

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@zag.aero

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 drži 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.

GENERAL POLICIES

Booking and use of service

The Client shall provide all information necessary for the provision of VIP services e.g.:

- number and names of passengers/delegates in arrival or departure;
- their flight number(s),
- their times of the arrival or departure at the Franjo Tuđman Airport;
- their official title;
- requested quantity of luggage for which Porter services are requested;
- Vehicle registration plate number and type of vehicles escorting or picking up VIP Fast Track service client(s) etc.

Such information must be provided to the Service Provider at the latest **4 administrative business days** (excluding weekends and Holidays) prior to the requested service date and time.

For Bookings, inquiries and group discounts please contact: VIPServices@mzlj-zagreb-airport.hr

The Service Provider shall not be liable for incorrect information supplied to the Service Provider by the Client, for flight delays and for third party acts or omissions including airlines, security and border control authorities, ground handler.

The Client remains fully responsible for his/her personal belongings during the entire time the VIP service is provided.

The Client must respect the check-in, Security check of passengers and their hold and carry-on luggage and gate closure time at the Airport as specified by the respective airline. The Service Provider may refuse any service in case of late arrival by the Client at the agreed place of reception; in such case no refund is granted and the full price is due.

VIP Services Rates

SERVICE	AMOUNT €
VIP Fast Track service - arrival / per passenger/delegate	100,00
VIP Fast Track service – departure / per passenger/delegate	100,00
VIP minibus / per ride (max capacity up to 8 passengers / delegates)	30,00
VIP apron bus / per ride (max capacity up to 50 passengers / delegates)	50,00
Porter Services (up to 4 pcs of baggage)	25,00

*Notice: Stated prices are VAT exclusive.

Customs/Immigrations clearance and Security screening procedure

Pursuant to rules and regulations in force at the airport, the Service Provider cannot perform Customs control nor Immigrations or security screening procedure to VIP Fast track passengers/delegates (i.e. body check & carry-on baggage screening).

Furthermore, the Service Provider cannot require from relevant institutions of the Republic of Croatia (including but not limited to Ministry of Interior / Ministry of Finance / Police / Customs) to perform Customs clearance, Immigration clearance or Police services outside their standard, permanent, work place at the airport, i.e. the Service Provider cannot request that customs check or passports control is performed in VIP Lounge, CIP/Business lounge, at the aircraft or any other area on the airport. In case needed these services are negotiated directly by the Client with the relevant institutions.

The Client remains fully responsible to follow all applicable security, customs and immigration regulations.

Porter Services

Due to capacity constraints the Porter Service will be available only in cases when it is possible. The surcharge for this service amounts to 25€ (up to 4 pcs of baggage) VAT exclusive.

Exclusive check-in counter

Separate allocated check in counter for registration of passengers and hold luggage will be available only when possible due to capacity constraints.

VIP bus/VIP minibus

30€ surcharge applies for the VIP mini bus transfer to/from the passenger terminal per ride, VAT exclusive.

The capacity of the VIP minibus is 8 passengers/delegates.

For groups of 9 or more passengers/delegates, 50€ surcharge applies for the VIP bus transfer to/from the passenger terminal per ride, VAT exclusive.

The capacity of the VIP bus, large apron bus, is 50 passengers/delegates.

Catering services

Catering services will be provided directly as requested and per valid pricelist of the catering service provider ([BTA](#)), prices are not fixed, and special discounts are not applied. Catering service is negotiated and charged separately.

For catering services, cancellation must be made more than **24 hours** in advance. If cancellation is made less than **24 hours** in advance, the Client shall be invoiced by the catering service provider according to directly negotiated and agreed upon Terms and Conditions of the catering service provider.

Changes in booking, Cancellations, no shows

The Client shall inform the Service Provider immediately of any changes or cancellations. For last-minute cancellations (less than **72 hours** before arrival or departure of the flight) the Service Provider shall be entitled to charge a fee to the Client based on 25% of the Order value (pro-forma invoice).

No refund is granted and the full price is due, if booked services are cancelled or rebooked less than **18 hours (Monday through Friday) or 24 hours (on Weekends and Holidays)**, before arrival or departure of the flight or are not utilized (no-shows). Likewise, if VIP Services need to be cancelled, the Service Provider shall be entitled to invoice the Client for costs already incurred.

Last minute changes request in terms of new, additional, service requests (<72 hours) 25% surcharge applies on price of the newly requested VIP service.

Coordination during the arrival or departure from the Airport

The coordination of delegations and vehicles arrival in front of the passenger terminal building is to be arranged by the Client with the Airport Duty Manager half an hour before the arrival at the Franjo Tuđman Airport. Airport Duty Manager(s) can be reached via mobile/cell phone number: 098 238 505. For all calls outside Croatia their mobile/cell phone number is 0038598238505.

In case of VIP Fast Track service, special protocol of entry and parking of vehicles which wait for arrival of delegations or escort departure of delegations in front of passenger terminal, and that service is already included in VIP Fast Track Service.

In cases when VIP Fast Track service is not requested and confirmed by Order, parking of vehicles in front of the passenger terminal building is possible only in accordance with the "[Kiss & Fly](#)" parking area price list, as well as relevant Terms & Conditions.

Invoicing & Payment

Payment of VIP services is not possible by cash or credit cards.

Following receipt of the Offer by the Service Provider, delivered Order by the Client, confirmation of the Order and service rendered by the Service Provider, the Service Provider will issue a pro-forma invoice to the Client. Pro-forma invoice is to be paid at the latest **3** administrative business days (excluding weekends and Holidays) prior to requested VIP service provision date and time.

The Client must provide payment to the account: IBAN: HR0923600001102376399 with Zagrebačka banka d.d., Zagreb;

Following VIP service provision, Service Provider shall issue the invoice for provided VIP service(s). This invoice will reflect harmonization in line with the General policies of VIP service provision. In case of a difference between the pro-forma invoice total value and the invoice total value, the Client must provide payment of stated difference in total values to the above mentioned IBAN account. On the date the invoice is issued the Service Provider will make conversion of the invoice amount from EUR into HRK in accordance with Mean Exchange Rate of the Croatian National Bank for that day.

Invoice Payment term is due in 8 days from invoice date for domestic clients and 30 days' from invoice date for international clients.