

OPĆE POLITIKE

NARUČITELJ će DAVATELJU USLUGE (MZLZ) pravovremeno proslijediti sve potrebne informacije vezano uz tražene VIP usluge i to najkasnije **4 administrativna radna dana** (što ne uključuje vikend i blagdane) prije termina tražene usluge:

- Ime i prezime, titulu, putnika/delegata,
- broj i vrijeme leta u dolasku ili odlasku,
- količinu prtljage za koju se traži usluga nošenja prtljage
- sve podatke potrebne za kreiranje predračuna i računa,
- u slučaju korištenja VIP usluge ubrzanog prolaza, registraciju i tip vozila kojim putnik/delegat dolazi pred zgradu putničkog terminala Zračne luke Franjo Tuđman.

Upiti vezano uz VIP usluge, popuste na grupe i sl. prosljeđuju se na e-mail: VIPServices@mzlz-zagreb-airport.hr

DAVATELJA USLUGE se neće teretiti za netočno dostavljene informacije od strane NARUČITELJA, za kašnjenja letova, i propuste trećih pravnih osoba ili pak propuste koji uključuju zrakoplovne prijevoznike, predstavnike Carine, Policije ili Sigurnosnih službi, pružatelja zemaljskih usluga.

NARUČITELJ usluge pruža se odgovornim za vlastite stvari tijekom pružanja VIP usluga.

NARUČITELJ se obvezuje poštovati vremenske rokove za registraciju putnika i predane prtljage kao i vrijeme dolaska na sigurnosni pregled putnika i ručne prtljage na način na koji je to definirao zrakoplovni prijevoznik s kojim leti tog dana.

DAVATELJ USLUGE može uskratiti VIP uslugu ubrzanog prolaza u slučaju kašnjenja u dolasku, odnosno kašnjenje u dolasku na dogovoreno mjesto u zračnoj luci od strane krajnjeg korisnika VIP usluge (NARUČITELJA), odnosno drugim riječima kod dolaska krajnjeg korisnika VIP usluga (NARUČITELJA) nakon zadanih vremenskih rokova za registraciju putnika i predane prtljage kao i kašnjenje u vremenu dolaska na sigurnosni pregled putnika i ručne prtljage (engl. Security screening) na način na koji je to definirao zrakoplovni prijevoznik, u takvim slučajevima nije moguće refundirati troškove, već NARUČITELJ plaća punu cijenu tražene usluge.

Cjenik VIP usluga MZLZ d.d.

USLUGE	IZNOS €
VIP usluga ubrzanog prolaza u dolasku / po putniku/delegatu	100,00
VIP usluga ubrzanog prolaza u odlasku / po putniku/delegatu	100,00
VIP mini bus / po vožnji (kapaciteta do 8 putnika / delegata)	30,00
VIP autobus / po vožnji (kapaciteta do 50 putnika / delegata)	50,00
Usluga nošenja prtljage (do 4 kofera)	25,00

*Napomena: cijene su izražene bez PDV-a.

Carina/Kontrola putovnica i sigurnosni pregled

Sukladno zakonskoj direktivi DAVATELJ USLUGA ne može provoditi poslove kontrole graničnog prijelaza (kontrola putovnica), carinske poslove, kao ni poslove sigurnosnog pregleda VIP putnika/delegata i njihove ručne prtljage.

Isto tako DAVATELJ USLUGA ne može zahtijevati od strane relevantnih institucija Republike Hrvatske (Ministarstva unutarnjih poslova RH / PAP Pleso ili pak Ministarstva financija RH / Carina) da iste obavljaju izvan stalnog radnog mjesta obavljanja dužnosti u zračnoj luci, odnosno tražiti da se poslovi carinskog pregleda ili pregleda putovnica vrše u prostoru VIP salona, CIP salona/čekaonica poslovne klase, kod zrakoplova ili u sklopu nekih drugih prostora zračne luke. U slučaju potrebe za istim NARUČITELJ usluge se upućuje na direktan dogovor s predstavnicima relevantnih institucija.

NARUČITELJ usluge i njegovi krajnji korisnici u cijelosti su odgovorni neprikosnoveno slijediti sve sigurnosne, carinske i policijske propise Republike Hrvatske.

Usluga nošenja prtljage

Usluga nošenja prtljage biti će omogućena samo u slučajevima kada će ista biti dostupna. Ova usluga naplaćuje se dodatno po cijeni od 25 EUR (do 4 kom prtljage), uvećano za PDV.

Zaseban šalter za registraciju putnika i predane prtljage

Zasebno alocirani šalter za prijavu putnika za let (engl. Check-in) bit će omogućen samo u slučajevima kada će isti biti dostupan.

VIP autobus/VIP mini bus

Usluga prijevoza VIP mini autobusom od/do putničkog terminala naplaćuje se dodatno po cijeni od 30€ po vožnji, uvećano za PDV.

Usluga prijevoza VIP autobusom od/do putničkog terminala naplaćuje se dodatno po cijeni od 50€ po vožnji, uvećano za PDV

Kapacitet VIP mini autobusa: 8 putnika/delegata

Kapacitet VIP autobusa: 50 putnika/delegata

Ugostiteljske usluge

Ugostiteljske usluge dogovarat će se izravno po potrebi i važećem cjeniku davatelja ugostiteljskih usluga ([BTA](#)), cijene nisu fiksne, te se na iste ne primjenjuju posebni popusti. Ugostiteljske usluge naplaćuju se zasebno.

Otkazivanje ugostiteljske usluge za sve ugostiteljske usluge, mora se najaviti najkasnije **24 sata** prije traženog termina korištenja navedenih sadržaja. U slučaju da se ugostiteljska usluga otkazuje u roku kraćem od **24 sata** prije traženog termina predmetne usluge, NARUČITELJU će davatelj ugostiteljske usluge fakturirati manipulativne troškove sukladno dogovorenim uvjetima korištenja ugostiteljske usluge.

Naknadne promjene u rezervacijama usluge, otkazivanje usluge, nedolazak

NARUČITELJ usluge će pravovremeno obavijestiti DAVATELJA USLUGE o svim promjenama rezervacije VIP usluge(a) ili otkazivanju VIP usluge(a), odnosno najkasnije **72 sata** prije najavljenog dolaznog ili odlaznog leta, (što ne uključuje vikend i blagdane).

U slučaju last-minute otkazivanja VIP usluge ubrzanog prolaza i to u roku kraćem od **72 sata** prije najavljenog dolaznog ili odlaznog leta, DAVATELJ USLUGE će NARUČITELJU zaračunati naknadu za manipulativne troškove u iznosu od 25% od ukupne vrijednosti Narudžbe usluge odnosno predračuna.

NARUČITELJ usluge nema pravo potraživati povrat sredstava koje DAVATELJ USLUGE potražuje od NARUČITELJA, odnosno NARUČITELJ se obvezuje uplatiti punu cijenu zahtijevane usluge putem predračuna u slučaju nedolaska. Isto tako, ukoliko NARUČITELJ ima potrebu otkazati tražene VIP usluge, DAVATELJ USLUGE ima pravo NARUČITELJU zaračunati troškove koji su već nastali.

NARUČITELJ usluge nema pravo potraživati povrat sredstava koje DAVATELJ USLUGE potražuje od NARUČITELJA, odnosno NARUČITELJ se obvezuje uplatiti punu cijenu zahtijevane usluge putem predračuna u slučaju da iste NARUČITELJ otkazuje ili iste budu naknadno promijenjene u smislu smanjenja prvotno traženih usluga i to u roku kraćem od **18 sati (Ponedjeljak – Petak)** prije najavljenog dolaznog ili odlaznog leta, odnosno u roku kraćem od **24 sata (tijekom vikenda i blagdana)**. Isto tako, ukoliko NARUČITELJ ima potrebu otkazati tražene VIP usluge, DAVATELJ USLUGE ima pravo NARUČITELJU zaračunati troškove koji su već nastali.

Zahtjev za Last minute promjenama u smislu traženja novih, dodatnih usluga, od strane NARUČITELJA (<72 sata prije dolaznog ili odlaznog leta ili pak najavljenog termina korištenja usluge primjenjuje se nadoplata u iznosu od 25% od cijene nove tražene usluge.

Koordinacija dolazaka i odlazaka

U slučaju korištenja usluge VIP ubrzanog prolaza provodi se poseban protokol ulaska i parkiranja vozila koje dočekuju ili pak ispraćaju delegacije ispred putničkog terminala i ta usluga već je uključena u cijenu usluge VIP ubrzanog prolaska.

Koordinacija dolazaka delegacija i vozila pred putničku zgradu dogovara se s Koordinatorom aerodromske aktivnosti DAVATELJ USLUGA pola sata prije dolaska na zračnu luku pozivom na mobitel: 098 238 505. Za korisnike usluge izvan Republike Hrvatske taj broj glasi: 0038598238505.

Parkiranje vozila koje dočekuju delegacije ispred putničkog terminala, u slučaju da se ne koristi usluga VIP ubrzanog prolaska, moguće je isključivo sukladno odredbama cjenika te uvjeta korištenja "[Kis & Fly](#)" zone Zračne luke Franjo Tuđman.

Plaćanje i izdavanje računa

Nije moguće vršiti plaćanje VIP usluga putem kreditnih kartica ili gotovinom.

DAVATELJ USLUGE će pružiti traženu uslugu(e) po zaprimljenoj potvrdi ponude, dostavljenoj narudžbenici i izvršenoj uplati predračuna DAVATELJA USLUGA na koju NARUČITELJ vrši uplatu na račun: IBAN: HR0923600001102376399 kod Zagrebačka banka d.d., Zagreb, i to najkasnije **3** administrativna radna dana prije termina tražene VIP usluge (što ne uključuje vikend i blagdane).

Po izvršenoj usluzi DAVATELJ USLUGA će ispostaviti fakturu u skladu s realiziranom uslugom te istu uskladiti u odnosu na uvjete korištenja VIP usluga iz Opće politike.

U slučaju odstupanja od iznosa koji je NARUČITELJ uplatio putem predračuna, DAVATELJ USLUGA će potraživati izvršenje uplate razlike potraživanja od strane NARUČITELJA na račun: IBAN: HR0923600001102376399 kod Zagrebačka banka d.d., Zagreb.

Na dan izdavanja fakture DAVATELJ USLUGA će izvršiti konverziju iznosa fakture iz EUR u HRK po Srednjem tečaju Hrvatske narodne banke na taj dan.

Rok plaćanja fakture iznosi 8 dana od dana izdavanja fakture za domaće kupce i 30 dana od dana izdavanja fakture za kupce iz inozemstva.