

**Opći uvjeti korištenja
Meet & Greet usluga
("Opći uvjeti korištenja")**

Molimo Vas pažljivo pročitajte Opće uvjete korištenja s obzirom da se isti odnose na Vaše korištenje Meet & Greet usluga. Ovi Opći uvjeti korištenja primjenjuju se od 16.02.2026.

Opće napomene

Za potrebe ovih Općih uvjeta korištenja, bilo koji spomen riječi „MZLZ“, "mi", "nas" i "naše" odnosi se na Međunarodnu zračnu luku Zagreb d.d.

MZLZ zadržava pravo na izmjene i dopune ovih Općih uvjeta korištenja, s vremena na vrijeme, bez prethodne obavijesti, objavom istih na službenoj MZLZ web stranici. Datum stupanja na snagu izmjena i/ili dopuna Općih uvjeta korištenja bit će objavljen u sklopu novih Općih uvjeta korištenja. Drugim riječima, primjenjuju se oni Opći uvjeti korištenja koji su bili aktualni u trenutku pružanja usluge. Preporučamo Vam da uvijek prije nego što zatražite Meet & Greet uslugu pažljivo pročitate Opće uvjete korištenja.

U razumnoj mjeri brinemo se osigurati da su sve informacije o uslugama kao i cijene navedene na ovoj web stranici točne i ažurne. Međutim, napominjemo da se naše usluge stalno ažuriraju, a fotografije, specifikacije (i sve cijene) na ovoj web stranici služe samo kao općenite smjernice. Za točne i ažurne podatke trebali biste se osloniti na vlastito istraživanje, pri čemu nas možete izravno kontaktirati, a detalje možete pronaći u rubrici "Rezervacije, upiti, cijene i ugovori".

Meet & Greet usluge navedene u ovim Općim uvjetima korištenja su:

- a) Meet & Greet usluge u dolasku i odlasku
- b) Dodatne Meet & Greet usluge (usluga nošenja prtljage, prijevoz mini busom i busom)
(u daljnjem tekstu: "M&G usluge" ili "Usluge" ili "usluge")

Cijene pružanja relevantnih M&G usluga navedene su u Cjeniku Meet & Greet usluge - ("Cjenik").

Klijent koji koristi M&G usluge („M&G Klijent“) je suglasan da će se pridržavati svih pravila o zabrani pušenja, a koja se primjenjuju u prostoru gdje se pruža M&G usluga i u putničkom terminalu Zračne luke Franjo Tuđman.

Rezervacije i dostupnost

M&G usluge se mogu naručiti isključivo ispunjavanjem online zahtjeva za Meet & Greet uslugu koji je dostupan na web stranici MZLZ-a na linku <https://www.zagreb-airport.hr/putnici/u-zracnoj-luci/sadrzaji-i-usluge/meet-greet-usluge/201> od strane M&G Klijenta ili naručitelja Usluga u ime M&G Klijenta (u daljnjem tekstu: "naručitelj usluga").

M&G usluge naručuju se isključivo unaprijed. Rezervaciju je potrebno platiti unaprijed kako je opisano pod stavkom „Načini plaćanja“. Rezervacija će se smatrati potvrđenom tek kada M&G Klijent ili naručitelj usluga, ovisno o slučaju, od nas zaprimi e-mail s potvrdom rezervacije za traženu uslugu. U tom trenutku smatra se da su ovi Opći uvjeti korištenja i Cjenik u cijelosti prihvaćeni. U slučaju da je M&G Klijent ili naručitelj usluga rezervirao usluge za više osoba, smatrat će se da je svaka osoba prihvatila ove Opće uvjete korištenja i Cjenik kada M&G Klijent ili naručitelj usluga zaprimi potvrdu rezervacije putem e-mail-a s naše strane. Radi izbjegavanja bilo kakve dvojbe, u slučaju da M&G uslugu naruči naručitelj usluga, smatrat će se da je naručitelj usluga prihvatio ove Opće uvjete korištenja i

Cjenik nakon što od nas zaprimi potvrdni e-mail, a naručitelj usluga će osigurati da je M&G Klijent upoznat s ovim Uvjetima korištenja.

M&G Klijent ili naručitelj usluga će popunjavanjem online zahtjeva dostaviti podatke potrebne za pružanje M&G usluge. U slučaju potrebe za dodatnim podacima za pružanje M&G usluge, MZLZ će zatražiti M&G Klijenta ili naručitelja usluge dodatne podatke.

Online zahtjev potrebno je ispuniti najkasnije **4 administrativna radna dana** (isključujući vikende i blagdane) prije datuma i vremena tražene M&G usluge.

Pružamo široku paletu usluga i sadržaja osmišljenih kako bi omogućili veću mogućnost izbora i veću neovisnost tijekom prolaska kroz zračnu luku tijekom Vašeg putovanja pa su stoga M&G usluge zračne luke dostupne i putnicima sa smanjenom pokretljivošću sukladno ovim Općim uvjetima korištenja i podliježu naplati temeljem Cjenika..

Načini plaćanja

Plaćanje M&G usluga nije moguće gotovinom ili kreditnim karticama za vrijeme pružanja usluge, već samo plaćanjem unaprijed bankovnom transakcijom.

Nakon što M&G Klijent ili naručitelj usluge zaprimi ponudu od strane MZLZ-a, izdanu na temelju online zahtjeva za pružanje relevantne usluge, te ukoliko M&G Klijent ili naručitelj usluge prihvati ponudu, dužan je platiti uslugu temeljem ponude te MZLZ-u dostaviti potvrdu o plaćenju usluzi. Plaćanje po ponudi treba biti izvršeno najkasnije 3 administrativna radna dana (isključujući vikende i praznike) prije zatraženog datuma i vremena korištenja M&G usluge te je u tom roku potrebno dostaviti potvrdu o plaćenju usluzi.

M&G Klijent ili naručitelj usluge uplatu mora izvršiti na račun:

IBAN: HR0923600001102376399 Zagrebačka banka d.d., Zagreb.

Nakon pružene M&G usluge, MZLZ će izdati fakturu za uslugu(e). Faktura će odražavati cijenu stvarno pruženih M&G usluga u skladu s Općim uvjetima korištenja i Cjenika. U slučaju razlike između ukupne vrijednosti ponude i ukupne vrijednosti fakture, M&G Klijent ili naručitelj usluge obavezan je platiti razliku u ukupnim vrijednostima na gore navedeni IBAN račun.

Rok za plaćanje fakture je 8 dana od datuma izdavanja fakture za domaće klijente M&G usluge ili naručitelja usluge i 30 dana od datuma izdavanja fakture za međunarodne klijente M&G usluge ili naručitelja usluge.

Za djecu (0-2 godine) M&G usluge se ne naplaćuju.

Ako uslugu plaća M&G Klijent, a ne naručitelj usluge, naručitelj usluge je dužan obavijestiti M&G Klijenta o fakturi koja će mu naknadno biti poslana, kao i o uvjetima plaćanja.

Naručitelj usluga snosi punu odgovornost prema MZLZ-u za plaćanje pruženih M&G usluga ako je ponuda i faktura za stvarno pružene Usluge izdana na ime naručitelja usluga.

Otkazivanje

U slučaju otkazivanja rezervacija M&G usluga, M&G Klijent ili naručitelj usluge obavezan je o tome unaprijed obavijestiti MZLZ pisanim putem na e-mail adresu: VIPServices@zag.aero

U slučaju otkazivanja M&G usluge najmanje 72 sata prije pružanja tražene usluge, izvršit će se povrat cijene u iznosu od 100%.

U slučaju otkazivanja M&G usluge između 24 i 72 sata prije pružanja tražene usluge, izvršit će se povrat cijene u iznosu od 50%.

Za otkazivanja M&G usluga unutar 24 sata od termina pružanja usluge, ne isplaćuje se povrat iznosa cijene.

Besplatne rezervacije, uključujući rezervacije otkupa, ne mogu se otkazati niti mijenjati.

Last Minute usluge

Last Minute nadoplata primjenjuje se na cijene iz Cjenika za svaku novu i/ili dodatno traženu M&G uslugu.

Naime, za sve takve Last minute M&G usluge koje se zatraže do 6 sati prije realizacije prethodno rezervirane M&G usluge, primjenjuje se 50% nadoplate na cijenu iz Cjenika definiranog za predmetnu M&G uslugu. Za sve Last Minute izmjene i zahtjeve za novim i/ili dodatnim M&G uslugama koje se zatraže u razdoblju od 72 do 6 sati prije realizacije prethodno rezervirane M&G usluge, primjenjuje se 25% nadoplate na cijene iz Cjenika definiranog za predmetnu uslugu M&G.

M&G Parking (privatna vozila)

M&G Klijent(i) ima pravo na jedan (1) sat besplatnog parkiranja za dva vozila na parkiralištu namijenjenom za M&G Klijente.

Nakon proteka besplatnog vremena za parkiranje, vozila su dužna napustiti parkiralište.

Za M&G Klijenta(e) primjenjuje se poseban protokol ulaska i parkiranja vozila koja prate ili dočekuju M&G Klijenta(e) ispred putničkog terminala. Ta je usluga uključena u cijenu za uslugu M&G.

Protokol korištenja M&G usluga(e)

M&G usluga(e) – Odlasci/Dolasci/Prijevoz

M&G Klijent (ako leti iz Zračne luke Franjo Tuđman) mora doći u zračnu luku na predviđeno mjesto okupljanja za M&G usluge najkasnije 1 sat prije polaska leta kako bi stigao na let.

Po odlasku iz Zračne luke Franjo Tuđman, M&G grupe (ako lete iz Zračne luke Franjo Tuđman) moraju zajedno stići u zračnu luku na predviđeno mjesto okupljanja za M&G usluge.

Dodatne M&G usluge

a) Prijevoz busom /mini-busom

Prijevoz mini-busom ili busom do zrakoplova naplaćuje se sukladno Cjeniku.

b) Usluga nošenja prtljage

Zbog ograničenja kapaciteta, Usluga nošenja prtljage, bit će dostupna M&G Klijentima samo u slučajevima kada će to biti moguće. Usluga nošenja prtljage naplaćuje se sukladno Cjeniku.

Carina/prelazak granice/sigurnosni pregled

MZLZ ne može zahtijevati od nadležnih institucija Republike Hrvatske (uključujući, ali ne ograničavajući se na Ministarstvo unutarnjih poslova (Policija), Ministarstvo financija (Carina)) da obavljaju carinjenje, imigracijsku ili graničnu kontrolu i slično, izvan njihovog standardnog i stalnog radnog mjesta u zračnoj luci, odnosno ne možemo zahtijevati da se njihove usluge obavljaju na bilo kojem drugom mjestu osim

uobičajenog. U slučaju potrebe za pružanjem usluga nadležne institucije izvan uobičajenog mjesta pružanja usluge, o tome će M&G Klijent izravno pregovarati s nadležnom institucijom/tijelom

M&G Klijent je u potpunosti odgovoran za pridržavanje svih važećih propisa o sigurnosti, carini i graničnoj kontroli.

Podrška na terenu

Koordinaciju oko dolaska ili odlaska M&G Klijenta na dan pružanja tražene usluge potrebno je prethodno dogovoriti s Koordinatorima aerodromske aktivnosti i to pola sata prije dolaska ili odlaska M&G Klijenta u/iz Zračnu luku Franjo Tuđman na način da M&G Klijent kontaktira dežurnog Koordinatora aerodromske aktivnosti.

Kontakt broj Koordinatora aerodromske aktivnosti zračne luke: 0038598238505

Odgovornost

Ni pod kojim okolnostima MZLZ neće biti odgovoran za bilo koju neizravnu štetu (npr. gubitak dobiti, gubitak ugovora, itd.) koju je pretrpio M&G Klijent.

MZLZ je dužan nadoknaditi M&G Klijentu štetu, gubitke, troškove i izdatke koje je M&G Klijent pretrpio u vezi s pružanjem relevantnih M&G Usluga koje su nastale iz obične nepažnje MZLZ-a, uvijek ograničeno na iznos naknade koji je MZLZ primio od relevantnog M&G 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 nastala šteta.

Ni pod kojim uvjetima MZLZ nije odgovoran za bilo kojeg M&G Klijenta koji se ne ukrca na svoj let. Niti MZLZ niti bilo koji pružatelj usluga kao treća strana s kojom je MZLZ sklopio ugovor o pružanju M&G usluga nema nikakvu obvezu objave leta.

Ni pod kojim uvjetima MZLZ neće biti odgovoran za osobne stvari bilo kojeg M&G Klijenta. M&G Klijent ostaje u potpunosti odgovoran za svoje stvari tijekom cijelog vremena korištenja M&G usluga.

Nećemo biti odgovorni za netočne informacije koje je dostavio M&G Klijent, za kašnjenje leta i za radnje ili propuste trećih strana, uključujući zrakoplovne prijevoznike, tijela koja provode sigurnosnu i graničnu kontrolu (Policija /Carina) ili pružatelja zemaljskih usluga.

Sve informacije, preporuke i savjeti koji su M&G Klijentu dani u vezi s letom ili uslugama zračne luke daju se bez odgovornosti MZLZ-a.

M&G Klijent će u potpunosti obešteti MZLZ, njegove zaposlenike, podizvođače i agente u vezi sa svim radnjama, tužbama, potraživanjima, zahtjevima, troškovima, naknadama ili troškovima koji proizlaze (bez obzira na to jesu li izjavljene od M&G Klijenta ili treće strane) iz ili u vezi s pružanjem M&G usluga koje su izravno ili neizravno uzrokovane činom ili propustom, namjernim nedoličnim ponašanjem ili nemarom M&G Klijenta.

Viša sila

MZLZ neće biti odgovoran prema M&G Klijentu za bilo kakav gubitak ili štetu koju je prouzročio ili pretrpio M&G Klijent kao izravnu ili neizravnu posljedicu sprječavanja, ograničavanja, ometanja ili odgode pružanja M&G usluga od strane ili u ime MZLZ-a zbog bilo koje okolnosti izvan kontrole MZLZ-a.

Odricanje

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 bilo koje pojedinačno ili djelomično korištenje takvog prava ili ovlasti spriječiti bilo koje drugo ili daljnje korištenje bilo kojeg prava ili ovlasti ovdje propisanih.

Jezik i mjerodavno pravo

Ovi Opći uvjeti korištenja sastavljeni su na hrvatskom i engleskom jeziku. U slučaju nedosljednosti između hrvatske i engleske verzije, mjerodavna je verzija na hrvatskom jeziku.

Ovi Opći uvjeti korištenja tumačit će se u skladu s hrvatskim zakonom. U slučaju bilo kojeg spora isključivu nadležnost imaju sudovi Republike Hrvatske.

Osobni podaci

Poštujemo privatnost M&G Klijenata u svakom aspektu našeg poslovanja i posvećeni smo zaštiti vaših osobnih podataka. Osobni podaci M&G Klijenta koriste se isključivo u svrhu pružanja M&G usluge.

Izjava o odricanju od odgovornosti

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 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, korištenja ove web stranice, preuzimanje virusa, gubitka ili oštećenja preuzetog materijala i bilo kakvih problema s nekompatibilnošću preglednika web stranice. Svi dokumenti preuzeti s ove web stranice preuzimaju se, instaliraju i koriste na vlastitu odgovornost korisnika (M&G Klijenta).

Prigovori

M&G Klijent može uputiti MZLZ-u prigovor na kontakt e-mail adresu (feedback@zag.aero), poštom na adresu (Međunarodna zračna luka Zagreb d.d., Rudolfa Fizira 1, 10410 Velika Gorica) ili putem B2C online obrasca za prigovore.