**OPĆI UVJETI POSLOVANJA**

*REZERVACIJA USLUGA (SMJEŠTAJA)*

Rezervacije se mogu izvršiti na web stranici Hotela Beni, putem e-pošte ili na recepciji hotela.

Rezervacija se potvrđuje isključivo uplatom 50% ukupnog iznosa boravka.

Hotel Beni prihvaća rezervacije pisanim putem (putem pošte, faksa, e-maila) najranije 7 ili više dana prije željenog dolaska. Ukoliko gost želi rezervirati smještaj 7 ili manje dana prije željenog rezervaciju može izvršiti putem telefona.

Prijava u hotelu: od 14:00 sat.

Odjava iz hotela: do 10:00 sat.

Ranija prijava i kasnija odjava moguća uz nadoplatu i ovisno o raspoloživosti.

Rezervacija sobe uobičajeno se drži do 18 sati na dan dolaska, a u slučaju kasnijeg dolaska, molimo obavijestiti Hotel jer u suprotnome ne možemo garantirati rezervaciju, osim ako je plaćena unaprijed.

*OTKAZIVANJE REZERVACIJE I UVJETI OTKAZIVANJA*

Rezervaciju je moguće otkazati u skladu s uvjetima navedenim u ponudi rezervacije.

Gost mora pisanim putem (pismo, e-pošta) obavijestiti Hotel o otkazu rezervacije, a hotel je dužan Gosta pismeno obavijestiti o prihvaćanju otkazivanja (pismo, e-pošta).

Naknade za otkazivanje naplaćuju se samo na potvrđene pismene rezervacije (pošta, e-pošta). Naknada za otkazivanje naplaćuje se nakon otkazivanja usluga smještaja i to odbitkom od ukupnog iznosa za smještaj (ne od iznosa pologa) i to prema stopi ovisno o periodu otkazivanja.

U slučaju da Gost ne otkaže potvrđenu rezervaciju na vrijeme ili ne dođe u hotel, bez prethodnog otkazivanja rezervacije, obvezuje se platiti naknadu za otkazivanje rezervacije kako slijedi:

- u slučaju da Gost otkaže rezervaciju usluga više od 29 – 21 dana prije početka boravka naplaćuje se naknada za otkazivanje u iznosu od 15% od ukupne cijene

- u slučaju da Gost otkaže rezervaciju usluga u razdoblju od 20 -15 dana prije početka boravka, naplatit će se naknada u iznosu od 30% od ukupne cijene boravka

- u slučaju da Gost otkaže rezervaciju usluga u razdoblju od 14 -10 dan prije početka boravka, naplatit će se naknada u iznosu od 50% od ukupne cijene boravka

- u slučaju da Gost otkaže rezervaciju usluga u razdoblju od 10-7 dana prije početka boravka naplaćuje se u iznosu od 75% ukupne cijene boravka

- u slučaju da Gost otkaže rezervaciju usluga u razdoblju od 6 dana ili manje dana prije početka boravka naplaćuje se naknada u iznosu od 90% od ukupne cijene boravka

- u slučaju da Gost otkaže rezervaciju usluga u razdoblju od 1 dan ili manje dana prije početka boravka naplaćuje se u iznosu od 100% ukupne cijene boravka

- u slučaju da Gost ne dođe bez prethodne najave i ne koristi unaprijed pismeno ugovorenu uslugu, Hotel naplaćuje naknadu za otkazivanje u iznosu od 100% ukupne cijene boravka i otkazuje boravak

- u slučaju prijevremenog odlaska naplaćuje se ukupan iznos rezervacije

Napomena: U slučaju otkazivanja rezervacija za koji je već uplaćena akontacija, Gostu će biti vraćen iznos koji premašuje naknadu za otkazivanje

**UVJETI OTKAZIVANJA ZA TVRTKE/GRUPE LJUDI**

*UVJETI REZERVACIJE ZA GRUPE*

Hotel Beni prihvaća samo pisane rezervacije (pismom, e-poštom).

Grupa znači 10 ili više osoba.

*OTKAZIVANJE USLUGA ZA GRUPE*

Naknade za otkazivanje naplaćuju se samo na potvrđene pismene rezervacije (pošta, e-pošta) obje strane. Naknada za otkazivanje naplaćuje se nakon otkazivanja usluga smještaja i to odbitkom od ukupnog iznosa za smještaj (ne od iznosa pologa) i to prema stopi ovisno o periodu otkazivanja.

U slučaju da Gost ne otkaže potvrđenu rezervaciju na vrijeme ili ne dođe u hotel, bez prethodnog otkazivanja rezervacije, obvezuje se platiti naknadu za otkazivanje rezervacije kako slijedi:

- Otkaz potvrđene narudžbe mora izvršiti osoba odgovorna za grupu u pisanom obliku (poštanska pošiljka, e-mail), a Hotel je dužan Korisnika pisano obavijestiti o prihvaćanju otkazivanja (pismo, e-mail).

- u slučaju da Korisnik otkaže rezervaciju usluga u razdoblju od 30 dana prije početka planiranog dolaska naplaćuje se naknada za otkazivanje u iznosu od 20%

- u slučaju da Korisnik otkaže rezervaciju usluga u razdoblju od 29 od 14 dana prije početka planiranog dolaska naplaćuje se naknada za otkazivanje u iznosu od 50%

- u slučaju da Korisnik otkaže rezervaciju usluga u razdoblju od 13-8 dana prije početka planiranog dolaska naplaćuje se naknada za otkazivanje u iznosu od 65%

- u slučaju da Korisnik otkaže rezervaciju usluga u razdoblju od 7-1 dana prije početka planiranog dolaska naplaćuje se naknada za otkazivanje u iznosu od 80 %

- u slučaju da Korisnik otkaže rezervaciju usluga 1 ili manje dana ili u slučaju da Korisnik ne stigne na naručenu uslugu, Hotel naplaćuje naknadu za otkazivanje u iznosu od 100% ukupne cijene za naručene usluge i otkazuju se sve usluge s traženom narudžbom

Napomena: tolerira se ukupno smanjenje broja osoba u grupi u ukupnom iznosu od 10%, ako je u grupi veći broj smanjenja, primjenjuju se gore navedeni uvjeti otkazivanja. U slučaju otkazivanja događaja za koji je već uplaćena akontacija, klijentu će biti vraćen iznos koji premašuje naknadu za otkaz.

**UVJETI PLAĆANJA**

*POLOG ZA SMJEŠTAJ ILI NARUČENE USLUGE (DOGAĐAJI)*

Hotel Beni prima Gosta koji je uplatio akontaciju od 50% ukupne cijene boravka prema njegovoj narudžbi. Plaćanje se mora izvršiti prema datumu dospijeća navedenom na fakturi koju je Gost osobno ili poštom (elektroničkim putem, dopisom) zaprimio od strane Hotela Beni.

Akontacija nije potrebna samo za boravke rezervirane 5 dana ili manje prije dolaska Gosta. U tom slučaju Gost će platiti puni iznos po dolasku na recepciju hotela Beni

U izvanrednim okolnostima kada Gost tvrdi da je već izvršio uplatu, ali navedena uplata još nije evidentirana (vidljiva) na poslovnom računu Hotela Beni, Gost će kopiju izvoda s računa poslati e-poštom na recepciji ili istu dostaviti osobno na recepciju Hotela Beni, što predstavlja jasnu potvrda iznosa poslanog na račun Hotel Beni ( iznos uvijek mora biti najmanje jednak traženom predujmu Gosta). Rezervaciju je moguće potvrditi tek nakon što sredstva uplate na račun Hotel Beni ili nakon što se pošalje sam izvod računa. Hotel Beni ne prihvaća samo naloge za plaćanje za rezervaciju.

Nakon zaprimanja uplaćene akontacije, Gostu će se pisanim putem (e mailom ili u pisanom obliku dopisom) potvrditi primitak uplate. Pismo potvrde služi kao mogući dokaz o uplati akontacije po dolasku Gosta. U iznimnim slučajevima, kada Gost na vrijeme ne zaprimi potvrdu, recepcija istu neće zahtijevati i Gost može biti smješten.

Na recepciji Hotela Beni, Gosti će platiti preostali dio uplate ili cjelokupnu uplatu za boravak na dan dolaska.

Nakon uplate preostalog dijela iznosa na recepciji Hotela Beni u gotovini ili putem terminala za plaćanje (kreditne kartice), Gostu će se dostaviti račun kojim se potvrđuje plaćanje boravka.

Dokumentacija se šalje Gostu pisanim putem (e-mail, putem pošte- prema dogovoru), a podrazumijeva potvrdu rezervacije i ugovorenih usluga ukoliko je garantirana uplata akontacije. Pisana potvrda mora sadržavati: sadrži imena i prezimena osoba s njihovim podacima i broj rezervacije.

*PLAĆANJE U GOTOVINI*

Gotovinsko plaćanje vrši se izravno na recepciji Hotela Beni na adresi:

Obala Kneza Branimira 29, Vrsi – Mulo 23 235, Hrvatska.

Nakon izvršene uplate Gostu će biti predan račun koji potvrđuje plaćanje svih unaprijed naručenih usluga.

 *BEZGOTOVINSKO PLAĆANJE*

Plaćanje putem terminala (kreditne kartice, Internet bankarstvo, opća uplatnica)

Plaćanje putem terminala (kreditne kartice, Internet bankarstvo, opća uplatnica) vrši se na račun Hotela Beni:

Apart Vrsi d.o.o., Obala Kneza Branimira 29, Vrsi – Mulo 23 235, Hrvatska

Erste bank, 51000 Rijeka, Jadranski trg 32

SWIFT: ESBCHR22

IBAN: HR3324020061100833034

Nakon izvršene uplate akontacije na račun Hotela Beni, prema uputama recepcije, Gost će putem e- maila dobit potvrdu o uplati.

 *RAČUNI*

U slučaju tvrtki moguće je platiti računom koji će se pravovremeno izdati s navedenim podacima o naplati. Pošaljite rezervaciju elektroničkim putem na e-mail: sales@hotel-beni.hr.

Pripremljeni račun biti će dostavljen Gostu (elektroničkim putem) poštom.

Ukoliko je Gostu potrebno izdati predračun, isti će biti izdan te poslan Gostu, račun će Gostu biti dostavljen nakon pružanja usluga, a datum posljednje izvršene usluge bit će naveden kao datum oporezivog izvršenja.

Cijene smještaja i naručenih usluga su ugovorne te istaknute na internetskim stranicama Hotela Beni i na recepciji Hotela Beni.

 *OBVEZUJUĆA PRIRODA REZERVACIJE*

Ako se narudžba potvrdi (nakon provjere kapaciteta smještajnog objekta i objave konačne cijene za gosta) elektroničkim putem (potvrđena emailom) , ova je narudžba obvezujuća za gosta i Hotel Beni.

 *IZMJENE REZERVACIJE OD STRANE GOSTA*

Ukoliko je Gost spriječen putovati ili u slučaju nastupa izvanrednih okolnosti, može svoju rezervaciju prenijeti na treće osobe ili na drugi termin. U navedenoj situaciji Gost treba obavijestiti hotel u pisanom obliku najmanje 15 dana prije dolaska. Dok Hotel ne dobije pisani pristanak od druge osobe o preuzimanju rezervacije, naručitelje odgovoran za ukupan račun naručenih usluga.

Ukoliko Gost želi izvršiti promjene po već potvrđenoj rezervaciji, mora javiti Hotelu u pisanom obliku što je prije moguće. Hotel će se potruditi udovoljiti željama gosta, ali ne može unaprijed jamčiti da će isto biti moguće.

 *NAKNADA ZA PRIJEVREMENI ODLAZAK*

Ukoliko Gost napusti Hotel prije isteka rezerviranog termina, Hotel Beni ima pravo Gostu naplatiti naknadu od 80% ugovorene cijene za svaki dan smještaja za koji je Gost skratio svoj boravak.

*OTKAZ / OTKAZ SMJEŠTAJA, POVRAT NOVCA*

Gost u svakom trenutku može pod gore navedenim uvjetima otkazati smještaj u Hotelu.

O otkazivanju rezervacije Gost mora Hotel beni obavijestiti pismenim putem pismom ( e- mailom, dopisom putem pošte). Hotel Beni će prihvatiti otkazivanje rezervacije koja sadrži imena i prezimena osoba s njihovim podacima i broj rezervacije. Nadalje, otkazivanje smještaja (hotelske usluge) regulirano je gore navedenim uvjetima otkaza, koje Gost razumije i slaže se s njima u trenutku naručivanja smještaja ili drugih usluga koje se nude u Hotelu Beni.

 *IZMJENE OD STRANE HOTELA*

Hotel zadržava pravo u svakom trenutku izmijeniti rezervaciju ili način pružanja usluga ako se pojave izvanredne okolnosti koje su izvan kontrole Hotela, koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili odgoditi.

Potvrđena smještajna jedinica može se zamijeniti smještajnom jedinicom iste ili više kategorije uz zadržavanje iste cijene moja 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 isplaćenog iznosa.

 *BORAVIŠNA PRISTOJBA*

Boravišna pristojba obračunava se prema važećim zakonskim propisima a Gost je dužan istu platititi istovremeno s plaćenjem usluge smještaja.

Boravišna pristojba nije uključena u cijenu smještaja.

*PRAVO NA PRIGOVOR*

Svaki Gost ima pravo prigovora zbog nekvalitetno izvršene ili neizvršene uplaćene usluge.

Eventualne žalbe ili pritužbe gostiju, hotel će uzeti na razmatranje isključivo ukoliko su iste bile upućene tijekom trajanja boravka i to ili na licu mjesta izravno odgovornoj osobi u hotelu, ili putem agencije koja je izvršila rezervaciju, ili putem službenog predstavnika.

*KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA*

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

*ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I PRIVATNOSTI*

Hotel Beni obrađuje osobne podatke u skladu s općim obvezujućim propisima Republike Hrvatske.

Hotel Beni obrađuje osobne podatke svog Gosta u svrhu rezervacije, prodaje usluga koje koriste Gosti u smještajnim objektima Hotela, te kontrolu njihove uporabe. Osobni podaci obrađuju se u vremenskom razdoblju koje je potrebno za ispunjenje svrhe obrade – rezervacije, potvrde rezervacije, obavijesti, prodaje usluga i slično koje koriste Gosti u smještajnim objektima Hotela, te kontrole njihovog korištenja.

Obim obrađenih osobnih podataka je sljedeći: ime i prezime, adresa, datum rođenja, broj osobne iskaznice, adresa e-pošte, broj telefona.