

## **Reservation Policy, Deposit Policy, Cancellation Policy and No-Show Policy**

### **Reservation Policy:**

**Check-In Time:** 15:00hrs - 22:00hrs    **Check-Out Time:** 11:00hrs

Early check-in or late check-out is subject to bed/room availability on the relevant day, to be reconfirmed with the Front Office staff.

For Premium Business privilege guests, a flexible (24:00 hrs) check-in and check-out policy, subject to availability, applies.

Rooms not occupied by 22:00 hours will be seen as No-Show, unless prior arrangement has been made.

For Peak Season, all reservation payments are non-refundable. The definition of the Peak Season period will be determined by a unilateral decision of the Hotel Management.

A full room rate will be chargeable for check-in at 07:00 hours or check-out after 15:00 hours.

It is mandatory for all guests to produce a valid identity document upon check-in; for foreign guests a valid passport and for domestic guests a valid identity card shall be accepted as proof of identity.

Guests checking into the hotel must be at least 18 years of age.

Upon check-in, all guests must register through a guest registration form.

Please note that any change in the guest's reservation may change the rate and/or require payment of cancellation fees.

Group Guests and Corporate Guests may have some special arrangement based on their contract with Admiral Hotel or based on a unilateral decision of the Hotel Management.

For reservations guaranteed with a form of payment at time of booking, rooms are held until hotel check-out time (11:00 hours) the day following arrival.

For reservations not guaranteed with a form of payment at time of booking, rooms are held until set cancellation time per the rules of the reservation.

In the event more guests arrive than can be accommodated due to hotel overbooking or an unforeseen circumstance, and the hotel is unable to hold

rooms consistent with this room hold policy, Admiral Hotel will attempt to accommodate guests, at its expense, at a comparable hotel in the area for the oversold night(s), as well as pay for transportation to that hotel. As comparable accommodation, a hotel or rooms with a 3\* or 4\* rating in the city of Zagreb, is considered. In the event that there is no available comparable accommodation in the city of Zagreb, the full paid amount for accommodation shall be refunded to the guest.

## **Deposit Policy:**

Individual Guest guarantee credit card booking (FIT booking):

Every guest who wants to make a reservation at Admiral Hotel has to make a deposit of 40% of the total amount to confirm the reservation. The deposit can only be paid by credit card.

The rest of the amount shall be charged from the credit card 3 business days prior to arrival at Admiral Hotel.

Group Guest:

Every Group who wants to make a reservation at Admiral Hotel has to make a deposit of 40% of the total amount to confirm the reservation. The deposit can be paid by credit card or directly into the bank account via proforma invoice/offer. The rest of the amount shall be charged according to terms set in the Group Contract and/or Offer.

Corporate Guest:

A Corporate Guest is a person that is using Admiral Hotel services based on a contract between Admiral Hotel and a company or other business organization.

Every Corporate Guest who wants to make a reservation at Admiral Hotel has to make a deposit of 40% of the total amount to confirm the reservation. The deposit can be paid by credit card or payment into the bank account via proforma/offer. The rest of the amount shall be charged according to terms set in the Corporate Contract and/or Offer.

## **Cancellation/No-Show Policy:**

### **FIT Bookings:**

Guarantee by credit card: The guest is allowed to modify/cancel the reservation by email or fax

- At least 10 days prior to the arrival date - no cancellation fees apply and a refund of the total amount shall be granted.
- At least 5 days prior to the arrival date - 30% of the total amount of the reservation shall be charged to the guest by Admiral Hotel.
- At least 48 hours prior to the arrival date - 70% of the total amount of the reservation shall be charged to the guest by Admiral Hotel.
- If the time for cancelling without penalty has passed, the forfeiture amount will be 100%. There may be additional applicable charges and taxes.
- The refund policy is based on the total amount of the stay, not on the prepaid 40% to confirm reservation.
- In case of proved deaths or accidents, a refund may be granted at the General Manager's and/or Front Office Manager's discretion.
- In case the guest arrives the day following arrival before check-out time (11:00 hours), the fee for No-Show for one night's stay based on the room category booked, shall apply, and the booking for the remaining time shall remain valid. In case the guest arrives the day following arrival after check-out time (11:00 hours), he shall lose the booking.

### **Group Bookings:**

Guarantee by credit card: The Group is allowed to modify/cancel the reservation by email or fax

- At least 45 days prior to the arrival date - no cancellation fees apply and a refund of the total amount shall be granted.
- At least 30 days prior to the arrival date - 30% of the total amount of the reservation shall be charged to the guest by Admiral Hotel.
- At least 15 days prior to the arrival date - 70% of the total amount of the reservation shall be charged to the guest by Admiral Hotel.
- If the time for cancelling without penalty has passed, the forfeiture amount will be 100%. There may be additional applicable charges and taxes.
- The refund policy is based on the total amount of the stay, not on the prepaid 40% to confirm reservation.

- In case of proved death or accidents, a refund may be granted at the General Manager's and/or Front Office Manager's discretion.
- In case the Group arrives the day following arrival before check-out time (11:00 hours), the fee for No-Show for one night's stay based on the room category booked, shall apply, and the booking for the remaining time shall remain valid, unless otherwise defined in the applicable Group Contract. In case the Group arrives the day following arrival after check-out time (11:00 hours), they shall lose the booking, unless otherwise defined in the Group Contract.

## Corporate Bookings:

Guarantee by credit card: The guest is allowed to modify/cancel the reservation by email or fax

- At least 10 days prior to the arrival date - no cancellation fees apply and a refund of the total amount shall be granted.
- At least 5 days prior to the arrival date - 30% of the total amount of the reservation shall be charged to the guest by Admiral Hotel.
- At least 48 hours prior to the arrival date - 70% of the total amount of the reservation shall be charged to the guest by Admiral Hotel.
- If the time for cancelling without penalty has passed, the forfeiture amount will be 100%. There may be additional applicable charges and taxes.
- The refund policy is based on the total amount of the stay, not on the prepaid 40% to confirm reservation.
- In case of proved deaths or accidents, a refund -may be granted at the General Manager's and/or Front Office Manager's discretion.
- In case the guest arrives the day following arrival before check-out time (11:00 hours), the fee for No-Show for one night's stay based on the room category booked, shall apply, and the booking for the remaining time shall remain valid. In case the guest arrives the day following arrival after check-out time (11:00 hours), he shall lose the booking.

In case of cancellation of the reservation by the guest/Group/corporate guest, the amount charged to the guest shall be deemed as compensation of damages caused to Admiral Hotel by the reservation cancellation.

In case of Now-Show of the guest/Group/corporate guest or if the period for cancellation without charges has passed, Admiral Hotel shall charge to the

guest the total amount of the reservation. Due to the reservation cancellation based on the guest's Now-Show or cancellation by the Hotel immediately prior to the arrival of the guest due to non-cancellation of the reservation by the guest, it shall be deemed that Admiral Hotel has provided to the guest the reserved accommodation.

01.08.2017

ADMIRAL HOTEL

INTERIGRE d.o.o., OIB: 57930981912

## Opća pravila o rezervaciji, pologu, otkazivanju i nedolasku gosta

### Pravila o rezervaciji:

**Prijava:** 15:00h - 22:00h    **Odjava:** 11:00h

Rana prijava ili kasna odjava moguća je ovisno o dostupnosti soba na određeni dan, o čemu je potrebno dobiti prethodnu potvrdu kod osoblja Recepcije.

Za goste korisnike Premium Business paketa primjenjuje se pravilo 24h prijave i odjave, ovisno o dostupnosti.

Sobe koje nisu zauzete do 22:00h tretirati će se kao „no-show“/nedolazak gosta, ukoliko prethodno nije postignut drugačiji dogovor s Hotelom.

U vrijeme sezone, ne odobrava se povrat za plaćene rezervacije. Definicija „sezone“ biti će utvrđena jednostranom odlukom od strane Uprave Hotela.

Puna cijena noćenja u smještajnoj jedinici biti će naplaćena za rane prijave u 07:00h ili kasne odjave nakon 15:00h.

Svi gosti su obavezni prilikom prijave u Hotel predložiti valjani identifikacijski dokument; strani gosti obavezni su predložiti valjanu putovnicu, a domaći gosti valjanu osobnu iskaznicu.

Gost koji se prijavljuje u Hotel mora imati 18 godina.

Prilikom prijave, svi gosti su dužni ispuniti registracijske obrasce.

Molimo obratite pozornost da svaka promjena u uvjetima rezervacije može dovesti do promjene cijene sobe i/ili naplate naknade za otkazivanje.

Grupe i poslovni gosti mogu imati poseban aranžman odnosno uvjete na temelju Ugovora sklopljenim sa Admiral Hotelom ili jednostrane odluke od strane Uprave Hotela.

Za rezervacije koje su zajamčene sredstvom plaćanja u trenutku rezervacije, sobe se drže do vremena odjave iz Hotela slijedećega dana (11:00h).

Za rezervacije koje nisu zajamčene sredstvom plaćanja u trenutku rezervacije, sobe se drže do vremena određenog za otkazivanje prema pravilima za rezervacije.

U slučaju da u Hotel pristigne više gostiju od dostupnih smještajnih kapaciteta Hotela zbog razloga prebukiranja (overbooking) ili nepredviđenih okolnosti, u

kojim slučajevima Hotel nije u mogućnosti držati sobe za goste u skladu s ovim Pravilima, Admiral Hotel će nastojati osigurati o svom trošku smještaj gostima za rezervirana noćenja i to u hotelu sličnih obilježja u blizini, kao i podmiriti troškove prijevoza do navedenog hotela. Kao hotel sličnih obilježja smatrati će se hotel ili sobe s ocjenom 3\* ili 4\* u gradu Zagrebu. Ukoliko nije dostupan smještaj u hotelu sličnih karakteristika u gradu Zagrebu, povrat punog plaćenog iznosa za smještaj biti će odobren gostu.

## **Pravila o pologu:**

Pojedinačni gosti (FIT booking/rezervacije):

Svaki gost koji želi rezervirati smještaj u Admiral Hotelu obavezan je uplatiti polog u iznosu od 40% ukupnog iznosa kako bi potvrdio rezervaciju. Polog se može platiti isključivo kreditnom karticom.

Ostatak iznosa naplatiti će se sa kreditne kartice 3 radna dana prije dolaska gosta u Admiral Hotel.

Grupe:

Svaka Grupa koja želi rezervirati smještaj u Admiral Hotelu obavezna je uplatiti polog u iznosu od 40% ukupnog iznosa kako bi potvrdila rezervaciju. Polog se može platiti kreditnom karticom ili uplatom na bankovni račun na temelju ponude/predračuna. Ostatak iznosa naplatiti će se sukladno uvjetima ugovorenima sa Admiral Hotelom.

Poslovni gosti:

Poslovni gost je fizička osoba koja koristi usluge Admiral Hotela temeljem Ugovora sklopljenog sa trgovačkim društvom, obrtnikom ili drugim poslovnim subjektom.

Svaki poslovni gost koji želi rezervirati smještaj u Admiral Hotelu obavezan je uplatiti polog u iznosu od 40% ukupnog iznosa kako bi potvrdio rezervaciju. Polog se može platiti kreditnom karticom ili uplatom na bankovni račun na temelju ponude/predračuna. Ostatak iznosa naplatiti će se sukladno uvjetima ugovorenima sa Admiral Hotelom.

## Pravila o otkazivanju/nedolasku gosta:

Pojedinačni gosti (FIT booking/rezervacije):

Jamstvo putem kreditne kartice: Gost je ovlašten promijeniti/otkazati rezervaciju putem email-a ili faksa

- Najmanje 10 dana prije dolaska - ne naplaćuje se naknada za otkazivanje i odobrava se povrat cjelokupnog iznosa rezervacije.
- Najmanje 5 dana prije dolaska - Admiral Hotel tereti gosta za iznos u visini 30% ukupnog iznosa rezervacije.
- Najmanje 48h prije dolaska - Admiral Hotel tereti gosta za iznos u visini 70% ukupnog iznosa rezervacije.
- Ukoliko je proteklo vrijeme za otkazivanje bez naknade, otkazivanje rezervacije će se naplatiti u 100% iznosu. U navedenom slučaju moguća je naplata dodatnih troškova i poreza.
- Pravila o otkazivanju vrijede isključivo za ukupni iznos rezervacije odnosno ne odnose se na 40% iznosa koji je potrebno uplatiti unaprijed za potvrdu rezervacije.
- U slučaju da je do otkazivanja došlo zbog dokazanog smrtnog slučaja ili zdravstvenih razloga, povrat može biti odobren na temelju odluke Direktora Hotela i/ili Voditelja Recepcije.
- U slučaju da gost pristigne u Hotel dan nakon najavljenog dolaska i to prije određenog vremena za odjavu iz Hotela (11:00h), za nedolazak gosta naplatiti će se naknada u vrijednosti jednog noćenja prema kategoriji sobe koja je rezervirana, te će rezervacija za preostali period ostati važeća. U slučaju da gost pristigne u Hotel dan nakon najavljenog dolaska iza vremena predviđenog za odjavu (11:00h), rezervacija će biti otkazana.

Rezervacije - Grupe:

Jamstvo putem kreditne kartice: Grupa je ovlaštena promijeniti/otkazati rezervaciju putem email-a ili faksa

- Najmanje 45 dana prije dolaska - ne naplaćuje se naknada za otkazivanje i odobrava se povrat cjelokupnog iznosa rezervacije.
- Najmanje 30 dana prije dolaska - Admiral Hotel tereti gosta za iznos u visini 30% ukupnog iznosa rezervacije.
- Najmanje 15 dana prije dolaska - Admiral Hotel tereti gosta za iznos u visini 70% ukupnog iznosa rezervacije.



- Ukoliko je proteklo vrijeme za otkazivanje bez naknade, otkazivanje rezervacije će se naplatiti u 100% iznosu. U navedenom slučaju moguća je naplata dodatnih troškova i poreza.
- Pravila o otkazivanju vrijede isključivo za ukupni iznos rezervacije odnosno ne odnose se na 40% iznosa koji je potrebno uplatiti unaprijed za potvrdu rezervacije.
- U slučaju da je do otkazivanja došlo zbog dokazanog smrtnog slučaja ili zdravstvenih razloga, povrat može biti odobren na temelju odluke Direktora Hotela i/ili Voditelja Recepcije.
- U slučaju da Grupa pristigne u Hotel dan nakon najavljenog dolaska i to prije određenog vremena za odjavu iz Hotela (11:00h), za nedolazak Grupe naplatiti će se naknada u vrijednosti jednog noćenja prema kategoriji sobe koja je rezervirana, te će rezervacija za preostali period ostati važeća, osim ako je drugačije ugovoreno sa Admiral Hotelom. U slučaju da Grupa pristigne u Hotel dan nakon najavljenog dolaska iza vremena predviđenog za odjavu (11:00h), rezervacija će biti otkazana, osim ako je drugačije ugovoreno sa Admiral Hotelom.

## Rezervacije - Poslovni gosti:

Jamstvo putem kreditne kartice: Gost je ovlašten promijeniti/otkazati rezervaciju putem email-a ili faksa

- Najmanje 10 dana prije dolaska - ne naplaćuje se naknada za otkazivanje i odobrava se povrat cjelokupnog iznosa rezervacije.
- Najmanje 5 dana prije dolaska - Admiral Hotel tereti gosta za iznos u visini 30% ukupnog iznosa rezervacije.
- Najmanje 48h prije dolaska - Admiral Hotel tereti gosta za iznos u visini 70% ukupnog iznosa rezervacije.
- Ukoliko je proteklo vrijeme za otkazivanje bez naknade, otkazivanje rezervacije će se naplatiti u 100% iznosu. U navedenom slučaju moguća je naplata dodatnih troškova i poreza.
- Pravila o otkazivanju vrijede isključivo za ukupni iznos rezervacije odnosno ne odnose se na 40% iznosa koji je potrebno uplatiti unaprijed za potvrdu rezervacije.
- U slučaju da je do otkazivanja došlo zbog dokazanog smrtnog slučaja ili zdravstvenih razloga, povrat može biti odobren na temelju odluke Direktora Hotela i/ili Voditelja Recepcije.
- U slučaju da gost pristigne u Hotel dan nakon najavljenog dolaska i to prije određenog vremena za odjavu iz Hotela (11:00h), za nedolazak gosta naplatiti će se naknada u vrijednosti jednog noćenja prema kategoriji sobe koja je rezervirana, te će rezervacija za preostali period

ostati važeća. U slučaju da gost pristigne u Hotel dan nakon najavljenog dolaska iza vremena predviđenog za odjavu (11:00h), rezervacija će biti otkazana.

U slučaju otkazivanja rezervacije od strane gosta/Grupe/poslovnog gosta, iznos za koji se tereti gost smatra se naknadom štete kojom se Admiral Hotel obavezuje za gubitak pretrpljen otkazom rezervacije.

U slučaju "no show"/nedolaska gosta/Grupe/poslovnog gosta ili protekom roka za otkazivanje bez naknade, Admiral Hotel naplaćuje cjelokupni iznos rezervacije te se smatra da je radi otkaza rezervacije zbog nedolaska gosta odnosno neposredno prije dolaska gosta bez obavijesti o otkazu rezervacije od strane gosta, Admiral Hotel rezervirani smještaj stavio na raspolaganje gostu odnosno pružio uslugu smještaja.

01.08.2017

ADMIRAL HOTEL

INTERIGRE d.o.o., OIB: 57930981912