

OPĆI UVJETI POSLOVANJA I REZERVACIJE SMJEŠTAJA

HOTEL MARINA, FAŽANA

ČLANAK 1. OPĆE ODREDBE I IZDAVATELJ

1.1. Ovi Opći uvjeti poslovanja (u daljnjem tekstu: **Opći uvjeti**) uređuju uvjete i postupak rezervacije, uvjete plaćanja, pružanja i otkazivanja ugostiteljskih usluga smještaja te boravka gostiju u objektu **Hotel Marina**, smještenom na adresi: **Trg stare škole 2, 52212 Fažana, Republika Hrvatska**.

1.2. Pružatelj ugostiteljskih usluga je:

- **Pravni subjekt:** Terra rex d.o.o.
- **Sjedište:** Trg stare škole 2, 52212 Fažana, Republika Hrvatska
- **OIB:** 15123395675
- **MBS:** 02349159
- **E-mail:** fazanahotelmarina@gmail.com
- **Telefon:** +385 91 913 8899

(u daljnjem tekstu: **Hotel**).

1.3. Gost je svaka fizička ili pravna osoba koja zatraži, ugovori ili koristi usluge Hotela (u daljnjem tekstu: **Gost**).

1.4. Potvrdom rezervacije (putem web stranice Hotela, internetskog rezervacijskog sustava, e-maila, telefona ili osobnim dolaskom), smatra se da je Gost u cijelosti pročitao, razumio i prihvatio ove Opće uvjete.

ČLANAK 2. PROCES REZERVACIJE I SKLAPANJE UGOVORA

2.1. Upit za rezervaciju smještaja podnosi se putem online rezervacijskog sustava, elektroničkom poštom ili telefonom.

2.2. Ugovor o pružanju ugostiteljskih usluga smatra se sklopljenim u trenutku kada Hotel Gostu izda **pisanu potvrdu rezervacije (Confirmation Voucher)** s jedinstvenim brojem rezervacije, pod uvjetom da je izvršena uspješna garancija plaćanja ili uplata akontacije.

2.3. Hotel zadržava pravo odbiti rezervaciju ako podaci o platnoj kartici nisu valjani ili ako transakcija autorizacije ne prođe sigurnosne provjere.

ČLANAK 3. CIJENE I NAKNADE

3.1. Sve cijene navedene su u **eurima (€)** i uključuju porez na dodanu vrijednost (PDV) prema važećim zakonskim stopama Republike Hrvatske.

3.2. Cijena smještaja obuhvaća isključivo usluge specificirane u potvrdi rezervacije. Dodatne usluge (npr. konzumacija iz mini-bara, a la carte obroci i sl.) naplaćuju se zasebno prema važećem hotelskom cjeniku.

3.3. **Turistička pristojba:** Turistička pristojba obračunava se sukladno važećem Zakonu o turističkoj pristojbi RH po osobi i danu te se, ovisno o ponuđenoj tarifi, iskazuje na računu. Djeca i određene kategorije gostiju ostvaruju zakonsko oslobođenje ili popust sukladno propisima.

3.4. Zabrana dodatnih naknada za kartično plaćanje (No-Surcharge Rule): U skladu s operativnim pravilima platnih mreža Visa i Mastercard te EU Direktivom o platnim uslugama (PSD2), Hotel **ne naplaćuje nikakve dodatne administrativne naknade, provizije niti uvećanja cijene** za plaćanja izvršena debitnim ili kreditnim karticama.

ČLANAK 4. KARTICE, GARANCIJA I SIGURNOST PLAĆANJA (VISA & MASTERCARD STANDARDI)

4.1. Prihvaćena sredstva plaćanja: Hotel prihvaća plaćanja u gotovini (do zakonom dopuštenog limita), bankovnim transferom te platnim karticama: **Visa, Mastercard i Maestro**.

4.2. Autentičnost i SCA (Strong Customer Authentication): Prilikom online unosa kartičnih podataka primjenjuju se najviši sigurnosni standardi (PCI-DSS certifikacija, 3-D Secure 2.0 / Visa Secure / Mastercard Identity Check), koji zahtijevaju snažnu autentifikaciju vlasnika kartice radi zaštite od zlouporabe.

4.3. Garancija platnom karticom i preautorizacija:

- Za potvrdu rezervacije Gost dostavlja podatke o važećoj kreditnoj ili debitnoj kartici kao jamstvo plaćanja.
- Sukladno operativnim pravilima Visa i Mastercard mreža za pružatelje smještajnih usluga (*Lodging Merchant Rules*), Hotel ima pravo izvršiti **privremenu preautorizaciju (blokadu)** sredstava na kartici u iznosu prvog noćenja ili procijenjenog iznosa boravka prije dolaska Gosta.
- Preautorizacija nije konačna naplata, već rezervacija raspoloživih sredstava. Prilikom odjave i izdavanja fiskalnog računa na recepciji, preautorizacija se pretvara u naplatu ili se poništava ukoliko Gost odabere drugo sredstvo plaćanja. Hotel tereti karticu isključivo do stvarnog iznosa računa.

4.4. Predujam / Depozit: Ako odabrana tarifa zahtijeva uplatu depozita, sredstva se naplaćuju uz izdavanje računa za predujam s točno iskazanim poreznim stavkama.

ČLANAK 5. PRAVILA OTKAZIVANJA REZERVACIJE (CANCELLATION POLICY)

Uvjeti otkazivanja ovise o ugovorenoj tarifi i jasno su predloženi Gostu prije konačne potvrde:

5.1. Standardna (fleksibilna) tarifa:

- Gost može besplatno otkazati rezervaciju najkasnije **do 2 dana prije datuma dolaska** (do 14:00 sati po lokalnom vremenu hotela).
- U slučaju pravovremenog besplatnog otkazivanja, Hotel deblokira preautorizirana sredstva ili izvršava povrat uplaćenog depozita u roku od najviše 5 radnih dana.
- U slučaju kasnog otkazivanja (nakon isteka roka za besplatno otkazivanje) ili skraćanja boravka, Hotel zadržava pravo naplatiti naknadu za kasno otkazivanje u iznosu od 100% prvog noćenja.

5.2. Nepovratna tarifa (Non-Refundable Rate):

- Odabirom nepovratne tarife Gost ostvaruje povlaštenu cijenu. Cjelokupan iznos rezervacije naplaćuje se odmah prilikom potvrde rezervacije.
- U slučaju otkazivanja, izmjene datuma ili nedolaska, uplaćeni iznos u cijelosti je nepovratan.

5.3. Izdavanje koda potvrde otkazivanja (Visa & Mastercard pravilo):

Kada Gost otkaže rezervaciju u skladu s važećim uvjetima putem e-maila ili sustava, Hotel mu bez odgode izdaje pisani **Broj / Kod potvrde otkazivanja (Cancellation Confirmation Code)** s točnim vremenom i datumom zaprimanja. Taj broj služi Gostu kao službeni dokaz pravovremenog otkazivanja u slučaju eventualnog kartičnog prigovora (*chargeback dispute*).

ČLANAK 6. NEDOLAZAK GOSTA (*NO-SHOW*)

6.1. Ako se Gost ne pojavi u Hotelu na ugovoreni dan dolaska, a nije prethodno pisanim putem otkazao rezervaciju u skladu s uvjetima tarife, situacija se evidentira kao *No-Show*.

6.2. U slučaju *No-Show*-a:

- Sukladno Visa i Mastercard standardima, Hotel ima pravo s priložene garantne kartice naplatiti naknadu za nedolazak u iznosu prvog noćenja (kod standardne tarife) odnosno punog iznosa rezervacije (kod nepovratne tarife).
- Soba se za Gosta čuva do 10:00 sati idućeg jutra, nakon čega Hotel ima pravo osloboditi jedinicu za daljnju prodaju ako Gost nije izričito najavio kasniji dolazak.
- Na izdanom računu i teretnom nalogu transakcija je jasno označena oznakom „*NO SHOW*“.

ČLANAK 7. PRIJAVA (CHECK-IN) I ODJAVA (CHECK-OUT)

7.1. **Prijava (Check-in):** Soba je Gostu dostupna na dan dolaska od **14:00 sati**.

- Prilikom prijave svaki Gost dužan je predložiti važeći službeni identifikacijski dokument (osobnu iskaznicu ili putovnicu) radi zakonske prijave u sustav **eVisitor** pri Ministarstvu turizma i sporta RH.
- Osoblje recepcije ima pravo zatražiti uvid u fizičku platnu karticu kojom je jamčena rezervacija radi provjere identiteta nositelja kartice.

7.2. **Odjava (Check-out):** Soba se na dan odlaska mora napustiti najkasnije do **11:00 sati**.

7.3. **Kasna odjava (Late Check-out):** Moguća je isključivo uz prethodni dogovor i ovisno o raspoloživosti. Zadržavanje u sobi nakon propisanog vremena bez prethodnog odobrenja podliježe dodatnoj naplati prema hotelskom cjeniku.

ČLANAK 8. KUĆNI RED, NAKNADA ŠTETE I ODGOĐENA NAPLATA (*DELAYED CHARGES*)

8.1. Gost je dužan ponašati se pažnjom dobrog domaćina, poštovati kućni red i mir ostalih gostiju (posebno u razdoblju noćnog mira od 22:00 do 09:00 sati).

8.2. **Stroga zabrana pušenja:** U svim sobama i zatvorenim prostorima Hotela pušenje je **strogo zabranjeno**. U slučaju kršenja zabrane pušenja, Gostu se naplaćuje ugovorna naknada za specijalno dubinsko i ozonsko čišćenje te dekontaminaciju tekstila u iznosu od **150,00 €**.

8.3. **Šteta i nestanak inventara:**

- Gost odgovara za svu materijalnu štetu nastalu namjerno ili grubom nepažnjom na hotelskom inventaru i opremi, kao i za otuđenje hotelske imovine.
- **Naknadna naplata (Delayed Charges prema Visa i Mastercard pravilima):** Ako se nakon odjave Gosta utvrdi oštećenje sobe, nestanak inventara, neovlašteno pušenje ili neplaćeni

troškovi mini-bara i restorana, Hotel zadržava pravo naknadno teretiti karticu Gosta. U tom slučaju Hotel će Gostu na e-mail dostaviti pisanu obavijest s detaljnim zapisnikom, foto-dokumentacijom i službenim fiskalnim računom za nastali iznos.

8.4. Kućni ljubimci: Boravak kućnih ljubimaca nije dopušten.

ČLANAK 9. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA (GDPR)

9.1. Hotel prikuplja i obrađuje osobne podatke Gosta (ime, prezime, adresa, datum rođenja, podaci o dokumentu, podaci za plaćanje) isključivo radi:

- Izvršenja ugovora o smještaju i obrade rezervacija;
- Ispunjavanja zakonskih obveza (evidencija u nacionalni sustav eVisitor, fiskalni i računovodstveni propisi);
- Zaštite legitimnih interesa Hotela (sprječavanje prijevара i zaštita imovine).

9.2. Podaci o platnim karticama procesiraju se isključivo preko certificiranih, PCI-DSS usklađenih sustava za prihvāt kartica. Hotel ne pohranjuje cjelovite primarne brojeve kartica (PAN) niti CVV/CVC zaštitne kodove.

ČLANAK 10. POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA POTROŠAČA

10.1. Sukladno članku 10. Zakona o zaštiti potrošača i propisima o ugostiteljskoj djelatnosti, Gost ima pravo podnijeti pisani prigovor na kvalitetu pružene usluge:

- Osobno na recepciji Hotela (uz izdavanje pisane potvrde primitka);
- Poštom na adresu: **Terra rex d.o.o. (za Hotel Marina), Trg stare škole 2, 52212 Fažana;**
- Putem elektroničke pošte na e-mail: **fazanahotelmarina@gmail.com.**

10.2. Hotel će na svaki uredno zaprimljen pisani prigovor odgovoriti u pisanom obliku najkasnije u roku od **15 dana** od dana zaprimanja prigovora.

ČLANAK 11. VIŠA SILA

11.1. Hotel i Gost oslobađaju se odgovornosti za djelomično ili potpuno neispunjenje obveza u slučaju nastupa više sile (elementarne nepogode, požar, ratno stanje, epidemijske restrikcije nadležnih tijela, zatvaranje prometnica i granica).

11.2. Ako Hotel uslijed više sile ili nepredviđenih tehničkih okolnosti nije u mogućnosti pružiti ugovoreni smještaj, obvezuje se Gostu ponuditi smještaj iste ili više kategorije na području Fažane/okolice ili izvršiti cjeloviti povrat uplaćenih sredstava bez dodatnih troškova.

ČLANAK 12. ZAVRŠNE ODREDBE I MJESNA NADLEŽNOST

12.1. Na sve pravne odnose proizašle iz ovih Općih uvjeta primjenjuje se isključivo materijalno pravo Republike Hrvatske.

12.2. Ugovorne strane nastojat će sve sporove riješiti mirnim putem i dogovorom.

12.3. U slučaju nemogućnosti mirnog rješenja spora, ugovara se stvarna i mjesna nadležnost **nadležnog suda u Puli.**

12.4. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od dana objave na službenoj web stranici i rezervacijskom portalu Hotela Marina.