područjima interesa, obrađivanje rezervacija ili zahtjeva, i/ili analiziranje karakteristika vaših posjeta. Kolačići se sami po sebi ne mogu upotrebljavati za otkrivanje vašeg osobnog identiteta. Kad pristupate našim web-stranicama, ova informacija našim poslužiteljima identificira svojstva vašeg pretraživača, ali ne i Vas. Želite li u bilo kojem trenutku izbrisati ili onemogućiti kolačiće na svojem računalu, možete ažurirati postavke svojeg internetskog pretraživača.

- Zaštita osobnih podataka djece

Hotel ne želi i nema namjeru prikupljati osobne podatke osoba mlađih od 14 godina, neće ih ni na koji način rabiti niti će ih odati trećima. Osobni podaci djeteta i roditelja brišu se iz naše baze podataka ako roditelji to od nas zatraže. Kao roditelj ili staratelj uvijek imate pravo zatražiti uvid u sve osobne podatke o svojem djetetu koje smo dobili na nekoj od naših stranica, možete zahtijevati brisanje podataka (ako se ti podaci još uvijek nalaze u našoj bazi podataka) i/ili zabraniti nam buduće sakupljanje i upotrebu podataka o vašem djetetu. Ako ste roditelj i želite ostvariti to pravo, javite nam se.

- Promjena podataka

U svakom nam se trenutku možete obratiti radi pregleda svojih osobnih podataka, kao i radi ažuriranja, ispravka ili brisanja podataka. Do tog se trenutka u navedene svrhe koristimo vašim starim podacima.

## **21.SUSTAV VIDEONADZORA**

Sunčana staza d.o.o. (Hotel Pula) kao voditelj obrade koristi mjeru videonadzora radi zaštite imovine i osoba.

Videozapisi sadrže osobne podatke svih osoba koje se kreću u vidokrugu kamere, te ih stoga čuva s posebnom pažnjom, ima uređen sustav sigurnosti, dostupnosti te politiku brisanja istih koja je uređena internim pravilima o sigurnosti Sunčana staza d.o.o. (Hotel Pula).

Videozapisi se presnimava tako da se automatski brišu nakon najviše 15 dana od dana snimanja. Iznimno, videozapisi se čuvaju duže ako su dokaz u postupku pred nadležnim državnim tijelima.

U slučaju vođenja sudskih i/ili kaznenih postupaka, Sunčana staza d.o.o. (Hotel Pula) može koristiti navedene videozapise. Uvid u osobne podatke na videozapisima mogu imati i treće osobe, izvršitelji obrade, ugovorni partneri Sunčana staza d.o.o. (Hotel Pula) registrirani i stručni za pružanje usluga zaštite osoba i imovine, a koji ni na koji način ne koriste samostalno navedene podatke nego se brinu o sigurnosti centralnih nadzornih i dojavnih sustava. Na sve ostale pojedinosti vezane uz video-nadzor primjenjuju se posebni propisi koji uređuju to područje.