



Zlatibor Plaza doo

Cara Uroša 62-64
11000 Beograd
PIB 107231783

Opšti uslovi poslovanja ZLATIBOR PLAZA

Opštim uslovima poslovanja ZLATIBOR PLAZA d.o.o. Beograd (u daljem tekstu označen i kao Hotel) uređuju se standardni uslovi poslovanja koje ZLATIBOR PLAZA d.o.o. Beograd primenjuje na sve partnere i klijente.

Opštim uslovima ZLATIBOR PLAZA d.o.o. Beograd obezbeđuje primenu dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema partnerima i klijentima, kao i usklađenost Opštih uslova sa važećim propisima.

Opšti uslovi se primenjuju na odnose između ZLATIBOR PLAZA d.o.o. Beograd i/ili partnera i klijenta prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa, u postupku informisanja i komunikacije, i uz ugovore zaključene sa partnerima i/ili klijentima.

Opšti uslovi, kao i njihove izmene i dopune, objavljuju se na internet stranici <https://www.monazlatibor.com>.

***Partner prema ugovoru**

Imajući u vidu delotvornu i uspešnu saradnju, Partner je saglasan da će:

- Izvršiti rezervaciju za svoje pojedinačne goste u Hotelu.
- Upoznati zaposlene koji su nadležni za rezervaciju hotelskih soba sa odredbama Korporativnog ugovora.
- Obavestiti svoje goste o dogovorenim cenama i podsetiti ih da prilikom rezervisanja sobe ili prijavljivanja u Hotel navedu ime Partnera, kao što stoji u ugovoru.
- Postaviti Hotel na Partnerov spisak hotela i/ili na Partnerovu internet stranicu.

***Rezervacija soba**

Partner potvrđuje da će Gost biti ovlašćen da rezerviše sobe po korporativnim cenama

samo ukoliko su i rezervacija i potvrda izvršene:

- putem Partnerove korporativne elektronske pošte ili
- putem korporativne elektronske pošte koja pripada Partnerovoj filijali, matičnom preduzeću, partnerskom preduzeću ili Partnerovom holdingu ili
- upotrebom Partner ID koda ("korporativni kod") - koji je Hotel dao Partneru – za rezervacije preko internet stranice hotela.

U slučaju neispunjenja gore navedenog, Hotel ne može da potvrdi i garantuje korporativne cene. Rezervacije putem faksa će biti potvrđene na korporativni broj faksa koji odredi Partner. Hotelski rezervacioni sistem automatski potvrđuje rezervacije izvršene preko internet stranice Hotela slanjem potvrde na adresu elektronske pošte koju je dao Partner ili Gost.

- Hotel prihvata rezervaciju i garantuje korporativnu cenu slanjem potvrde na navedenu adresu korporativne elektronske pošte.
- Potvrda rezervacije sadrži datume dolaska i odlaska, ime Hotela, eventualne dodatne usluge, dogovorenu cenu, način plaćanja i naziv isplatioca.
- Bilo koji uslov iz potvrde rezervacije se može preispitati samo pre početka usluge (predaja ključa sobe). Nakon tog vremena će se uslovi iz potvrde rezervacije smatrati prihvaćenim.

Hotel zadržava pravo da ne primeni korporativne cene u slučaju da adresa elektronske pošte budi sumnju u to da li Gost ima pravo na povlašćenu cenu.

***Rokovi za dolaske**

Hotel garantuje rezervaciju u slučaju kasnog dolaska ukoliko je za rezervaciju garantovano bankovnom karticom, gotovinom ili izjavom Partnera (garantovana rezervacija). U slučaju da Gost ne preuzme sobu do kraja dana dolaska, a nije bilo otkazivanja sobe 24h pre dolaska, garantovana rezervacija će biti potpuno otkazana bez daljnog, a penali će biti naplaćeni prema uslovima iz ugovora.

***Plaćanje i način fakturisanja**

Hotel ostvaruje pravo na naplatu izračunatu na osnovu usluga koje je Gost naručio i koristio.

Hotel će izdati predračun na bruto iznos koji obuhvata cenu usluga i poreza na dan odlaska Gosta. Predračun dospeva na naplatu pre dolaska gosta ili gost lično plaća troškove putem kreditne kartice ili gotovinom najkasnije prilikom odjavljivanja iz Hotela. O bilo kom drugom načinu plaćanja mora se pismeno obavestiti sektor za rezervacije i mora ga odobriti direktor prodaje, pre dolaska Gosta.

U slučaju da se za rezervaciju garantuje bankovnom karticom, Partner ili Gost su saglasni s tim da bankovna kartica bude zadužena po uslovima iz ugovora.

Sva plaćanja dospevaju na naplatu u srpskim dinarima po dnevnom prodajnom kursu Narodne banke Srbije zasnovanom na danu po gostu i konverziji koja je u skladu sa pravilima knjiženja Hotela.

Usluge koje plaća gost mogu biti isplaćene i na odlasku ukoliko Korisnik usluga preuzima garanciju plaćanja.

U slučaju da klijent ima oslobođenje od PDV-a dužan je da dostavi ispravnu dokumentaciju koja to potvrđuje do trenutka izdavanja konačne fakture. Ukoliko klijent dokument dostavi nakon izdavanja konačne fakture, odnosno posle roka za predaju obračuna PDV-a, hotel neće moći da klijenta oslobodi plaćanja PDV-a, samim tim će morati da plati pun iznos fakture.

***Politika otkazivanja rezervacija**

U slučaju nepojavljivanja Gosta a da se rezervacija prethodno ne otkaže, Hotel će poništiti rezervaciju, uključujući i ostale eventualne sobe i/ili noćenja bez daljnog. Pored toga, Hotel ima pravo da Partneru naplati naknadu za otkazivanje rezervacije u iznosu cene jednog noćenja (po korporativnim cenama uključujući takse). Partneru i Gostu neće biti nametnute dalje obaveze plaćanja.

***Privatnost i poverljivost podataka**

Hotel je u obavezi da posluje u skladu sa važećim propisima o zaštiti privatnosti i ličnih podataka, uključujući, u meri u kojoj je to primenjivo, i EU propise o zaštiti podataka. Hotel će postupati u skladu sa Privacy Policy dostupnom na internet stranici Hotela, a u vezi sa bilo kojim ličnim podacima prikupljenim po osnovu ugovora.

Partner će dobiti sva potrebna prava i dozvole pre ustupanja Hotelu bilo kakvih podataka o ličnosti, uključujući sva prava i dozvole potrebne za Hotel, povezana društva Hotela i pružaoce usluga, da koriste i prenose podatke o ličnosti u skladu sa važećim zakonom. Bez obzira na bilo koju drugu odredbu, Hotel može da koristi podatke o ličnosti pojedinca u onoj meri u kojoj je taj pojedinac to odredio, ovlastio ili zahtevao od Hotela.

Za vreme trajanja Ugovora i nakon njegovog prestanka, Klijent će uslove ugovora čuvati kao poverljive, kao i sva saznanja i informacije koje dobije od strane Hotela ("poverljive informacije") i takve ne sme otkriti trećim licima (izuzev zaposlenima Klijenta), osim ukoliko je to potrebno za ispunjenje ugovora ili ukoliko su poverljive informacije takve da su opšte poznate ili priznate kao deo opšte poznatih informacija u javnosti.

***Odgovornost za štetu**

Klijent je odgovoran za uredno sprovođenje događaja i obezbediće da se ne preduzme

nijedan postupak ili događaj koji može predstavljati kršenje zakona ili na bilo koji način prouzrokovati neprijatnost ili uznemiravanje gostiju, zaposlenih u hotelu i dr.

Hotel zadržava pravo da bez ikakvih posledica otkáže događaj ukoliko ima razloga da veruje da će događaj da utiče na uredno obavljanje poslova hotela, sigurnost imovine i lica ili ugled hotela. Klijent je dužan da se strogo pridržava kućnog reda i propisa poslovanja utvrđenih od strane hotela.

Klijent će pribaviti i održavati na snazi sve licence, dozvole, odobrenja ili saglasnosti koje su potrebne ili poželjne u vezi sa sprovođenjem događaja u skladu sa posebnim zahtevima koji su izvan uobičajenog poslovanja hotela.

Klijent je odgovoran za bilo koju materijalnu štetu učinjenu u iznajmljenim prostorijama, inventaru ili bilo kom delu hotela od strane organizatora, njegovih gostiju, posetilaca, zaposlenih ili drugih predstavnika organizatora.

Zapisnik o prijavi štete nastale u toku događaja će biti sačinjen i potpisan od obe ugovorne strane po završetku događaja. Ukoliko Klijent odbije da potpiše Zapisnik o prijavi štete, isti će se smatrati validnim i verodostojnim ukoliko je potpisan samo od strane predstavnika Hotela, sa naznakom da je Klijent odbio njegovo potpisivanje.

Klijent se obavezuje da ukupan iznos štete utvrđene Zapisnikom o prijavi štete nadoknadi Hotelu u roku od 3 dana od dana kada ga Hotel u pismenoj formi pozove da to učini, odnosno dana prijema fakture koju u tom smislu Hotel bude izdao Klijentu.

Dekoracija prostorija Hotela na zahtev Klijenta, koja može oštetiti hotelski objekat po bilo kom osnovu, nije dozvoljena. Ukoliko Klijent, na sopstvenu odgovornost, bez prethodne saglasnosti Hotela, izvrši prilagođavanje prostora svojim potrebama, i time pričini štetu hotelskom objektu, u obavezi je da na osnovu dvostrano potpisanog zapisnika sa lica mesta I fakture hotela, izmiri obaveze koje su nastale sanacijom nastale štete. Ugovorom Klijent ovlašćuje Hotel da za njegov račun može izvršiti sve potrebne radove u cilju sanacije tako nastale štete.

Hotel, izuzev standardnog obezbeđenja za sopstvene potrebe, nije u obavezi da te usluge proširuje na događaje predviđene ugovorom.

Hotel neće biti odgovoran za gubitak, štetu ili krađu koja nastane u vezi sa događajem, izlaganjem materijala ili ličnim stvarima učesnika.

Klijentu se ostavlja mogućnost da angažuje dodatno obezbeđenje specijalno za taj događaj u skladu sa svojim potrebama. U tom slučaju, obezbeđenje mora biti organizovano preko hotelskog obezbeđenja, zahtevom upućenim Hotelu najkasnije 7 dana pre datuma za koje je obezbeđenje potrebno.

Klijent može Hotelu, uz adekvatnu nadoknadu, koja ima biti dogovorena u pismenoj formi – zaključenjem posebnog ugovora ili aneksa postojećeg ugovora, poveriti na čuvanje stvari nakon događaja koje mora preuzeti najkasnije 1 (jedan) dan od završetka događaja. Nakon tog perioda, Hotel neće biti odgovoran za te stvari.

Hotel ne prihvata odgovornost za gubitak ili štetu dragocenosti donetih u Hotel, a koje nisu ostavljene u sef recepcije na čuvanje.

Klijent snosi materijalnu odgovornost za svaku štetu koju gost, obuhvaćen ovom rezervacijom prouzrokuje Hotelu za vreme svog boravka u objektu.

U slučaju više sile nastale na strani Hotela, (koja uključuje i štrajk, sporove iz radnog prava, prirodne katastrofe, nezgode, požare, poplave I sve ostale okolnosti van kontrole Hotela) Hotel ima pravo da odbije ispunjenje ugovora uz pismeno objašnjenje i povraćaj svih primljenih depozita. Hotel može da ponudi kao alternativu drugi hotel i funkcionalni prostor koji ispunjava isti standard za usluge predviđene Ugovorom.

Prihvatanjem takve ponude, Klijent je saglasan da prema hotelu nema nikakvih dodatnih potraživanja, a ako odbije, ima pravo da nađe drugu alternativu na sopstvenu odgovornost.

Opšti uslovi poslovanja i njihove naknadne izmene i dopune stupaju na snagu danom donošenja, a počinju da se primenjuju od dana isticanja na vidnom mestu u prostorijama firme i na internet stranici <https://www.monazlatibor.com/>.

Isticanjem na prethodno navedeni način smatraće se da su Opšti uslovi poslovanja i njihove naknadne izmene i dopune u potpunosti dostupni klijentima i da su klijenti sa istima upoznati.