

Opšti uslovi poslovanja

TRIPUNDO D.O.O. BEOGRAD

-Politika otkazivanja i refundacije-

Sadržaj

1. Opšti princip
2. Potvrda rezervacije i prihvatanje uslova
3. Proces rezervacije i naplate
4. Politika otkazivanja
 - 4.1. Besplatno otkazivanje
 - 4.2. Otkazivanje nakon isteka roka
5. Izuzeci i odobravanje refundacije
6. Reklamacije nakon realizacije boravka
7. Chargeback i osporavanje transakcija
8. Rok za podnošenje reklamacije
9. Način podnošenja reklamacije
10. Završne odredbe

Uvod

Ova Politika refundacije i otkazivanja (Refund & Cancellation Policy) uređuje pravila koja se primenjuju na otkazivanje rezervacija izvršenih putem platforme Tripundo, uslove pod kojima korisnik može ostvariti pravo na refundaciju, način postupanja po reklamacijama i zahtevima za povraćaj sredstava, kao i prava i obaveze korisnika i društva Tripundo d.o.o. Beograd u vezi sa navedenim pitanjima.

Ova Politika predstavlja sastavni deo Opštih uslova korišćenja Platforme Tripundo i primenjuje se na sve rezervacije izvršene putem Platforme, osim ako je za konkretnu rezervaciju izričito ugovoreno drugačije.

Pojmovi koji nisu posebno definisani ovom Politikom imaju značenje utvrđeno Opštim uslovima korišćenja Platforme Tripundo. Ova Politika tumači se zajedno sa Opštim uslovima korišćenja Platforme Tripundo, Politikom privatnosti, Cookie Policy i drugim aktima objavljenim na Platformi.

Refund & Cancellation Policy

(u daljem tekstu: „Politika refundacije“)

1. Opšti princip

Tripundo platforma predstavlja digitalnu platformu za posredovanje u rezervaciji smeštajnih kapaciteta između gosta, kao korisnika i domaćina, kao pružaoca usluge.

Plaćanje izvršeno putem platforme, u korist Tripundo, odnosi se na:

- Tehničku realizaciju rezervacije i korišćenje Platforme Tripundo (booking/service fee).

Tripundo omogućava tehničku realizaciju rezervacije i korišćenje Platforme Tripundo, dok uslugu smeštaja i naplatu usluge smeštaja vrši isključivo domaćin odnosno smeštajni objekat.

2. Potvrda rezervacije i prihvatanje uslova

Pre tehničke realizacije rezervacije i korišćenja usluge Platforme Tripundo, korisnik je dužan da:

- potvrdi tačnost podataka rezervacije;
- prihvati Opšte uslove korišćenja Tripundo;
- prihvati ovu Politiku refundacije propisanu od strane Tripundo;
- prihvati Informacije o smeštaju koje svaki domaćin objavljuje na Platformi Tripundo.

Potvrdom rezervacije smeštaja i izvršenjem plaćanja korisnik potvrđuje da:

- je upoznat sa uslovima rezervacije, te obavezama prema domaćinu i Tripundo;
- prihvata uslove refundacije i otkazivanja propisane od strane Tripundo u Politici refundacije;
- prihvata da otkazivanje rezervacija smeštaja nakon isteka definisanog roka može postati non-refundable u skladu sa ovom Politikom refundacije.

- prihvata da naknada za rezervaciju koju naplaćuje Tripundo može postati non-refundable u skladu sa ovom Politikom rezervacije

Tripundo čuva elektronsku evidenciju prihvatanja Opštih uslova korišćenja Tripundo, prihvatanju Politike refundacije Tripundo, vremena potvrde rezervacije, IP adresu, kao i drugu relevantnu dokumentaciju u vezi sa rezervacijom i transakcijom.

3. Proces rezervacije i naplate

Prilikom tehničke realizacije rezervacije smeštaja vrši se tokenizacija platne kartice korisnika, radi plaćanja naknade za uslugu tehničke realizacije rezervacije i korišćenja Platforme Tripundo.

Do isteka roka od 5 dana pre planiranog check-in datuma rezervacija se može otkazati bez naknade, za uslugu tehničke realizacije rezervacije i korišćenja Platforme Tripundo, osim ukoliko je drugačije naznačeno u konkretnim uslovima rezervacije.

Po isteku navedenog roka naknada za uslugu tehničke realizacije rezervacije i korišćenja Platforme Tripundo postaje non-refundable, osim u slučajevima predviđenim ovom Politikom. Radi izbegavanja svake sumnje, naknada za tehničku realizaciju rezervacije i korišćenje Platforme Tripundo će biti obračunata i naplaćena i u slučaju da gost, odnosno korisnik, nakon isteka pomenutog roka otkáže rezervaciju smeštaja.

Predautorizacija odnosno rezervacija sredstava korisnika, za naplatu naknade za uslugu tehničke realizacije rezervacije i korišćenja Platforme Tripundo vrši se u skladu sa pravilima sistema plaćanja i uslovima rezervacije, i to tačno 5 dana pre planiranog check-in datuma.

Sredstva korisnika navedena u prethodnom stavu ostaju rezervisana do isteka 24h počev od datuma check in korisnika.

Nakon isteka 24 po izvršenom check in smatra se da je usluga Tripundo u potpunosti izvršena i vrši se konačna naplata naknade za uslugu Tripundo, i prenos rezervisanih sredstva na račun Tripundo.

U slučaju da pokušaj konačne naplate ne bude uspešno realizovan zbog odbijanja transakcije, nedostatka sredstava, isteka platne kartice ili drugih razloga vezanih za platni instrument korisnika, Tripundo može korisniku omogućiti dodatni rok od 24 časa za ažuriranje podataka o platnoj kartici ili obezbeđivanje potrebnih sredstava za realizaciju naplate.

Korisnik će o neuspešnoj naplati biti obavešten putem elektronske pošte, SMS poruke, korisničkog naloga ili drugog dostupnog kanala komunikacije.

Ukoliko naplata ne bude uspešno realizovana ni u dodatnom roku, rezervacija može biti otkazana, u skladu sa uslovima rezervacije i pravilima Platforme Tripundo.

4. Politika otkazivanja

4.1. Besplatno otkazivanje

Korisnik ima pravo na otkazivanje rezervacije ukoliko je otkazivanje izvršeno najkasnije 5 dana pre planiranog check-in datuma.

U slučaju da je do navedenog momenta aktivna rezervacija odnosno predautorizacija sredstava korisnika, Tripundo će bez odlaganja inicirati oslobađanje rezervisanih sredstava, dok konačan rok njihovog stavljanja na raspolaganje korisniku zavisi od pravila kartične šeme, banke izdavaoca kartice i pružaoca platnih usluga.

U slučaju da je do navedenog momenta Tripundo naplatio bilo kakvu naknadu na ime tehničke realizacije rezervacije ili korišćenja Platforme Tripundo, isti iznos će biti refundiran. Refundacija će biti izvršena u razumnom roku u skladu sa pravilima sistema plaćanja i internim procedurama obrade refundacija, ali ne kasnije od 7 radnih dana od momenta otkazivanja rezervacije, ili donošenja odluke o odobravanju refundacije.

4.2. Otkazivanje nakon isteka roka

U slučaju otkazivanja rezervacije nakon isteka roka iz člana 4.1, izvršeno plaćanje nije predmet refundacije, jer se smatra da je usluga rezervacije i blokiranja smeštajnog kapaciteta izvršena.

Navedeno ne isključuje mogućnost refundacije u slučajevima predviđenim ovom Politikom refundacije, važećim propisima ili pravilima sistema plaćanja.

5. Izuzeci i odobravanje refundacije

Bez obzira na odredbe člana 4, refundacija može biti odobrena naročito u sledećim slučajevima:

- smeštaj nije dostupan po dolasku gosta;
- domaćin otkáže potvrđenu rezervaciju;
- potvrđena dupla rezervacija;
- smeštaj objektivno i značajno odstupa od opisa na platformi;
- prevara ili neovlašćeno korišćenje platne kartice koje je potrebno dokumentovati sa podnetom krivičnom prijavom ili drugim relevantnim dokazom o pokrenutom istražnom postupku u zavisnosti od konkretnog slučaja;
- nastupanje više sile ili drugih vanrednih okolnosti koje se ni u kom slučaju nisu mogle predvideti niti očekivati, a za koje nije odgovoran gost.

Višom silom smatraju se naročito prirodne katastrofe, rat, vanredno stanje, epidemije, zabrane putovanja, postupanja državnih organa i druge okolnosti koje objektivno onemogućavaju realizaciju rezervacije, a koje se nisu mogle razumno predvideti ili očekivati i koje nisu rezultat radnji ili propuštanja bilo koje strane u konkretnom poslu.

Gost je dužan da u okviru zahteva za refundaciju pruži detaljno obrazloženje slučaja te da dostavi fotografije, video zapise ili druge relevantne dokaze radi potvrde svojih navoda, u slučajevima gde je objektivno moguće obezbediti takve dokaze.

Tripundo će razmatrati svaki zahtev za refundaciju pojedinačno, na osnovu raspoložive dokumentacije i relevantnih okolnosti konkretnog slučaja, a naročito na osnovu:

- komunikacije između gosta i domaćina;
- interne evidencije rezervacije;
- potvrde check-in/check-out procesa;
- dokumentacije koju dostavi gost;
- drugih relevantnih dokaza i okolnosti konkretnog slučaja.

Gost može biti pozvan da dostavi dodatne informacije ili dokumentaciju ukoliko je to razumno potrebno radi obrade zahteva za refundaciju.

6. Reklamacije nakon realizacije boravka

U slučaju da je boravak realizovan, eventualne reklamacije u vezi sa kvalitetom smeštaja ili pružene usluge rešavaju se prvenstveno između gosta i domaćina.

Tripundo može učestvovati u komunikaciji i posredovanju radi rešavanja spora. Eventualni zahtevi za refundaciju ili reklamacije razmatraće se u skladu sa ovom Politikom refundacije, relevantnim okolnostima konkretnog slučaja, važećim propisima i pravilima sistema plaćanja.

7. Chargeback i osporavanje transakcija

Tripundo preporučuje korisnicima da pre pokretanja chargeback ili drugog reklamacionog postupka prethodno kontaktiraju korisničku podršku Tripundo radi pokušaja bržeg i efikasnijeg rešavanja eventualnog spora ili otklanjanja nesporazuma u vezi sa rezervacijom ili transakcijom, a na način propisan članom 9. Politike Refundacije.

U slučaju chargeback ili reklamacionog postupka Tripundo ima pravo da banci ili drugom nadležnom subjektu pred kojim je pokrenut postupak, radi ocene osnovanosti chargeback ili drugog reklamacionog postupka, dostavi relevantnu dokumentaciju, sa čim je gost izričito saglasan, uključujući naročito:

- potvrdu rezervacije;
- dokaz o prihvatanju Opštih uslova i ove Politike;
- evidenciju komunikacije između gosta, domaćina i platforme;
- dokaz o izvršenoj rezervaciji;
- dokaz o realizovanom check-in-u, ukoliko je isti obezbedio domaćin;
- internu evidenciju transakcije i rezervacije;
- komunikaciju korisničke podrške Tripundo i gosta;
- drugu relevantnu dokumentaciju u vezi sa konkretnim slučajem.

Gost izričito prihvata i obavezuje se da neće davati lažne ili obmanjujuće podatke vezane za chargeback ili reklamacioni postupak te da će svoja prava u vezi sa navedenim postupkom savesno i odgovorno koristiti kao krajnju meru na bazi objektivnih i proverljivih činjenica i dokaza.

8. Rok za podnošenje reklamacije

Gost se poziva da eventualnu reklamaciju podnese bez nepotrebnog odlaganja, nakon saznanja za okolnosti na kojima zasniva reklamaciju, a najkasnije u roku od 24h od planiranog check-in datuma ili nastanka relevantnih okolnosti, radi efikasnijeg rešavanja zahteva i dostupnosti relevantne dokumentacije. Navedeno ne utiče na prava korisnika koja proizilaze iz važećih propisa i pravila sistema plaćanja.

U slučaju kasnijeg podnošenja reklamacije, dostupnost relevantne dokumentacije, komunikacije i drugih dokaza može biti ograničena, što može uticati na mogućnost efikasnog razmatranja zahteva i može se smatrati da je rezervacija uredno realizovana. U slučajevima prevare, više sile ili drugih okolnosti koje gost objektivno nije mogao ranije prijaviti, Tripundo će prilikom razmatranja zahteva uzeti u obzir sve raspoložive informacije i dokumentaciju dostavljenu od strane korisnika i drugih uključenih lica (podneta krivična prijava ili drugi dokaz o pokrenutom istražnom postupku i sl.).

9. Način podnošenja reklamacije

Reklamacije se podnose:

- putem korisničke podrške;
- elektronskom poštom; ili
- preko korisničkog naloga na platformi.

Tripundo će u razumnom roku potvrditi prijem reklamacije i pristupiti obradi zahteva u skladu sa internim procedurama i primenjivim propisima, a najkasnije u roku od 48h od momenta prijema.

10. Završne odredbe

Tripundo zadržava pravo izmene ove Politike refundacije u skladu sa razvojem Platforme, regulatornim zahtevima i poslovnim potrebama.

Važeća verzija Politike refundacije biće dostupna na Platformi Tripundo u trenutku izvršenja rezervacije.

U Beogradu, dana 9. jula 2026. godine.

Za Tripundo d.o.o. Beograd

Goran Trtovac, direktor