

## SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

1. Pogoji uporabe poslovanja prodaje preko spletne trgovine
2. Dostopnost informacij pred sklenitvijo pogodbe
3. Cene
4. Vstopnice
5. Načini plačila
6. Odgovornost glede morebitne poškodbe in stvarne škode
7. Parkiranje in uporaba parkirnih površin
8. Reklamacija in odstop od kupoprodajne pogodbe
9. Reševanje sporov
10. Spremembe Splošnih pogojev
11. Dodatne informacije

### 1. Pogoji uporabe poslovanja prodaje preko spletne trgovine

Splošni pogoji so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot), Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) ter Zakonom o elektronskih komunikacijah (ZEPT).

S spletno trgovino [www.vintgar.si](http://www.vintgar.si) (v nadaljevanju tudi »trgovina«) upravlja **TURISTIČNO DRUŠTVO GORJE, Podhom 80, 4247 Zgornje Gorje, matična številka: 5059704000, davčna številka: SI 81464100**, ki je tudi ponudnik storitev e-poslovanja (v nadaljevanju tudi »TD Gorje«).

Splošni pogoji poslovanja določajo delovanje spletne trgovine, pravice in obveznosti uporabnika in prodajalca ter urejajo njun poslovni odnos.

Kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku nakupa (oddaje spletnega naročila). Uporabnik je ob oddaji naročila vsakič posebej opozorjen na splošne pogoje poslovanja in z oddajo naročila potrdi svojo seznanjenost z njimi.

V kolikor kupec kupi vstopnice na spletni platformi Olaii (<https://olaii.com/>), veljajo zanj Splošni pogoji, ki so trajno objavljeni na povezavi: <https://olaii.com/terms-of-service> in predstavljajo določila pogodbenega razmerja med družbo OLAI, informacijske storitve, d. o. o., Pot za Brdom 100, 1000 Ljubljana in uporabnikom spletne platforme Olaii.

### 2. Dostopnost informacij pred sklenitvijo pogodbe

Prodajalec se zavezuje, da bo kupcu še preden ga zavezuje pogodba ali ponudba, zagotovil naslednje potrebne podatke:

- glavne značilnosti storitve,
- končno ceno storitve,

- plačilne pogoje,
- splošne pogoje, ki so objavljeni na spletni strani prodajalca (prodajalec ne omogoči nakupa, dokler kupec ne potrdi seznanitve s splošnimi pogoji),
- podjetje, sedež podjetja, telefonsko številko podjetja in elektronski naslov,

### 3. Cene

Vse cene vsebujejo DDV, razen če je izrecno napisano drugače.

Cene veljajo v trenutku oddaje naročila.

Koda za popust je namenjena le agencijam s katerimi TD Gorje pogodbeno sodeluje in je vnaprej dogovorjena.

### 4. Vstopnice

Nakup vstopnic je možen pred ogledom na blagajnah vstopnic TD Gorje in na spletni strani TD Gorje [www.vintgar.si](http://www.vintgar.si).

Gost lahko vstopi v Sotesko Vintgar le z veljavno vstopnico. Vstopnica je izkoriščena v trenutku prehoda preko vstopne kontrolne točke. Ponarejanje vstopnic je kaznivo in se obravnava v skladu z veljavno kazensko zakonodajo.

#### Izbira termina in vrsta vstopnice:

Kupec sam izbere termin (datum in uro ogleda) in izbere vrsto vstopnice (otroška, študentska, odrasli, ljubljenci...) ter količino kupljenih vstopnic. Vstopnice za obisk Soteske Vintgar so veljavne izključno na dan in ob uri, ki je navedena na vstopnici. Vrsta vstopnice se preverja na vhodu.

Prestavitev termina je možna in dopustna samo na osnovi predhodnega dogovora s prodajalcem, in sicer najmanj en dan pred potekom že kupljene vstopnice, v terminu, ki je razpoložljiv. O možnem drugem razpoložljivem terminu, odloči prodajalec.

Po poteku termina, prestavitev termina na določen datum, brez utemeljenega razloga in poprejšnjega dogovora, ni več možna.

#### Plačilo:

Ob registraciji v sistem, obiskovalec pridobi uporabniško ime, ki je enako naslovu njegove elektronske pošte, ter geslo (možen vstop tudi preko google account). Uporabniško ime in geslo uporabnika nedvoumno določata in povezujeta z vnesenimi podatki. Z registracijo obiskovalec postane uporabnik in pridobi pravico do nakupa.

Pred klikom na *Potrdi plačilo* je kupec dolžan skrbno preveriti vse podatke o nakupu (datum obiska in uro, število in ceno vstopnic). V zadnjem okencu pred plačilom je še vedno mogoče spremeniti katerokoli od postavk nakupa. Po nakupu vstopnic, ki je pri spletnem nakupu izveden neposredno po kliku na plačilo, spremembe ali odstop od nakupa niso več mogoči.

Kupoprodajna pogodba med prodajalcem in kupcem je v spletni trgovini sklenjena v trenutku, ko kupec odda naročilo tj. *Potrdi plačilo*. Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za prodajalca kot za kupca. Kot kupec velja oseba s podatki, kot so navedeni ob oddaji naročila. Kasnejše spreminjanje podatkov o kupcu ni mogoče.

Kupoprodajna pogodba (naročilo) je v elektronski obliki shranjena na strežniku ponudnika in kupcu dostopna v vsakem trenutku v njegovem uporabniškem profilu.

Kupec prejme vstopnico/e na email naslov v roku nekaj minut po opravljenem nakupu. Na vstopnici je navedena QR koda. Za vstop je dovolj, da na vhodu kontrolorju pokažete vstopnico na telefonu s QR kodo, ki se poskenira ali natisnjeno vstopnico oziroma vstopnico, ki ste jo prejeli na prodajnem mestu (v slednjem primeru, če nakup opravljate neposredno na prodajnem mestu). Vstopnice se ne smejo zlorabljati, kopirati, spreminjati. Posamezna vstopnica je veljavna pri prvem vstopu, kar pomeni, da je vsaka že izkoriščena vstopnica neveljavna (veljavna prva vstopnica, ki je sprejeta s svojo identifikacijo). Vse naslednje vstopnice z isto identifikacijo so avtomatično zavrjene.

## 5. Načini plačil

Plačilo je možno z naslednjimi načini plačil:

- VISA
- Mastercard
- Z mobilno denarnico mBills.

Pri plačevanju s kreditnimi karticami mora kupec vpisati osnovne podatke na kartici (št. kartice, veljavnosti in CVC kode).

Pri plačevanju s kreditnimi karticami se plačevanje izvaja na bančni spletni strani. Vse pogoje plačevanja in varnostne protokole določa in vrši posamezna banka. Plačilna sredstva so določena in navedena v postopku nakupa.

Kupec, ki je pravna oseba ali samostojni podjetnik in potrebuje originalni račun, mora izpolniti željena polja pod: *»Kupujete kot podjetje?«* V tem primeru se vpiše sedež pravne osebe oz. samostojnega podjetnika in davčna številka.

Kupec je dolžan preveriti pravilnost podatkov pred oddajo naročila.

## 6. Odgovornost glede morebitne poškodbe in stvarne škode

Vsak obiskovalec mora ob ogledih znamenitosti Soteske Vintgar spoštovati navodila glede varnosti, ki jih določa TD Gorje. Navodila so pisana na spletni strani [www.vintgar.si](http://www.vintgar.si), prav tako pa so tudi na točki vstopa, preko ekrana, obiskovalci še dodatno obveščeni z napotki za varnost pohoda čez Sotesko Vintgar (kot npr. priporočila glede hoje po označenih poteh s priloženo shemo, priporočena pohodna obutev, priporočena je zaščitna čelada, pri čemer TD gorje ob vstopu te storitve ne zagotavlja, prepoved prehoda soteske z vozički, itd.). Obiskovalci so glede priporočene varnosti obveščeni tudi preko opozorilnih tabel kot so table za: nevarno spolzka mesta, ne plezaj po ograji, tabla z znakom za nevarnost

in označitve obvezne in prepovedane smeri, tabla z navedbo številke za klic v sili, prav tako tudi tabla z opozorilom, da je prehod čez sotesko na lastno odgovornost.

TD Gorje ne prevzema nobene odgovornosti za telesne poškodbe in poškodbe stvari gostov, če poškodbe nastanejo kot posledica neupoštevanja: oznak in navodil TD Gorje, vremena, hoje pod vplivom alkohola in mamil, itd.

TD Gorje ne odgovarja za krajo ali škodo na osebnih stvareh gostov.

Za primer nezgode, ki bi se zgodila zaradi okoliščin, ki jih TD Gorje kot organizator ogledovanja in obiskovanja Soteske Vintgar ni mogel predvideti oziroma mu niso znane in bi v takem primeru prišlo do poškodovanja oseb ali stvari, ima TD Gorje sklenjeno zavarovalno pogodbo za primer iz naslova odgovornosti iz dejavnosti. O morebitnem odškodninskem zahtevku na podlagi nastale škode odloča zavarovalnica, s katero ima TD Gorje sklenjeno zavarovalno odgovornost.

## **7. Parkiranje in uporaba parkirnih površin**

Kupec je najkasneje ob prihodu na parkirišče, praviloma pa že iz javno objavljenih vsebin seznanjen z režimom na parkiriščih, ob čemer je iz vsebin razvidno v katerih primerih in za kakšna vozila se parkirna zaračunava ter pod kakšnimi pogoji (časovna omejitev, cena).

TD Gorje ne vrača parkirnine za že parkirano vozilo. V izrednih primerih, kadar gre za opravičljive okoliščine, in ni preteklo več kot 5 min od vplačila parkirnine, odloči o vračilu parkirnine oseba, ki je zadolžena za upravljanje s parkiriščem (na primer: v kolikor zaradi preobremenjenosti soteske gost ne more vstopiti takoj v Sotesko Vintgar, je možno na podlagi dogovora, vračilo že plačane parkirnine, če je dogovor, da bo obisk soteske ob kasnejšem terminu).

Parkirišča v upravljanju TD Gorje obiskovalci uporabljajo na lastno odgovornost. TD Gorje ne prevzema nikakršne odgovornosti za morebitne poškodbe pri parkiranju in druge škodne dogodke, s katerim je na parkiranemu vozilu, stvareh ali osebah nastala škoda.

## **8. Reklamacija in odstop od kupoprodajne pogodbe**

V skladu z 12. točko petega odstavka 43.č člena Zakona o varstvu potrošnikov potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe pri storitvah za prosti čas, pri katerih se podjetje zaveže, da bo izpolnilo svojo obveznost ob točno določenem datumu ali v točno določenem roku. Vstopnic, ki so bile kupljene preko spletnega mesta [www.vintgar.si](http://www.vintgar.si) ni mogoče vrniti in zanje zahtevati vračila denarja.

Reklamacija kupca se lahko izjemoma upošteva. TD Gorje presoja vzrok za reklamacijo glede na posamičen primer, če za to obstajajo vnaprej znani opravičljivi razlogi (nastop izjemnega dogodka). Neopravičljivi razlogi so na primer: morebitne pomote kupca ob nakupu vstopnic na spletu (na primer: preveč nakupljenih vstopnic kot jih sicer kupec potrebuje). V slednjem in podobnih primerih, TD Gorje kupnine ne vrača.

Zadnji možni dan za morebitno reklamacijo je en dan pred potekom veljavnosti vstopnice. Reklamacije rešujeta kupec vstopnic in TD Gorje, in sicer v reklamacijskem roku, ki je osem (8) dni od prejema pisne pritožbe s strani pritožnika. V tem roku je TD Gorje kot prodajalec vstopnic dolžan pritožniku posredovati pisni ali ustni odgovor na posredovano pritožbo.

V primeru višje sile (slednje pomeni, da ogled zaradi višje sile ni mogoč) je za urejanje nastale situacije in vračilo denarja v vseh primerih odgovoren TD Gorje (za vstopnice kupljene in plačane preko spleta). Ob nastanku navedenih okoliščin bo TD Gorje kupce vstopnic v najkrajšem možnem času obvestil o vračilu denarja. Kupci vstopnic bodo prejeli povrnjen znesek, brez dodatnih zahtev, na isti način, kot so plačali vstopnice v roku 14 dni od zahtevka. Z vračilom kupnine vstopnice postanejo neveljavne.

Za vsa razmerja ter za pravice in obveznosti, ki niso urejene s temi Splošnimi pogoji, se smiselno uporabljajo veljavna določila Obligacijskega zakonika, Zakona o elektronskem poslovanju na trgu, Zakona o varstvu osebnih podatkov in Zakona o varstvu potrošnikov.

## **9. Izvensodno reševanje potrošniških sporov**

TD Gorje skladno z zakonskimi normativi ne priznava nikakršnega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

Spoštujemo veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov in izpolnjujemo svojo dolžnost zagotavljanja učinkovitega sistema obravnave pritožb. V primeru težav lahko kupec stopi v stik z nami preko telefonske številke: 051 621 511 ali po elektronski pošti: [info@vintgar.si](mailto:info@vintgar.si).

Pritožba se odda preko elektronske pošte [info@vintgar.si](mailto:info@vintgar.si), celoten postopek obravnave pritožbe je zaupen. Zavedamo se, da potrošniški spori pred sodiščem zahtevajo dodatne stroške, zato si prizadevamo vse morebitne pritožbe rešiti sporazumno.

Za reševanje vseh sporov v zvezi s spletno stranjo [www.vintgar.si](http://www.vintgar.si) in temi splošnimi pogoji poslovanja, ki jih upravljalec strani in uporabnik ne bosta mogla rešiti sporazumno, je za reševanje sporov pristojno stvarno in krajevno pristojno sodišče.

## **10. Spremembe Splošnih pogojev**

Prodajalec si pridržuje pravico, da te Splošne pogoje spremeni kadarkoli. Pri tem bo prodajalec kupca vedno obvestil o vsebinski spremembi Splošnih pogojev, tako da bo spremembo objavil na svoji spletni strani.

## **11. Dodatne informacije, spremembe Splošnih pogojev**

Informacije, objavljene na spletni strani prodajalca, so izključno informativne narave. Prodajalec ne prevzema odgovornosti, da so te informacije popolne, vsebinsko pravilne in

ažurne. TD Gorje ne odgovarja za morebitne posledice, ki bi nastale na osnovi zmotnih informacij v tiskovinah ali objavah ki jih ne izdaja TD Gorje.

V primeru vprašanj se obrnite na:

TURISTIČNO DRUŠTVO GORJE

Podhom 80

4247 Zgornje Gorje

Tel.: 051 621 511

E-pošta: [info@vintgar.si](mailto:info@vintgar.si)

Za več podrobnosti si oglejte našo politiko o zasebnosti na naši spletni strani [www.vintgar.si](http://www.vintgar.si).