

SPLOŠNI POGOJI

ZA PRODAJO TURISTIČNIH ARANŽMAJEV - ZAVOD ZA TURIZEM ŠALEŠKE DOLINE

Ti splošni pogoji urejajo medsebojne odnose med naročnikom storitve (turist ali predstavnik skupine turistov) in izvajalcem – Zavodom za turizem Šaleške doline (TA).

Splošni pogoji so sestavni del dogovora za izvedbo turističnega aranžmaja, ki ga skleneta TA in kupec, ki se prijavlja za določen turistični aranžma. Splošni pogoji veljajo le za turistične aranžmaje, ki jih organizira TA torej za primere, kjer TA nastopa kot organizator turističnega aranžmaja.

Splošni pogoji so objavljeni na spletni strani www.velenje-tourism.si.

Splošni pogoji so sestavni del ponudbe ali pogodbe. Z nakupom drugih turističnih produktov ali pisno potrditvijo ponudbe oz. podpisom pogodbe potnik, kupec, naročnik soglašaja, da je seznanjen s splošnimi pogoji in se z njimi strinja.

Turistični aranžma je vnaprej dogovorjena kombinacija dveh ali več naslednjih storitev, ki se jih nudi v prodajo in prodaja po skupni ceni, če storitev traja nepretrgoma več kot 24 ur ali vključuje nastanitev preko noči: -prevoz, -nastanitev, -druge turistične storitve, ki predstavljajo pomemben del turističnega aranžmaja (ponudba jedi, obisk prireditev, ogled naravnih in kulturnih znamenitosti in podobno).

Potovanje, ki traja manj kot 24 ur in ne vsebuje storitev prenočevanja je izlet. Ne glede na določbo prejšnjega odstavka, se za turistični aranžma šteje izlet, če vključuje v naprej dogovorjeno kombinacijo dveh ali več v prvi in tretji alineji prejšnjega odstavka navedenih storitev, ki jih nudi v prodajo in prodaja po skupni ceni in zanj veljajo določbe tega zakona, ki se nanašajo na turistični aranžma. Te določbe ne veljajo v primeru kjer je to izrecno navedeno.

POMEMBNO: TA nastopa kot organizator turističnega aranžmaja izključno, če je predmet nakupa turistični aranžma in se tako tudi navaja na računu in v ponudbi. TA lahko potrošniku (pravni ali fizični osebi) tudi samo proda vstopnico ali storitev posameznega ponudnika. V tem primeru TA ne nastopa kot organizator, ampak kot posrednik. V tem primeru potrošnik sam prevzema organizacijo izleta. V primeru, da TA le priporoča posamezen turistični produkt in ga tudi ne zaračunava TA nastopa zgolj kot informator.

PRIJAVA

Plačilo ali delno plačilo turističnega aranžmaja velja kot prijava. Pogoji plačila so sestavni del turističnega aranžmaja, za večje skupine pa tudi pogodba. Ob prijavi je potnik dolžan navesti vse podatke in predložiti dokumente, ki jih zahteva program potovanja, ter plačati prijavnino oz. stroške prijave. V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov. ZTŠD za svoje storitve zaračunava naročniku standardne rezervacijske stroške in stroške za sestavo ponudbe pri prodaji turističnih aranžmajev v višini 10 EUR /aranžma.

Za zavezujočo prijavo se poleg izrecne pisne prijave oziroma podpisane pogodbe šteje tudi vsako naročilo, posredovano v ustni ali pisni obliki, ki vsebuje ime in priimek potnika in ostalih udeležencev, številko kreditne kartice ali identifikacijo drugega plačilnega instrumenta, plačilo prijavnine ali njenega dela, plačilo stroškov prijave, ki nakazuje na to, da je potnik posredoval zavezujočo prijavo ali prijavo, ki vsebuje katerega koli izmed navedenih podatkov. Od prijave lahko potnik odstopi le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja.

NAROČILA IN ODPOVED

TA v primeru turističnega aranžmaja, ki vključuje namestitve ne vrača denarja za že plačano število oseb v kolikor je na dan koriščenja storitve število potnikov manjše od naročenega, razen v primeru odjave v določenih rokih. Rezervacija je opravljena, ko TA pisno potrdi naročilo potnika.

Naročnik ima možnost odpovedati najkasneje 7 dni pred izvedbo brez stroškov odpovedi. Za odpovedi:

- 7 -3 dni pred izvedbo naročnik plača - 30% cene aranžmaja;
- 3 -1 dan pred izvedbo naročnik plača - 50% cene aranžmaja;
- odpoved na dan koriščenja aranžmaja ali neudeležba brez odpovedi – 100% cene aranžmaja.

V primeru turističnega aranžmaja, ki traja en dan in ne vključuje namestitve, stroškov odpovedi ne zaračunavamo.

CENE

Cene so v EUR in navedene na vsaki izdani ponudbi glede na želje potnika/kupca.

PLAČILNI POGOJI

Plačilo turističnega aranžmaja, ki traja en dan (ne vključuje namestitve) se izvede po opravljeni storitvi na podlagi dejanskega stanja (udeleženci in potek programa). Plačilo se izvede v primeru individualnih gostov gotovinsko preko blagajne TA, v primeru organiziranih skupin pa je možno gotovinsko plačilo ali plačilo po izdanem računu. TA izda račun v roku 5 dni po opravljeni storitvi, naročnik pa ga je dolžan plačati v 15. dneh, sicer je TA upravičena do zakonitih zamudnih obresti.

Plačilo turističnega aranžmaja, ki traja več kot en dan (vključuje namestitve) se izvede na način:

- ob prijavi - 30% cene aranžmaja oz. toliko, kot je navedeno v programu potovanja;

- najmanj 8 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – preostali del plačila oz. toliko, kot je navedeno v programu potovanja.

V primeru, da preostalega dela pogodbenih obveznosti naročnik ne plača v predvidenem roku, se šteje, da je odpovedal pogodbo o potovanju, in se smiselno uporabijo določila o odpovedi pogodbe o potovanju v skladu s temi splošnimi določili in navodili za turistične aranžmaje.

Potnik lahko plača z gotovino ali z drugim predvidenim plačilnim sredstvom.

V skladu s pogoji negotovinskega poslovanja finančnih institucij, v primeru negotovinskega plačila (kreditne kartice, Maestro, BA, ...) turističnega aranžmaja ali druge storitve TA, v primeru vračila plačila, TA ne izplača gotovine, temveč vplačani znesek nakaže, glede na predhodni dogovor, na tekoči račun naročnika.

ODPOVED POTOVANJA ALI SPREMEMBA PROGRAMA

TA ima pravico do odpovedi izleta, če pred izpolnjevanjem pogodbe ali med tem nastanejo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, niti se jim izogniti ali jih odvrniti in so te okoliščine utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenila, če bi bile takrat podane/znane. V primeru, da TA odpove izvedbo izleta, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene izleta. O odpovedi mora TA kupca obvestiti takoj ob nastanku izrednih okoliščin. Organizator programa (TA) ima pravico tudi do spremembe programa zaradi izrednih okoliščin, ki jih ni možno predvideti, se jim izogniti, ali jih kako drugače preprečiti. V tem primeru organizator obvesti kupca in skupaj najdeta najboljšo rešitev za izvedbo izleta, v primeru, da se rešitev ne najde se izlet odpove.

TURISTIČNO VODENJE

Vodenje izletov opravljajo kvalitetni vodniki z ustreznimi licencami v skladu z zakonom in na lokalnem nivoju sprejetih odlokih.

REKLAMACIJE

Potnik je dolžan reklamirati uslugo ali storitev na kraju samem in o tem pisno ali v drugi ustrezni obliki obvestiti vodnika oz. TA v vseh primerih, kjer TA nastopa kot organizator izleta. Če pomanjkljivosti niso bile odpravljene na kraju samem, lahko potnik vložiti reklamacijo najkasneje v dveh mesecih po končanem potovanju oziroma izletu, sicer se reklamacija ne upošteva. Potnik je dolžan pri odpravljanju vzroka reklamacije sodelovati s predstavnikom oz. ponudnikom storitve z dobrim namenom. Potnik lahko vložiti reklamacijo pisno v predpisanem roku (2 meseca od opravljene storitve). Potnik naj pisno reklamacijo priporočeno pošlje na naslov: Zavod za turizem Šaleške doline, Stari trg 3, 3320 Velenje. Brez pisne reklamacije TA ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov. Reklamacija mora biti podpisana, vložiti pa jo lahko vsak potnik sam v svojem imenu ali pa za to pisno pooblasti tretjo osebo. Pooblastilo mora biti priloženo reklamaciji. Reklamacija mora biti utemeljena. Potnik naj zato reklamaciji priloži ustrezne dokaze in/ali ustrezno potrdilo druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik uveljavlja svoj zahtevek. Višina reklamacije je v vsakem primeru omejena z višino vplačanega aranžmaja. Če po krivdi TA ni prišlo do izvedbe programa ali nekaterih storitev, ima potnik pravico do reklamacije v višini plačane vrednosti neizvedenih storitev. To določilo ne velja v primeru, če ima TA pravico do odpovedi aranžmaja ali spremembe programa, skladno z določili teh splošnih pogojev in zakona.

UPORABA PODATKOV

Zavod za turizem Šaleške doline, vse pridobljene podatke o potnikih varuje v skladu z zakonom o varstvu osebnih podatkov. Šteje se, da potnik s podpisom pogodbe pristaja na uporabo teh podatkov tudi za namene statistične obdelave in obveščanja o ponudbi. Če potnik tega ne želi, lahko to izjavi ob prijavi na potovanje.

SPORI

V primeru spora med strankami je za vse spore pristojno okrajno sodišče v Velenju.

Ti splošni pogoji so bili sprejeti z dnem podpisa direktorja Zavoda za turizem Šaleške doline in veljajo od 01.01.2020 dalje.

Zavod za turizem Šaleške doline
Stari trg 3
3320 Velenje

Franci Lenart
Direktor Zavoda za turizem Šaleške doline