

## POLITIKA NAKNADE ŠTETE – HOTEL & APARTMENTS MONS ZLATIBOR

### 1. NAKNADA ŠTETE U SLUČAJU NEDOLASKA, OTKAZIVANJA REZERVACIJE I SKRAĆENJA BORAVKA GOSTA

- U slučajevima otkazivanja ili promene rezervacije 7 dana i duže pre početka korišćenja usluga, davalac usluga zadržava pravo naplate 30% od ukupne cene rezervacije.
- U slučaju nedolaska gosta u rezervisan smeštaj, otkazivanja rezervacije u periodu kraćem od 7 dana pre početka korišćenja usluga i skraćenja boravka u objektu za smeštaj, davalac ima pravo naplate celokupnog iznosa rezervacije.

### 2. NAKNADA ŠTETE U SLUČAJU OTKAZIVANJA GRUPE

Otkaz najavljene i potvrđene grupe od strane korisnika usluga mora biti dostavljen u pisanoj formi. Pod grupom se podrazumeva celina od deset ili više osoba koje organizovano borave i koriste usluge. Potvrđena grupa je ona sa kojom se korisnik usluga u pisanoj formi ili uplatom avansa usaglasio sa ponudjenim uslovima. Ugovorene strane su saglasne da korisnik usluga može otkazati najavljene i potvrđene grupe od strane korisnika usluga pod sledećim uslovima:

- Bez nadoknade štete, ako korisnik usluga otkaže grupu minimum 30 dana ranije
- Ukoliko se otkaže grupa u period kraćem od 30 dana a dužem od 15 dana pre početka korišćenja usluga, davalac usluga ima pravo da naplati korisniku usluga na ime nadoknade štete 10% od vrednosti ugovorenog posla
- Za otkazivanje grupe u periodu kraćem od 15 dana a dužem od 7 dana pre početka korišćenja usluga, davalac usluga zadržava pravo da korisniku usluga na ime nadoknade štete naplati 40% od vrednosti ugovorenog posla
- Za otkazivanje grupe u periodu kraćem od 7 dana a dužem od 24 sata pre početka korišćenja usluga, davalac usluga zadržava pravo da korisniku usluga na ime nadoknade štete naplati 50% od vrednosti ugovorenog posla
- U slučaju otkazivanja 24 sata i kraće pre zakazanog termina, davalac usluga zadržava pravo naplate na ime nadoknade štete 80% od vrednosti ugovorenog posla.

### 3. NAKNADA ŠTETE U OSTALIM SLUČAJEVIMA

Davalac usluga ima pravo da udalji osobe sumnjivog/neprihvatljivog ponašanja iz hotela.

Ukoliko se proceni da će se zbog ponašanja i/ili preduzetih aktivnosti od strane gostiju/grupe ugroziti nesmetan rad objekta u celini, bezbednost ostalih gostiju i hotela i apartmana kao objekta i zaposlenih ili imidža davaoca usluge, davalac usluge zadržava pravo da gosta /grupu udalji iz hotela i u tom slučaju korisnici usluga, odnosno gosti nemaju pravo na nadoknadu štete od davaoca usluga.

U slučaju konstatovanja štete načinjene od strane gosta hotela, hotel ima pravo naplate štete u skladu sa cenom loma ili po osnovu konstantovanog zapisnika za specifične slučajeve koji nisu definisani u cenovniku loma.