

1. Osnovni podaci o firmi

- Pun naziv pravnog subjekta - **Tesla Smart Stay d.o.o.**
- Adresa - **Šumatovačka 42**
- delatnost i šifra delatnosti **Hoteli i sličan smeštaj - 5510**
- matični broj **21238864**
- poreski broj **109765097**
- web adresa **www.hoteltesla.rs**
- kontakt telefon **+381112430322; +38163412669**
- kontakt e-mail **reception@hoteltesla.rs**

2. Tačan opis ponuđenih roba i/ili usluga i načini plaćanja

Room Type	Single (1/1)	Double (1/2)
Deluxe Single Room	8.225,00 Din.	
Superior Double Room	9.400,00 Din.	11.750,00 Din.
Junior Suite	14.100,00 Din.	15.275,00 Din.
Boravišna taksa / City tax	160,00 Din.	
Boravišna taksa 50% / City tax 50%	80 Din.	

Načini plaćanja na prodajnom mestu:

- Platna kartica
- Gotovina
- Virman

3. Izjava o konverziji

Sva plaćanja biće izvršena u lokalnoj valuti Republike Srbije – dinar (RSD). Za informativni prikaz cena u drugim valutama koristi se srednji kurs Narodne Banke Srbije. Iznos za koji će biti zadužena Vaša platna kartica biće izražen u Vašoj lokalnoj valuti kroz konverziju u istu po kursu koji koriste kartičarske organizacije, a koji nama u trenutku transakcije ne može biti poznat. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost neznatne razlike od originalne cene navedene na našem sajtu.

All payments will be effected in Serbian currency - Dinar (RSD). The amount your credit card account will be charged for is obtained through the conversion of the price in Euro into Serbian dinar according to the current exchange rate of the Serbian National Bank.

When charging your credit card, the same amount is converted into your local currency according to the exchange rate of credit card associations. As a result of this conversion there is a possibility of a slight difference from the original price stated in our web site.

4. Kontakt podaci - korisnički servis

Šumatovačka 42, +38163412669, reception@hoteltesla.rs

5. Dostava robe i eventualna ograničenja

Nakon izvršenog plaćanja, korisnik će putem maila biti obavešten o uspešno izvedenoj transakciji.

6. Politika reklamacija

- Reklamacija na pružene usluge se može podneti putem e-maila reception@hoteltesla.rs, a za svaku pojedinačnu reklamaciju će važiti uslovi otkaza prema otkaznoj politici, odnosno uslovima otkazivanja rezervacije, kao i načinu i uslovima nastanka same rezervacije.

7. Zaštita privatnosti korisnika

U ime preduzeća Tesla Smart Stay d.o.o. obavezujemo se da ćemo čuvati privatnost svih naših kupaca.

Prikupljamo samo neophodne, osnovne podatke o kupcima/ korisnicima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje korisnika u skladu sa dobrim poslovnim običajima i u cilju pružanja kvalitetne usluge.

Dajemo kupcima mogućnost izbora uključujući mogućnost odluke da li žele ili ne da se izbrišu sa mailing lista koje se koriste za marketinške kampanje.

Svi podaci o korisnicima/kupcima se strogo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi zaposleni u Tesla Smart Stay d.o.o. odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.

8. Zaštita poverljivih podataka o transakciji

Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacija se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola i PKI sistema, kao trenutno najsavremenije kriptografske tehnologije.

Sigurnost podataka prilikom kupovine, garantuje procesor platnih kartica. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.

9. Povraćaj sredstava

U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, Tesla Smart Stay d.o.o. je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev prodavca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.

Izjava o PDV-u:

Preduzeće Tesla Smart Stay d.o.o. je u sistemu PDV-a, cene su iskazane sa uključenim PDV-om i nema dodatnih skrivenih troškova.

1. Podaci za plaćanje

- Da bi obradio ADS rezervaciju, Hotel ili Agencija mora da prikupi sledeće informacije od Korisnika:
- Ime Korisnika,
- Broj telefona i adresne podatke uključujući i e-mail adresu
- Planirani datum dolaska
- Nameravanu dužinu boravka
- Trgovac mora da odredi iznos ADS transakcije koji ne sme da prelazi cenu 14 noćenja
- Iznos avansnog depozita mora biti primenjen na ukupne obaveze, odnosno iznos kapare jednak je ukupnoj ceni rezervisanog aranžmana.

2. Informacije o rezervaciji

Trgovac mora da obavesti Korisnika o sledećem:

- Ceni rezervisanog smeštaja i iznosu transakcije
- Tačnom nazivu i lokaciji Trgovca
- Nameri Trgovca da zadrži/sačuva smeštaj u skladu sa plaćenim brojem noćenja
- Otkaznoj politici, odnosno uslovima otkazivanja rezervacije

Proces plaćanja može početi tek nakon što Trgovac obezbedi, na odgovarajućoj web formi, eksplicitnu i nedvosmisleno saglasnost Korisnika da je upoznat sa (opštim) pravilima kupovine objavljenim na e-commerce prodajnom mestu.

3. Potvrda rezervacije

Nakon uspešnog procesa plaćanja, Trgovac je u obavezi da u odgovarajućoj web formi predoči, i u formi e-maila dostavi Potvrdu rezervacije sa sledećim obaveznim informacijama:

- potvrdni kod, odnosno jedinstveni broj potvrde rezervacije smeštaja, uz savet Korisniku da isti sačuva,
- Predviđeni datum dolaska odnosno prijave Korisnika u Hotel ili drugi smeštaj
- Uslove ADS rezervacije, otkaznu politiku,
- Datum i vreme isteka otkaznih privilegija/povlastica, ukoliko takve postoje, do kada Korisnik neće pretrpeti gubitak depozita za nekorišćen smeštaj.
- Izjavu da će zadržati/sačuvati smeštaj u skladu sa rezervacijom i da će po potrebi, obezbediti pisanu potvrdu o promeni rezervacije inicirane od strane Korisnika.
- Ime i prezime Korisnika, broj telefona i adresa Korisnika (uključujući i email)

- Spisak, jediničnu cenu, količinu, porez i ukupnu cenu naručene usluge - Iznos avansnog depozita
- Naziv, PIB i adresa Trgovca
- Parametre transakcije dodeljene od strane Monri WSPay-a

Potvrda takođe treba da sadrži obaveštenje da će Trgovac zadržati deo ili ceo iznos ADS-a ukoliko Korisnik nije:

- Izvršio registraciju do isteka vremena za odjavu narednog dana od naznačene/navedene/specificirane poslednje noći predviđene za smeštaj, u tom slučaju će vlasnik kartice izgubiti neiskorišćen iznos rezervacije; i
- Otkazao rezervaciju u vremenskom roku naznačenom od strane trgovca.

Napomena: U skladu sa ADS uslugom, Korisnik može biti lišen avansnog depozita. Ipak, Trgovcu nije dozvoljeno da naplati Korisniku "no-show" transakciju.

4. Otkazni period

Hotel ili Agencija mora da prihvati sve obustave/otkaze rezervacije od strane Korisnika u okviru vremenskog ograničenja određenog od strane hotela odnosno Agencije.

5. Potvrda otkaza rezervacije

U slučaju otkaza, Hotel ili Agencija mora da obezbedi otkazni kod i da savetuje Korisnika da ga sačuva u slučaju spora.

Trgovac mora da izvrši povraćaj sredstava u skladu sa prethodno definisanom procedurom, i dostavi Potvrdu otkaza rezervacije poštom i e-mailom u roku ne dužem od tri poslovna dana od otkaza, koja sadrži sledeće informacije:

- Iznos vraćenih sredstava
- Ime i prezime Korisnika, broj telefona i adresa Korisnika (uključujući i email)
- Otkazni kod
- Referencu na izvornu transakciju

6. Nedostupan smeštaj - OVERBOOKING

Ukoliko rezervisani smeštaj nije dostupan prilikom prijave korisnika planiranog datuma, Trgovac mora da obezbedi Korisniku bez naknade (besplatno) sledeće usluge:

- Povraćaj naplaćenih sredstava u visini celokupnog iznosa transakcije. Hotel mora da dostavi račun kreditne transakcije (potvrdu o povraćaju sredstava) vlasniku kartice

- Sličan smeštaj u alternativnom objektu (hotelu) u trajanju broja noćenja naznačenog u rezervaciji (ne preko 14 noćenja) ili dok rezervisani smeštaj ne postane dostupan u prvobitnom objektu
- Ukoliko zahteva, dva 3-minutna telefonska razgovora i isporuku poruka na lokaciji alternativnog objekta
- Transport do lokacije alternativnog objekta i povratak u prvobitni objekat
- Ukoliko zahteva, hotel mora da obezbedi dnevni transport do i od alternativnog objekta