Uvjeti za objekte i organizatore

Verzija 2026-11-13 · vrijedi od 13. studenoga 2026.

Ovi Uvjeti za objekte i organizatore (u daljnjem tekstu: „Uvjeti”) ugovor su između **TEHNO GRUPA društvo s ograničenom odgovornošću za građevinarstvo i informatičke usluge**, Diračje 107/A, 51000 Rijeka, OIB 26368307048, MBS 040500063, Trgovački sud u Rijeci, koje zastupa direktor Neđad Tokalić (u daljnjem tekstu: „Held”, „mi”), i pravne ili fizičke osobe koja obavlja registriranu djelatnost i otvori račun na platformi Held (heldtables.com) kao bar, klub, ugostiteljski objekt, organizator festivala ili događaja (u daljnjem tekstu: „Objekt”, „vi”).

1. Sklapanje ugovora

1. Ugovor je sklopljen kad osoba koja otvara ili vodi račun Objekta označi polje kojim prihvaća ove Uvjete i pošalje obrazac. Ta osoba izjavljuje da je ovlaštena zastupati Objekt (osoba ovlaštena za zastupanje upisana u sudski ili obrtni registar, ili osoba s njezinom punomoći).
2. Ugovor se sklapa u elektroničkom obliku (čl. 9. Zakona o elektroničkoj trgovini). Uz prihvaćanje bilježimo naziv, OIB i adresu Objekta, korisnički račun i e-adresu osobe koja je prihvatila, verziju Uvjeta, datum, vrijeme i IP adresu. Time se sa sigurnošću utvrđuju sadržaj izjave i tko ju je dao, pa je ispunjen pisani oblik (čl. 292. Zakona o obveznim odnosima, „ZOO”).
3. Odmah nakon prihvaćanja na e-adresu računa šaljemo ove Uvjete u PDF obliku, kao trajni nosač podataka. Važeća verzija uvijek je dostupna na heldtables.com/organizer-terms.
4. Objekt može objavljivati ponudu tek kad ga Held odobri i kad unese potpune podatke o tvrtki (naziv, OIB, adresa).

2. Uloga Held-a: zastupnik koji prodaje u vaše ime

1. Held je online platforma za rezervaciju stolova i prodaju ulaznica. Objekt ovim Uvjetima **ovlašćuje Held da u ime i za račun Objekta**:
   - objavljuje ponudu Objekta (stolove, termine, događaje, ulaznice, uvjete stola) kako je Objekt unese;
   - s gostima sklapa ugovore o rezervaciji stola i prodaji ulaznica po cijenama i uvjetima koje odredi Objekt;
   - od gostiju naplaćuje depozit i cijenu ulaznice;
   - gostima izdaje račune, ulaznice i potvrde u ime Objekta, u skladu s propisima o fiskalizaciji;
   - gostima vraća novac kad Objekt otkaže rezervaciju, termin ili događaj (točka 7.);
   - daje Stripeu upute u ime Objekta u vezi s njegovim sredstvima, isključivo prema pravilima iz ovih Uvjeta (točka 6.).
2. **Prodavatelj je Objekt.** Ugovor o stolu, ulazu i usluzi na mjestu (posluživanje, program, sigurnost) gost sklapa s Objektom. Held nije stranka tog ugovora i ne odgovara za njegovo izvršenje. Na računu gostu navodi se da Held prodaje u ime Objekta, s nazivom i OIB-om Objekta.
3. Held zastupa **samo Objekt**, a ne gosta, pri prodaji depozita i ulaznica. U odnosu na vlastitu naknadu platforme (točka 4.) Held nastupa u svoje ime.

4. Held ne smije mijenjati cijene, uvjete ni ponudu Objekta, osim ukloniti sadržaj prema točki 11. ili ispraviti očitu tehničku pogrešku uz obavijest Objektu.

3. Obveze Objekta

1. Objekt jamči da su podaci o tvrtki (naziv, OIB, adresa, porezni status i PDV stopa na ulaznicama), cijene, uvjeti stola, opisi i fotografije točni, zakoniti i da ih smije koristiti. Promjene podataka o tvrtki unosi bez odgađanja.
2. Objekt određuje cijene, depozite, uvjete stola i pravila ulaza. Uvjeti stola moraju biti jasni i pošteni prema potrošačima; Objekt za njih odgovara gostu.
3. Objekt mora poštovati svaku rezervaciju i ulaznicu prodanu putem Held-a, uračunati depozit kao bon za potrošnju na dan rezervacije i pružiti uslugu kako je opisana.
4. Objekt sam ispunjava svoje zakonske obveze: dozvole za rad i događaje, sigurnost, zabranu točenja alkohola maloljetnicima, kućni red, evidentiranje prometa i poreze na vlastiti promet. Held ne pruža porezno ni pravno savjetovanje.
5. Objekt čuva pristupne podatke svog računa i odgovara za radnje osoba kojima je dao pristup (administratori, osoblje na ulazu).
6. Prije objave ponude Objekt mora postaviti tlocrt sa stolovima.

4. Naknade

1. **Objekt Held-u ne plaća pretplatu, proviziju ni naknadu za korištenje platforme.**
2. Held gostu, povrh depozita ili cijene ulaznice, naplaćuje vlastitu **naknadu platforme** po osobi za stolom ili po ulaznici, u iznosu prikazanom gostu prije plaćanja (na dan ove verzije 1,25 € po osobi / ulaznici). Naknada pripada Held-u i ne ulazi u iznos koji pripada Objektu.
3. Troškove kartičnog plaćanja (Stripe) snosi Held. Objekt dobiva puni depozit i punu cijenu ulaznice.
4. Pri svakoj isplati Held Objektu dostavlja ispravu (e-Račun ili obračun) prema važećim poreznim propisima, iz koje se vide naplaćeni iznosi, naknade i iznos isplate. Takva isprava ne stvara obvezu plaćanja za Objekt: sve što Held-u pripada već je zadržano pri naplati (prijeboj).
5. Held može promijeniti iznos naknade platforme ili uvesti naknadu za Objekt samo uz najavu prema točki 15.

5. Stripe račun Objekta

1. Za primanje novca Objekt otvara Stripe Connect račun putem Held-a i prihvaća Stripeove uvjete (Stripe Connected Account Agreement). Plaćanja obrađuje Stripe Payments Europe, Limited, ovlaštena institucija za platni promet.
2. Novac gostiju drže Stripe i njegove banke, a ne Held. Held nema diskrecijsko pravo raspolaganja novcem Objekta; Stripeu daje samo upute unaprijed dogovorene u točkama 6. do 8., za što ga Objekt ovim Uvjetima izričito ovlašćuje.
3. Objekt Stripeu i Held-u daje točne podatke i bankovni račun te ispunjava Stripeove zahtjeve (provjera identiteta). Dok Stripe račun nije aktivan, isplate se ne mogu izvršiti.

6. Novac Objekta i isplate

1. **Sav depozit i cijena ulaznice koje gost plati pripadaju Objektu.** Held ih vodi kao obvezu prema Objektu, ne kao svoj prihod.
2. Iznos se prenosi na Stripe račun Objekta automatski, ujutro **nakon što je termin, odnosno dan događaja prošao i kad Stripe oslobodi uplatu gosta** (Stripe svaku kartičnu uplatu u pravilu oslobađa 3 radna dana nakon plaćanja). Ranije prenošenje nije moguće jer se iz tih sredstava vraća novac kad Objekt otkaže. Kod višednevnog događaja svaki se dan prenosi zasebno, a ulaznica za više dana nakon svog zadnjeg dana.
3. Isplata sa Stripe računa Objekta na njegov bankovni račun:
   - **bar i ugostiteljski objekt**: Stripe isplaćuje stanje jednom tjedno, petkom;
   - **organizator festivala i događaja**: Held svakog jutra, odmah nakon prijenosa, pokreće isplatu cijelog stanja, pa novac u pravilu stiže prvi radni dan nakon događaja.

   Isplate pokrenute vikendom ili blagdanom banke izvršavaju prvi sljedeći radni dan.
4. Pregled naplata, prijenosa i isplata Objekt ima u administraciji (Isplate).
5. Held ne odgovara za kašnjenja koja uzrokuju Stripe, banke ili nepotpuni podaci Objekta. Na iznose do prijenosa ne obračunavaju se kamate.
6. **Zadržavanje isplata.** Ako postoje ozbiljni znakovi da je poslovanje Objekta ugroženo (npr. blokiran račun, predstečajni ili stečajni postupak, prezaduženost), da se prodani događaj neće održati kako je najavljen, ili ako Objekt ne podmiri dug iz točaka 7. i 8., Held smije privremeno obustaviti prodaju i sve prijenose i isplate Objektu. Novac za to vrijeme ostaje na Stripe računu Held-a, odnosno Objekta, i služi za povrate kupcima. Razlog obustave Held navodi Objektu najkasnije kad obustava počne (u administraciji, Isplate). Kad razlog prestane, a posebno kad se događaj održi, Held prenosi i isplaćuje sve uobičajeno.

7. Otkazivanja i povrati

1. **Gost otkaže ili ne dođe:** depozit i cijena ulaznice se ne vraćaju (osim ako uvjeti stola Objekta predviđaju povrat) i pripadaju Objektu. Naknada platforme se ne vraća.
2. **Objekt otkaže** rezervaciju, termin, večer ili događaj: Held u ime Objekta gostu odmah vraća **puni depozit, odnosno punu cijenu ulaznice**, iz sredstava Objekta koja još nisu prenesena. Otkaz jednog dana višednevnog događaja vraća se prema pravilima prikazanim gostu pri kupnji.
3. Ako neprenesena sredstva nisu dovoljna (npr. novac je već isplaćen), Objekt iznos povrata nadoknađuje Held-u u roku od 7 dana od poziva, a Held ga smije prebiti s budućim prijenosima Objektu.
4. Naknada platforme pri otkazu Objekta se ne vraća. Ako je Held ipak mora vratiti gostu zbog otkaza Objekta (na temelju odluke suda, tijela za alternativno rješavanje sporova, inspekcije ili kartične sheme), Objekt Held-u nadoknađuje vraćeni iznos.
5. Za odgodu, promjenu programa, izvođača, satnice ili lokacije odgovara Objekt. Ako gost zbog toga ima pravo na povrat, primjenjuje se točka 7.2.
6. **Otkaz nakon isplate.** Ako Objekt otkaže ili bitno promijeni (odgodi, premjesti, promijeni glavni program) događaj, večer ili dan događaja za koji je novac već prenesen ili isplaćen, bilo putem Held-a ili izvan njega, Objekt o tome odmah obavještava Held i **najkasnije u roku od 7 dana od objave javnosti** Held-u uplaćuje punu cijenu prodanih ulaznica i depozita za koje kupci imaju pravo na povrat.

Held iz tog iznosa vraća novac kupcima u ime Objekta.

8. Osporena plaćanja (chargeback)

1. Ako gost ospori plaćanje kod svoje banke, Held o tome obavještava Objekt i spor brani dokazima (potvrda, uvjeti, podaci o ulasku). Objekt na zahtjev u roku od 5 dana dostavlja dokaze koje ima.
2. Rizik osporenog plaćanja **snosi Objekt**: osporeni iznos (najviše onoliko koliko je Objekt za tu uplatu dobio) i trošak spora koji naplati Stripe. Stripe taj iznos Held-u odmah tereti, pa ga Held odbija od sljedećeg prijenosa Objektu. Ako u roku od 14 dana nema prijenosa iz kojeg se iznos može odbiti, Held Objektu šalje račun s rokom plaćanja od 7 dana.
3. Ako Held spor dobije, osporeni iznos vraća Objektu sa sljedećim prijenosom.
4. Ako je spor nastao zbog pogreške Held-a (npr. tehnička pogreška pri naplati), trošak snosi Held.
5. Naknada platforme iz osporene uplate ne naplaćuje se Objektu; taj gubitak snosi Held.

9. Računi i porezi

1. Objekt ovlašćuje Held da gostima izdaje i fiskalizira račune i ulaznice u ime i za račun Objekta, s nazivom i OIB-om Objekta, u skladu s propisima o fiskalizaciji, te dostavlja podatke potrebne za to.
2. Depozit je bon za potrošnju: Objekt ga na dan dolaska uračunava u račun gosta kao već plaćen iznos (vaučer), tako da se isti iznos ne naplaćuje dvaput.
3. Objekt određuje PDV stopu ulaznica i odgovara za porezni tretman vlastitog prometa. Held na ulaznicama iskazuje stopu koju je Objekt unio.

10. Osobni podaci

1. Held i Objekt su **samostalni voditelji obrade** osobnih podataka gostiju (Opća uredba o zaštiti podataka, „GDPR”). Held obrađuje podatke za rad platforme prema Pravilima privatnosti; Objekt obrađuje podatke koje dobije za izvršenje rezervacije ili događaja.
2. Held Objektu daje samo podatke potrebne za uslugu: ime, kontakt, broj osoba, napomenu, stol, ulaznicu i podatke o ulasku.
3. Objekt te podatke koristi samo za izvršenje rezervacije ili događaja i zakonske obveze, ne za marketing bez privole gosta; čuva ih sigurno, daje pristup samo osoblju kojem trebaju i briše ih kad više nisu potrebni. Uređaje na kojima osoblje skenira ulaznice štiti zaporkom.
4. Strane se međusobno obavještavaju bez odgađanja (najkasnije u roku od 48 sati) o povredi podataka i o zahtjevu gosta koji se tiče druge strane.

11. Sadržaj i uklanjanje

1. Objekt Held-u daje neisključivo, besplatno pravo da sadržaj Objekta (naziv, logotip, fotografije, opise, jelovnike) prikazuje na platformi i u promociji ponude Objekta, za vrijeme trajanja ugovora. Objekt jamči da ima prava na taj sadržaj.
2. Held može ukloniti ili onemogućiti sadržaj koji je nezakonit, obmanjujući, krši prava trećih ili ove Uvjete, uključujući po prijavi treće osobe (Akt o digitalnim uslugama). O tome Objekt obavještava uz obrazloženje.
3. Platforma, softver i oznaka Held, sa svim pravima na njima, pripadaju društvu TEHNO GRUPA d.o.o.

12. Ograničenje, suspenzija i raskid

1. Held može ograničiti ili privremeno suspendirati račun ili ponudu Objekta ako:
   - Objekt krši ove Uvjete ili propise;
   - postoji osnovana sumnja na prijevaru ili zlouporabu plaćanja;
   - Objekt ne poštuje prodane rezervacije ili ulaznice ili ima neuobičajeno mnogo osporenih plaćanja ili pritužbi gostiju;
   - podaci o tvrtki su netočni ili nepotpuni;
   - to zahtijeva Stripe, nadležno tijelo ili propis.

   Obrazloženje šaljemo najkasnije u trenutku ograničenja (čl. 4. Uredbe (EU) 2019/1150). Objekt može odgovoriti i dostaviti dokaze; ako je ograničenje neopravdano, odmah ga ukidamo.
2. Held može raskinuti ugovor uz najavu od **30 dana** e-poštom s obrazloženjem. Bez najave samo kad to traži propis ili nadležno tijelo, ili kod ponovljenih teških kršenja ili prijevare.
3. Objekt može raskinuti ugovor u bilo kojem trenutku, pisanim zahtjevom na contact@heldtables.com.
4. Kod raskida Objekt mora poštovati već prodane rezervacije i ulaznice ili ih otkazati uz puni povrat prema točki 7.2. Isplate i obveze iz točaka 6. do 8. traju dok se ne podmire.

13. Prikaz i redoslijed na platformi

Ponuda se prikazuje prema datumu, mjestu i pretrazi gosta. Held ne naplaćuje bolji položaj i ne daje prednost Objektima zbog plaćanja. Held ne nudi vlastitu ponudu koja bi se natjecala s Objektima.

14. Podaci o poslovanju

Objekt u administraciji ima pristup svim svojim rezervacijama, prodaji, gostima i isplatama i može ih izvesti. Held skupne, anonimizirane podatke koristi za rad i poboljšanje platforme i ne prodaje ih. Nakon raskida podatke Objekta čuvamo onoliko koliko propisi traže (računi 11 godina), ostalo brišemo ili anonimiziramo.

15. Izmjene Uvjeta

1. O izmjeni ovih Uvjeta obavještavamo e-poštom **najmanje 15 dana prije** nego što počne vrijediti (dulje ako izmjena traži veće prilagodbe Objekta), s novim tekstom.
2. Objekt koji se ne slaže može raskinuti ugovor prije nego što izmjena počne vrijediti. Novu verziju Objekt prihvaća pri sljedećoj prijavi; bez prihvaćanja ne može objavljivati novu ponudu.
3. Kraći rok vrijedi samo kad izmjenu traži propis ili nadležno tijelo, ili radi otklanjanja neposredne prijetnje sigurnosti ili prijevare.

16. Odgovornost

1. Held odgovara za ispravan rad usluge rezervacije, naplate i prijenosa novca. Ne jamči neprekidnu dostupnost platforme (održavanje, kvarovi trećih strana, viša sila).
2. Osim za štetu prouzročenu namjerno ili krajnjom nepažnjom, odgovornost Held-a prema Objektu ograničena je na iznos naknada platforme naplaćenih za taj Objekt u posljednjih 12 mjeseci, a ne obuhvaća izmaklu korist. Ovo ne ograničava obvezu Held-a da Objektu prenese njegov novac.

3. Objekt odgovara za svoju uslugu i sadržaj i štiti Held od zahtjeva gostiju i trećih koji proizlaze iz usluge Objekta, njegova sadržaja ili kršenja propisa.

17. Prigovori

Prigovore Objekt šalje na contact@heldtables.com. Odgovaramo u pisanom obliku najkasnije u roku od 30 dana. Za mirenje strane mogu se dogovoriti obratiti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.

18. Trajanje, pravo i nadležnost

1. Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.
2. Primjenjuje se pravo Republike Hrvatske. Za sporove je nadležan stvarno nadležni sud u Rijeci.
3. Ako je neka odredba ništetna, ostale ostaju na snazi, a ništetna se zamjenjuje valjanom koja joj je po svrsi najbliža. Objekt ne smije prenijeti ugovor na drugoga bez suglasnosti Held-a.
4. Ovi Uvjeti sastavljeni su na hrvatskom i engleskom jeziku; u slučaju razlike vrijedi hrvatski tekst.