

## SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

### PODATKI O PONUDNIKU

#### TURIZEM BLED

Ljubljanska cesta 27, 4260 Bled

T: + 386 (0)4 578 05 00

E: [info@dzt.bled.si](mailto:info@dzt.bled.si)

--

### DOSTOPNOST INFORMACIJ (POVZETEK ZAKONODAJE)

Ponudnik se zavezuje, da bo kupcu vselej zagotovil naslednje informacije:

- a) identiteto podjetja (ime in sedež podjetja, številka registra),
  - b) kontaktne podatke, ki uporabniku omogočajo hitro in učinkovito komunikacijo (e-pošta, telefon),
  - c) bistvene značilnosti blaga oziroma storitev (vključno s poprodajnimi storitvami in garancijami),
  - d) dostopnost izdelkov (vsak izdelek ali storitev, ki je v ponudbi na spletnem mestu, naj bi bil dostopen v razumljivem roku),
  - e) pogoje dostave izdelka ali izvršitve storitve (način, kraj in rok dostave),
  - f) vse cene morajo biti jasno in nedvoumno določene in razvidno mora biti prikazano, ali že vsebujejo davke in stroške prevoza,
  - g) način plačila in dostave,
  - h) časovno veljavnost ponudbe,
  - i) rok, v katerem je še možno odstopiti od pogodbe in pogojih za odstop; poleg tega tudi o tem, če in koliko stane kupca vračilo izdelka,
  - j) pojasnilo postopka ob pritožbi, vključno z vsemi podatki o kontaktni osebi ali službi za stike s kupci.
- S potrditvijo naročila se vsak kupec strinja s pogoji poslovanja in uporabe.

### KONTAKT

Če potrebujete kakršne koli informacije ali pomoč pri spletni ponudbi, oddaje naročil, spletni dostavi, uporabi spletne strani ali vračil blaga, se lahko obrnete na nas preko e-mail naslova: [info@dzt.bled.si](mailto:info@dzt.bled.si)

### POGODBA – NAROČILO

Kupoprodajna pogodba med ponudnikom in kupcem je sklenjena v trenutku, ko ponudnik potrdi naročilo in kupec prejme elektronsko sporočilo. Od tega trenutka so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za ponudnika, kot za kupca. S potrditvijo nakupa kupec sprejme splošne pogoje. Pogodba, ki jo skleneta ponudnik in uporabnik je trajno shranjena na sedežu podjetja Turizem Bled, Ljubljanska c.27, 4260 Bled oz. na ustrezno varovanem oddaljenem strežniku ponudnika. . Uporabnik lahko pridobi kopijo z zahtevo po elektronski pošti na: [info@dzt.bled.si](mailto:info@dzt.bled.si) oz. na ustrezno varovanem oddaljenem strežniku ponudnika. Kopijo pogodbe (naročila), kupec prejme po oddaji naročila na njegov elektronski naslov.

## CENE IZDELKOV /STORITEV

Cene izdelkov/storitev so navedene v evrih / € in veljajo na dan naročila. Pridržujemo si pravico do spremembe cen brez predhodne najave. Ko kupec naročilo v spletni trgovini potrdi, zanj veljajo objavljene cene v času naročila. Cene so v spletni prodajalni primerno označene in veljajo za vse kupce.

## PLAČILO

Spletna trgovina omogoča plačevanje izdelkov po predračunu oziroma kot nakazilo na TRR in plačilo s kreditno kartico. Kupec skupaj z izdelki v pošiljki prejme račun z razčlenjenimi stroški. Plačilo je mogoče samo v enkratnem znesku.

Pri načinu plačila po predračunu, kupec na podlagi sklenjenega naročila, na elektronski naslov v treh dneh prejme predračun.

V primeru, da rezervacijski sistem zahteva kreditno kartico, mora kupec, da lahko opravi rezervacijo, vnesti v rezervacijski sistem vrsto kreditne kartice, številko kreditne kartice, veljavnost kreditne kartice in podatke o lastniku kreditne kartice. Kreditna kartica se bremeni v primeru storno stroškov, ki nastanejo zaradi stornacije potovanja iz strani potnika ali na podlagi stroškov, ki nastanejo zaradi tega, ker potnik na dogovorjen termin ne pride v nastanitev (t.i. »no-show«). Podatki kreditne kartice LTO/Agenciji ali ponudniku nastanitve niso vidni, vpogled vanje dobi le v zgoraj določenih primerih in za zgoraj določna primera. Ponudnik nastanitve, LTO/Agencija se po ta podatek obrne na upravljalca CRS.

## VRAČILO

Če niso dogovorjena posebna pravila o storniranju rezervacij, velja sledeče: Za preklic rezervacije s strani kupca do 14 dni pred predvidenim prihodom potnika se ne obračunajo storno stroški. Za preklic rezervacije s strani kupca, manj kot 14 dni pred predvidenim prihodom potnika veljajo storno stroški v višini celotne cene. Izjema je preklic rezervacije zaradi višje sile. Ista pravila veljajo tudi, če gost ne pride (t.i. »no-show«) in ni izvedel stornacije rezervacije. Izjema je t.i. »no-show« zaradi višje sile. Gost mora sporočiti odpoved ali spremembo rezervacije po e-mailu na e-mail naslov izdajatelja potrdila o rezervaciji ali po telefonu na telefonsko številko izdajatelja potrdila o rezervaciji. Za znesek storno stroškov upravljalec bremeni kreditno kartico, ki jo je potnik posredoval kot garancijo plačila. Ponudnik storitve prejme storno stroške, zmanjšane za provizijo.

## TEHNIČNA SREDSTVA ZA PREPOZNAVANJE IN POPRAVO NAPAK PRED ODDAJO NAROČILA

Preden kupec odda naročilo se mu odpre predogled naročila na podlagi katerega lahko preveri podatke, ki jih je izpolnil za potrebe oddaje naročila. V primeru napačnega vnosa, lahko kupec napake popravi v košarici. V kolikor naročila ne želi oddati lahko stran zapre ali zapusti oddajo naročila in tako prekine oddajo in potrditev naročila.

## KOMUNIKACIJA

Ponudnik bo z uporabnikom stopil v stik preko sredstev komunikacij na daljavo, če temu uporabnik izrecno ne nasprotuje. Oglasna elektronska sporočila bodo vsebovala naslednje sestavine:

- Pošiljatelj bo jasno razviden. – Jasno in nedvoumno bodo označena kot oglasna sporočila. –
- Različne akcije, promocije in druge tržne tehnike, bodo označene kot takšne. Prav tako bodo jasno

določeni pogoji udeležbe v njih. – Jasno bo predstavljen način odjave od prejemanja oglasnih sporočil. – Željo uporabnika, da ne želi prejemati oglasnih sporočil, bo ponudnik izrecno spoštoval.

#### VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV

Podatki, ki jih posreduje kupec, so strogo zaupni, in se obravnavajo v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (Ur.l. RS št. 59/1999, 57/2001, 59/2001-popr.) in Zakonu o varstvu potrošnikov – ZVPot-UPB1 (uradno prečiščeno besedilo – Uradni list RS, št. 14/03). Ponudnik se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov uporabnika. Ponudnik bo osebne podatke uporabil izključno za potrebe izpolnitve naročila (pošiljanje informativnega gradiva, ponudb, računov) in ostalo komunikacijo. Uporabnikovi podatki v nobenem primeru ne bodo predani nepooblaščenim osebam. Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi uporabnik tako, da poskrbi za varnost in zaščito svojega uporabniškega imena in gesla.

#### PRITOŽBE IN SPORI

Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov. Ponudnik se po vseh močeh trudi izpolnjevati svojo dolžnost vzpostaviti učinkovit sistem obravnavanja pritožb in določiti osebo, s katero se, v primeru težav, kupec lahko poveže telefonsko ali po elektronski pošti. Uporabnik pritožbo odda preko e-pošte ponudnika. Ponudnik bo v petih delovnih dneh potrdil, da je prejel pritožbo, sporočil kupcu, kako dolgo jo bo obravnaval in ga vseskozi obveščal o poteku postopka. Postopek obravnave pritožbe je zaupen. Ponudnik se zaveda, da je bistvena značilnost potrošniškega spora, vsaj kar zadeva sodno reševanje, njegova nesorazmernost med ekonomsko vrednostjo zahtevka in stroški, ki nastanejo pri reševanju samega spora. To je tudi glavna ovira, da potrošnik ne sproži spora pred sodiščem. Zaradi tega si ponudnik po svojih najboljših močeh prizadeva, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

#### KODEKS RAVNANJA

Ponudnik ima postavljene visoke interne standarde obravnave naročil, vračil in reklamacij kupcev ter poskuša slediti aktualnim zahtevam potrošnikov in zakonskim regulativam v najvišji možni meri. V skladu s 6. alinejo 7. člena Zakona o elektronskem poslovanju na trgu (ZEPT) pa izjavlja, da ni podpisnik kodeksa ravnanja spletnih trgovcev.

#### AVTORSKA ZAŠČITA

Vsa vsebina na spletni strani kakor tudi na podstraneh, vključno s slikovnim in video gradivom, je avtorsko zaščiten z Zakonom o avtorskih pravicah in je last ponudnika. Ponudnik dovoljuje uporabo slikovnega in video gradiva za osebno uporabo na socialnih omrežjih, blogih in foto galerijah z navedbo vira.

#### POJASNILO

Vse informacije se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila, prav tako lahko ponudnik brez predhodnega obvestila spreminja te pogoje. V kolikor potrebujete dodatna pojasnila v zvezi z splošnimi pogoji sodelovanja nas lahko kontaktirate.