

VIP usluge

Opći uvjeti korištenja

Opće napomene	<p>Međunarodna zračna luka Zagreb d.d. zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta korištenja u bilo kojem trenutku. Nova verzija Općih uvjeta korištenja bit će objavljena na ovoj web stranici i stupit će na snagu odmah po objavi. Za potrebe ovih Općih uvjeta korištenja, bilo koji spomen riječi „MZLZ“, "mi", "nas" i "naše" odnosi se na Međunarodnu zračnu luku Zagreb d.d.</p> <p>Razumno se brinemo osigurati da su sve informacije o proizvodima i uslugama kao i cijene navedene na ovoj web stranici točne i ažurne. Međutim, napominjemo kako se naši proizvodi i usluge stalno ažuriraju, a fotografije, specifikacije (i sve cijene) na ovoj web stranici služe samo za općenitu ilustraciju. Za točne i ažurne podatke trebali biste se osloniti na vlastito istraživanje, pri čemu nas možete izravno kontaktirati koristeći detalje u VIP rubrici " Rezervacije, upiti, cijene i ugovori".</p> <p>VIP usluge navedene u ovim Općim uvjetima poslovanja su:</p> <ol style="list-style-type: none">Najam VIP salonaUsluga VIP ubrzanog prolazaDodatne VIP usluge (najam projektor, projekcijskog platna i/ili razgla, prijevoz VIP autobusom ili VIP mini busom, ugostiteljske usluge, usluge nošenja prtljage) <p>Cijena pružanja relevantnih VIP usluga navedena je u Cjeniku VIP usluga.</p> <p>VIP Klijent se slaže da će se pridržavati svih pravila o zabrani pušenja a koja se primjenjuju u VIP salonima i putničkom terminalu Zračne luke Franjo Tuđman.</p>
Rezervacije i dostupnost	<p>Prihvaćamo rezervacije unaprijed. Za rezervaciju je potrebno uplatiti predujam. Rezervacija se smatra potvrđenom, a rezervirane usluge zajamčenima tek kada putnik/VIP Klijent primi e-poruku od MZLZ s potvrdom rezervacije.</p> <p>VIP Klijent (ili Naručitelj VIP usluge) je obvezan dostaviti sljedeće informacije:</p> <ul style="list-style-type: none">Vrstu VIP usluge koja se tražiImena i prezimena, službene titule i broj VIP klijenataDatum i vrijeme dolaska/odlaska VIP KlijentaRegistarsku tablicu vozila VIP KlijentaOIB Naručitelja VIP usluge/Međunarodni PDV BrojAdresu, e-mail i telefonski broj Naručitelja VIP usluge <p>Navedene informacije potrebno je dostaviti najkasnije 4 administrativna radna dana (isključujući vikende i blagdane) prije datuma i vremena tražene VIP usluge.</p> <p>Pružamo široku paletu pristupačnih usluga i sadržaja osmišljenih kako bi omogućili veći izbor i veću neovisnost dok putujete kroz zračnu luku, stoga su VIP usluge zračne</p>

	<p>luke dostupne putnicima sa smanjenom pokretljivošću sukladno ovim Općim uvjetima korištenja i podliježu dodatnoj naplati temeljem Cjenika VIP usluga.</p>
Načini plaćanja	<p>Plaćanje VIP usluga nije moguće gotovinom ili kreditnim karticama, već samo bankovnim prijenosom (transakcijom).</p> <p>Nakon što VIP Klijent zaprimi ponudu od strane MZLZ-a na temelju e-mail zahtjeva za pružanje relevantne VIP usluge te nakon potvrde takve ponude od strane VIP Klijenta, MZLZ će VIP Klijentu izdati predračun. Predračun se plaća najkasnije 3 administrativna radna dana (isključujući vikende i praznike) prije traženog datuma i vremena korištenja VIP usluge.</p> <p>Radi izbjegavanja sumnje, smatra se da je VIP Klijent prihvatio ove Opće uvjete korištenja nakon što izvrši plaćanje izdanog predračuna ili najkasnije u vrijeme kada VIP Klijent počne koristiti relevantnu VIP uslugu u slučaju da VIP Klijent nije platio predračun. U slučaju da je VIP Klijent platio predračun za više osoba, smatra se da je svaka od tih osoba prihvatila ove Opće uvjete korištenja po ulasku u VIP salon ili u trenutku kada je počela koristiti bilo koju od relevantnih VIP usluga.</p> <p>Uplatu je potrebno izvršiti na račun:</p> <p>IBAN: HR092360001102376399 kod Zagrebačka banka d.d., Zagreb.</p> <p>Nakon što je VIP usluga pružena, MZLZ će izdati račun za pružene VIP usluge, koji treba biti u skladu s Općim uvjetima korištenja i Cjenikom VIP usluga. U slučaju razlike između ukupne vrijednosti predračuna i ukupne vrijednosti računa, VIP Klijent mora uplatiti navedenu razliku u ukupnim vrijednostima na gore spomenuti IBAN račun.</p> <p>Na dan izdavanja računa MZLZ d.d. će izvršiti konverziju iznosa računa iz EUR -a u HRK u skladu sa srednjim tečajem Hrvatske narodne banke za taj dan.</p> <p>Račun dostiže u roku od 8 dana od datuma izdavanja računa za domaće klijente i 30 dana od datuma izdavanja računa za međunarodne klijente.</p> <p>Za djecu (0-2 godine) VIP usluge se ne naplaćuju.</p> <p>Ako uslugu plaća VIP Klijent, a ne Naručitelj usluge, Naručitelj usluge je dužan obavijestiti VIP Klijenta o računu koji će mu naknadno biti poslan, kao i o uvjetima plaćanja.</p> <p>Po zahtjevu za korištenje dodatnih VIP usluga, Naručitelj usluge jamči plaćanje dodatnih usluga. U slučaju da VIP Klijent odbije platiti, Naručitelj usluge snosi punu odgovornost za navedeno plaćanje.</p>
Otkazivanje	<p>U slučaju otkazivanja rezervacija VIP usluga VIP Klijenti su obvezni unaprijed obavijestiti MZLZ pisanim putem na e-mail adresu: VIPServices@zag.aero</p> <p>U slučaju otkazivanja VIP usluge najmanje 72 sata prije rezerviranog termina VIP usluge, izvršit će se povrat cijene u iznosu 100%..</p> <p>U slučaju otkazivanja između 24 i 72 sata prije rezerviranog termina VIP usluge, izvršit će se povrat cijene u iznosu 50%.</p>

	<p>Ne isplaćuje se povrat iznosa cijene za rezerviranu VIP uslugu za otkazivanja izvršena unutar 24 sata prije datuma odnosno vremena rezervirane VIP usluge.</p> <p>Radi izbjegavanja sumnje, sva otkazivanja /promjene izvršene na potvrđenoj rezervaciji VIP usluge podliježu minimalnoj administrativnoj pristojbi od 8 € po osobi ili 25% od ukupnog iznosa rezervacije, pri čemu će biti naplaćen iznos koji je veći.</p> <p>Besplatne rezervacije, uključujući rezervacije otkupa, ne mogu se otkazati i ne mogu se mijenjati.</p> <p>Otkazivanje ugostiteljskih usluga se mora izvršiti najkasnije do 24 sata prije rezervirane VIP usluge. Ako se otkazivanje izvrši u vremenskom intervalu kraćem od 24 sata unaprijed, VIP Klijentu će se ugostiteljska usluga fakturirati u cijelosti, sukladno izravno dogovorenim cijenama i uvjetima korištenja koje propisuje pružatelj ugostiteljskih usluga Zračne luke Franjo Tuđman.</p>
<p>Last Minute usluge</p>	<p>Last Minute nadopлата primjenjuje se na cijenu nove i/ili dodatno tražene VIP usluge.</p> <p>Naime, za sve takve Last-Minute VIP usluge koje se zatraže do 6 sati prije realizacije prethodno potvrđene VIP usluge primjenjuje se 50% nadoplate na cijenu nove i/ili dodatno tražene VIP usluge, a za sve Last-Minute izmjene i zahtjeve VIP usluge u razdoblju od 74 do 6 sati prije realizacije prethodno potvrđene VIP usluge primjenjuje se 25% nadoplate na cijenu novo i/ili dodatno tražene VIP usluge.</p>
<p>Parkiranje VIP vozila (privatna i službena vozila)</p>	<p>Za VIP Klijente usluge najma VIP salona imaju pravo na jedan sat besplatnog parkiranja i to za dva automobila u sklopu VIP parkirnih mjesta.</p> <p>Nakon proteka besplatnog vremena za parkiranje, vozila su dužna napustiti VIP parkiralište.</p> <p>Za VIP Klijente usluge VIP ubrzanog prolaza primjenjuje se poseban protokol ulaska i parkiranja vozila koja prate ili dočekuju VIP Klijente usluge ubrzanog prolaska ispred putničkog terminala. Ta je usluga uključena u uslugu VIP ubrzanog prolaza.</p>
<p>VIP Saloni i konferencijske dvorane</p>	<p>VIP Klijent (ako leti iz ZAG -a) je dužan stići u VIP salon najmanje 1 sat prije polaska leta, kako bi se na vrijeme stigao ukrcati na let, navedeno vrijeme podložno je promjenama i uvjetima zrakoplovne tvrtke na određenoj ruti leta.</p> <p>Po polasku iz Zračne luke Franjo Tuđman, VIP grupe moraju zajedno stići u VIP salone zračne luke.</p> <p>VIP Klijent (i) će osigurati da su u svako doba prikladno odjeveni (npr. bez neodgovarajuće izloženosti bez odjeće, prljave odjeće itd.) i da će se ponašati na društveno prihvatljiv, odgovarajući način. MZLZ i bilo koji drugi pružatelj usluga salona s kojim smo sklopili aranžman za pružanje usluge najma VIP salona zadržavaju pravo prema svom isključivom i apsolutnom nahođenju odbiti ulazak ili zamoliti svakog VIP Klijenta da napusti prostor VIP salona zračne luke, a čije ponašanje ili način odijevanja smatramo neprikladnima ili bi isto moglo uvrijediti druge klijente koji istovremeno koriste susjedne VIP salone.</p> <p>Vanjska ugostiteljska usluga (catering) nije dopuštena.</p> <p>A la carte i Standardne ugostiteljske usluge bit će dostupne na prethodni zahtjev, a VIP Klijent će ih plaćati na temelju cjenika pružatelja ugostiteljskih usluga. Ovisno o</p>

Usluga VIP ubrzanog prolaska	<p>složenosti i vrsti tražene ugostiteljske usluge Ala Carte, ugostiteljska usluga mora se naručiti najmanje 72 sata prije zatraženog pružanja VIP usluge.</p> <p>VIP Klijent (i) ne smije iznositi hranu i/ili piće iz VIP salona Zračne luke Franjo Tuđman i od njih će se tražiti da se suzdrže od konzumiranja druge hrane i/ili pića u VIP salonima osim hrane i/ili pića koji se serviraju u VIP salonima službenim putem.</p> <p>Nije uključena u cijenu najma VIP salona. Primjenjuje se zasebna naknada.</p> <p>VIP Klijent (ako leti iz Zračne luke Franjo Tuđman) mora doći u zračnu luku najkasnije 1 sat prije polaska leta, kako bi stigao na vrijeme za registraciju i ukrcavanje na let, navedeno vrijeme podložno je promjenama i uvjetima zrakoplovne tvrtke na određenoj ruti leta.</p> <p>Po polasku iz Zračne luke Franjo Tuđman, VIP grupe moraju zajedno stići u zračnu luku.</p> <p>Dodatno, kod naručivanja usluge VIP ubrzanog prolaska, VIP Klijent je obavezan dostaviti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Broj dolaznog i/ili odlaznog leta za koji se traži usluga VIP ubrzanog prolaza • Registraciju i tip vozila kojim se dočekuje ili ispraća VIP klijenta <p>Ovisno o poziciji na kojoj je parkiran zrakoplov, usluge transfera VIP mini autobusom ili VIP autobusom naplaćuju se na temelju cjenika VIP usluga.</p>
Usluga nošenja prtljage	<p>Ekskluzivni, zasebni VIP šalter za registraciju putnika i prtljage bit će dostupan iznimno kada će to biti moguće obzirom na ograničenja kapaciteta putničkog terminala.</p> <p>Usluga nošenja prtljage bit će dostupna VIP Klijentima samo kad će to biti moguće, ovisno o ograničenjima kapaciteta. Usluga nošenja prtljage naplaćuje se na temelju cjenika VIP usluga.</p>
Carina/prelazak granice/sigurnosni pregled	<p>MZLZ ne može od nadležnih institucija Republike Hrvatske (uključujući, ne ograničavajući se na Ministarstvo unutarnjih poslova (policija), Ministarstvo financija (Carina), zahtijevati carinjenje, graničnu kontrolu i slično, izvan njihovog standardnog, stalnog, radnog mjesta u zračnoj luci, npr. ne možemo zahtijevati da se njihove usluge obavljaju u VIP salonu, čekaonici poslovne klase, u zrakoplovu ili bilo kojem drugom području u zračnoj luci. U slučaju potrebe, o tim uslugama VIP Klijent izravno pregovara s nadležnom institucijom/Tijelom.</p>
Podrška na terenu	<p>VIP Klijent je u potpunosti odgovoran za pridržavanje svih važećih propisa o sigurnosti, carini i graničnoj kontroli a koja se primjenjuju na području Zračne luke Franjo Tuđman.</p> <p>Dolazak i/ili odlazak VIP Klijenta na dan pružanja VIP usluge potrebno je prethodno najaviti Koordinatorima aerodromske aktivnosti i to pola sata prije dolaska VIP Klijenta u Zračnu luku Franjo Tuđman. Kontakt broj Koordinatora aerodromske aktivnosti zračne luke: 0038598238505</p>
Odgovornost	<p>Ni pod kojim okolnostima MZLZ neće biti odgovoran za bilo koju neizravnu štetu koju je pretrpio VIP Klijent (npr. gubitak dobiti, gubitak ugovora, itd.).</p> <p>MZLZ je dužan nadoknaditi VIP Klijentu štetu, gubitke, troškove i izdatke koje je VIP Klijent pretrpio u vezi s pružanjem relevantnih VIP usluga koje su proizašle iz obične nepažnje MZLZ-a, uvijek ograničenog na iznos naknade koji je MZLZ primio od</p>

	<p>relevantnog VIP Klijenta. Radi izbjegavanja svake sumnje, relevantni iznos naknade koji predstavlja granicu odgovornosti MZLZ-a uključuje samo naknade koje je MZLZ primio u mjesecu kada je šteta nastala. Ni pod kojim uvjetima nećemo biti odgovorni za bilo kojeg VIP Klijenta koji se ne ukrca na svoj let, a ni MZLZ ni bilo koji pružatelj usluga kao treća strana s kojim je MZLZ sklopio aranžman za pružanje VIP usluga nema nikakvu obvezu objave leta.</p> <p>Ni pod kojim uvjetima MZLZ neće biti odgovoran za osobne stvari bilo kojeg VIP Klijenta. VIP Klijent ostaje u potpunosti odgovoran za svoje stvari tijekom cijelog vremena korištenja VIP usluga.</p> <p>Nećemo biti odgovorni za netočne informacije koje je dostavio VIP Klijent, za kašnjenja leta i za radnje ili propuste trećih strana, uključujući zrakoplovne tvrtke, tijela koja provode sigurnosnu i graničnu kontrolu (Policija /Carina) ili pružatelja zemaljskih usluga.</p> <p>Sve informacije, preporuke i savjeti koji su VIP Klijentu dani u vezi s uslugama zračne luke ili podaci o letu dani su isključujući odgovornost MZLZ-a.</p> <p>VIP Klijent će u potpunosti obeštetiti MZLZ, njegove zaposlenike, podizvođače i agente u vezi sa svim radnjama, tužbama, potraživanjima, zahtjevima, troškovima, naknadama ili troškovima koji proizlaze (izjavljene od VIP Klijenta ili treće strane)) iz ili u vezi s pružanjem VIP usluga koje su izravno ili neizravno uzrokovane činom ili propustom, namjernim propustom ili nemarom VIP Klijenta.</p>
Viša sila	MZLZ neće biti odgovoran prema VIP Klijentu za bilo kakav gubitak ili štetu koja mu je prouzročena ili ju je pretrpio VIP Klijent kao izravnu ili neizravnu posljedicu sprječavanja, ograničavanja, ometanja ili odgode pružanja VIP usluga od strane ili u ime MZLZ-a zbog bilo koje okolnosti izvan kontrole MZLZ-a.
Odricanje od prava	Nijedan propust ili kašnjenje od strane MZLZ-a, u ostvarivanju bilo kojeg prava ili ovlasti prema ovim Općim uvjetima korištenja, neće se smatrati kao odricanje, niti će svako pojedinačno ili djelomično korištenje takvog prava ili ovlasti spriječiti bilo koje drugo ili daljnje korištenje bilo kojeg prava ili ovlasti iz ovog Ugovora.
Mjerodavno pravo	Ovi Opći uvjeti korištenja tumačit će se u skladu s hrvatskim pravom. U slučaju bilo kojeg spora sudovi u Hrvatskoj imaju isključivu nadležnost.
Osobni podaci (zaštita privatnosti)	Poštujemo privatnost naših VIP Klijenata u svakom aspektu našeg poslovanja i predani smo zaštiti vaših osobnih podataka. Osobne podatke VIP Klijenta prikupljaju se isključivo u svrhu pružanja VIP usluge.
Odricanje od odgovornosti vezano na podatke objavljene putem korporativne web stranice www.zagreb-airport.hr	Ne jamčimo, ne zastupamo niti preuzimamo na sebe da je materijal na ovoj web stranici točan, potpun ili aktualan ili da će web stranica biti bez nedostataka i /ili virusa te ističemo da su svi uvjeti i jamstva koja bi se inače mogla podrazumijevati zakonom isključena u najvećoj mjeri dopuštenoj zakonom. Ne preuzimamo nikakvu odgovornost za bilo kakve gubitke ili zahtjeve koji proizlaze iz bilo kakve odgovornosti za pristup ovoj web stranici, korištenje ove web stranice, preuzimanje virusa, gubitak ili oštećenje preuzetog materijala i probleme s nekompatibilnošću preglednika web stranica. Svi dokumenti preuzeti s ove web stranice preuzimaju se, instaliraju i koriste na vlastitu odgovornost korisnika (VIP Klijenta).

Prigovori

VIP Klijent može uputiti prigovor vezano na pružene VIP usluge putem sljedećeg B2C online obrasca.