

MIRARI HOTEL

Uvjeti poslovanja i pravila za goste

Pristupom nasoj web-stranici, rezervacijom smjestaja ili korištenjem usluga hotela, gosti potvrđuju da su pročitali, razumjeli i prihvatili ove Opce uvjete poslovanja.

01 OPCI UVJETI I ODREDBE

PRIJAVA (CHECK-IN)

15:00

Ranija prijava ovisno o dostupnosti

ODJAVA (CHECK-OUT)

11:00

Kasna odjava može biti naplacena

Obveze gostiju

- Postivanje hotelske imovine i svih zajednickih prostora
- Odrzavanje primjerenog ponasanja u svako doba
- Izbjegavanje uznemiravanja ostalih gostiju
- Postivanje svih sigurnosnih i protupozarnih propisa
- Gosti su financijski odgovorni za sva ostecenja nastala tijekom boravka

Identifikacija

Vazeca osobna iskaznica ili putovnica s fotografijom obvezna je pri dolasku. Kreditna kartica koristena pri rezervaciji može se takodjer zatražiti pri prijavi.

Politika pusenja

Pusenje je strogo zabranjeno u svim zatvorenim prostorima hotela, osim u posebno oznacenim podrucjima. U slucaju krsenja ovog pravila, mogu se naplatiti dodatni troškovi ciscenja ili kazne.

Djeca i pomocni lezajevi

Pravila u vezi s djecom, dječjim krevetima i pomocnim lezajevima razlikuju se ovisno o vrsti sobe i dostupnosti. Moguca je naplata dodatnih troškova, molimo upitajte pri rezervaciji.

Odgovornost hotela

Mirari Hotel nije odgovoran za gubitak, krađu ili ostecenje osobnih predmeta, za kasnjenja uzrokovana događajima izvan razumne kontrole, niti za privremene prekide u radu web-stranice ili hotelskih usluga. Gostima se preporuča korištenje sefova u sobama, tamo gdje su dostupni.

Visa sila

Mirari Hotel ne snosi odgovornost za neispunjenje obveza ili kasnjenja uzrokovano događajima izvan razumne kontrole, uključujući ali ne ograničavajući se na: prirodne katastrofe, pandemije, vladine mjere, tehnicke kvarove, strajkove ili nestanke struje.

Mjerodavno pravo

Ovi Opci uvjeti regulirani su zakonima Republike Hrvatske. Svi sporovi podliježu nadležnosti nadležnih hrvatskih sudova.

02 REZERVACIJE

Nacini rezervacije

- Putem službene web-stranice hotela
- E-postom ili telefonom
- Putem ovlastenih platformi za rezervacije treće strane

Jamstvo rezervacije

Valjana kreditna kartica može biti potrebna kao jamstvo rezervacije. Ista kartica može se zatražiti pri prijavi zajedno s vazećim osobnim dokumentom s fotografijom.

Pravo odbijanja

Mirari Hotel zadržava pravo odbijanja ili otkazivanja rezervacija u slučajevima nevazeće kreditne kartice, sumnje na prijevarnu aktivnost, kršenja hotelskih pravila ili nedostupnosti smjestaja.

Cijene i valuta

Sve cijene iskazane su u eurima (EUR). Cijene mogu uključivati ili isključivati turističku pristojbu i dodatne naknade, što je naznačeno tijekom postupka rezervacije. Potvrđene rezervacije nisu pod utjecajem kasnijih promjena cijena.

Prihvaceni nacini placanja

- Kreditne i debitne kartice
- Bankovni transfer
- Gotovinska placanja tamo gdje je zakonski dopušteno

03 POLITIKA PLACANJA

Fleksibilne rezervacije

Plaćanje se u pravilu vrši pri dolasku gosta, osim ako nije drugačije navedeno tijekom postupka rezervacije. Mirari Hotel zadržava pravo preautorizacije kreditnih kartica prije dolaska.

Nepovrativa placanja

Ukupni iznos rezervacije može biti naplaćen odmah nakon rezervacije. U slučaju otkazivanja ili nepojavljivanja, povrat sredstava nije moguć.

Sigurnost placanja

Sva online plaćanja obrađuju se putem sigurnih pružatelja usluga koji koriste SSL enkripciju i sigurnosne standarde PCI DSS. Tecaj konverzije valuta ovisi o banci i kartici gosta.

04 POLITIKA OTKAZIVANJA I POVRATA SREDSTAVA

Fleksibilne rezervacije

Fleksibilne rezervacije mogu se otkazati ili izmijeniti unutar roka za otkazivanje navedenog pri rezervaciji. Odobreni povrati sredstava vraćaju se putem izvornog načina plaćanja.

Nepovrativa plaćanja

- Ne mogu se otkazati ni izmijeniti
- Ne ostvaruju pravo na povrat sredstava
- Mogu biti u potpunosti naplaćena odmah pri rezervaciji

Politika nepojavlivanja (No-show)

Nepojavlivanje bez prethodne najave može rezultirati naplatom punog iznosa rezervacije.

Prijevreteni odlazak

Gostima koji odlaze ranije od planiranog može biti naplaćen puni iznos rezerviranog boravka.

Obrada povrata sredstava

Rokovi obrade povrata sredstava ovise o banci i pružatelju platnih usluga gosta. Mirari Hotel ne snosi odgovornost za kasnjenja uzrokovana financijskim institucijama.

05 POLITIKA PRIVATNOSTI I KOLACICA

Podaci koje prikupljamo

- Ime i prezime, adresa, adresa e-pošte i broj telefona
- Podaci o plaćanju i pojedinosti rezervacije
- IP adresa i podaci o korištenju web-stranice

Kako koristimo vaše podatke

- Upravljanje rezervacijama i komunikacija s gostima
- Obrada plaćanja i ispunjavanje zakonskih obveza
- Sigurnost i sprečavanje prijevara
- Marketinske komunikacije (uz vasu suglasnost)
- Unaprijedenje hotelskih usluga

Dijeljenje podataka

Osobni podaci mogu se dijeliti s pružateljima platnih usluga, IT sustavima i sustavima za rezervacije te državnim tijelima kada to zakon zahtijeva. Mirari Hotel ne prodaje osobne podatke trećim stranama.

Vaša prava

Imate pravo pristupa, ispravka ili brisanja vaših osobnih podataka, ograničavanja ili prigovora na obradu te povlačenja suglasnosti za marketinske komunikacije. Zahtjeve možete podnijeti putem službenih kontaktnih kanala hotela.

Kolacici (Cookies)

Koristimo neophodne, funkcionalne, analitičke i marketinske kolacice radi poboljšanja funkcionalnosti web-stranice i korisničkog iskustva. Kolacice možete upravljati ili onemogućiti putem postavki preglednika. Onemogućavanje određenih kolacica može utjecati na funkcionalnost web-stranice. Usluge treće strane poput analitike ili sustava za rezervacije također mogu postavljati kolacice na našoj stranici.

Cuvanje i sigurnost podataka

Osobni podaci čuvaju se samo onoliko dugo koliko je potrebno za ispunjenje zakonskih, ugovornih i operativnih obveza. Podaci koji više nisu potrebni sigurno se brišu ili anonimiziraju u skladu s primjenjivim propisima. Svi podaci obrađuju se u skladu s GDPR-om i hrvatskim zakonima o zaštiti podataka. Pristup podacima ograničen je samo na ovlasteno osoblje.

06 POSTUPAK PODNOŠENJA PRITUŽBI

Pritužbe se mogu podnijeti u vezi s

- Uslugama smjestaja
- Naplatom i rukovanjem plaćanjima
- Ponasanjem osoblja
- Rukovanjem rezervacijama
- Funkcionalnošću web-stranice

Nacini podnošenja

- E-postom: info@mirarihotel.com
- Putem kontaktnog obrasca na www.mirarihotel.com
- Izravno na recepciji hotela

Sto priložiti

- Vaše ime i prezime te podatke o rezervaciji
- Jasan opis problema
- Svu relevantnu popratnu dokumentaciju

Sve pritužbe razmatraju se profesionalno i odgovor se daje u razumnom roku u skladu s primjenjivim zakonskim propisima.