

# SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA IN UPORABE SPLETNEGA MESTA

## SOCA-VALLEY.COM

### I. UVODNE DOLOČBE

#### 1. člen

a) Ti splošni pogoji urejajo:

- uporabo spletnega mesta soca-valley.com, dostopnega na spletnem naslovu soca-valley.com (v nadaljnjem besedilu: spletno mesto), katerega imetnik in upravitelj je Javni zavod za Turizem Dolina Soče;
- prodajo blaga in storitev, ki jih izvaja Javni zavod za Turizem Dolina Soče ali tretje osebe preko spletnega mesta.

b) Ponudnik blaga in storitev na spletnem mestu je Javni zavod za Turizem Dolina Soče (v nadaljnjem besedilu: ponudnik), razen kadar je na spletnem mestu izrecno navedeno, da se prodaja blaga in storitev izvaja v imenu in za račun tretjih oseb.

c) Podatki o ponudniku:

- Sedež: Rupa 17, 5230 Bovec
- Matična številka: 7260300000
- Davčna številka: SI 15230627 (ponudnik je zavezanec za DDV)
- Vpis v sodni register: 29.3.2017, št. vpisa: Srg 2017/10181
- Imetnik naslednjih licenc:
  1. licenca za opravljanje dejavnosti organiziranja turističnih aranžmajev, ki jo je izdala Turistično gostinska zbornica Slovenije dne 4.4.2018 pod št. 11279/1
  2. licenca za opravljanje dejavnosti prodaje turističnih aranžmajev, ki jo je izdala Turistično gostinska zbornica Slovenije dne 4.4.2018 pod št. 11279/2
- Kontaktni podatki:
  1. telefonska številka: 05 30 29 647
  2. e-naslov: info@dolina-soce.si

d) Kupec je fizična oseba ali pravna oseba, ki je s ponudnikom na spletnem mestu sklenila prodajno pogodbo za blago ali storitev (v nadaljnjem besedilu: kupec).

e) Uporabnik je vsaka fizična ali pravna oseba, ki uporablja ali obišče spletno mesto (v nadaljnjem besedilu: uporabnik).

f) Vse določbe teh splošnih pogojev, ki se nanašajo ali sklicujejo na uporabnike, veljajo tudi za kupce, v kolikor ni pri posamezni določbi izrecno določeno drugače.

## **II. VELJAVNOST, SPREJEM IN UPORABA SPLOŠNIH POGOJEV**

### **2. člen**

- a) Ti splošni pogoji zavezujejo uporabnika, ko prvič obiše spletno mesto in pri vseh kasnejših obiskih.
- b) Ti splošni pogoji zavezujejo tudi kupce, ki kupijo blago ali storitev preko spletnega mesta, in so sestavni del pogodbe med ponudnikom in kupcem.
- c) Z uporabo spletnega mesta uporabnik izrecno potrjuje, da sprejema in se strinja z vsemi določbami teh splošnih pogojev.
- d) Z uporabo spletnega mesta uporabnik izrecno potrjuje, da je seznanjen in sprejema dejstvo, da ga pri določenih storitvah poleg teh splošnih pogojev lahko zavezujejo tudi drugi splošni pogoji ponudnika ter splošni pogoji ali pogodbeni določila tretjih oseb, s čimer ga bo ponudnik posebej seznanil.

### **3. člen**

Ponudnik se pridržuje pravico, da kadarkoli in brez vnaprejšnjega obvestila spremeni katerokoli določbo teh splošnih pogojev.

## **III. SKLENITEV POGODBE, NAČIN PLAČILA**

### **4. člen**

- a) Kadar kupec od ponudnika kupuje blago ali storitev preko spletnega mesta, je pogodba med njima sklenjena, ko kupec prejme od ponudnika sporočilo po e-pošti, s katerim ponudnik potrdi nakup. Od tega trenutka dalje so vse cene in drugi pogoji fiksirani in veljajo tako za ponudnika kot za kupca.
- b) Zaradi zagotovitve prepoznavanja in možnosti poprave napak pred oddajo naročila se kupcu pred oddajo naročila 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. Če kupec ne želi oddati naročila, lahko kadarkoli zapusti oddajo naročila ali zapre spletno mesto in tako prekine oddajo naročila.
- c) Pogodba se lahko sklene v slovenskem, angleškem, nemškem in italijanskem jeziku.
- d) Sklenjena pogodba se trajno hrani na sedežu ponudnika oziroma na ustrezno varovanem oddaljenem strežniku ponudnika. Kupec lahko pridobi kopijo pogodbe na zahtevo, ki jo pošlje na elektronski naslov ponudnika.

### **5. člen**

- a) Vse cene, navedene na spletnem meštu, so v evrih (EUR) in vsebujejo davek na dodano vrednost (DDV), če ni pri posamezni ceni posebej navedeno drugače. Ponudnik si pridržuje pravico do spremembe cen brez predhodne najave.

b) Kupec soglaša, da mu lahko ponudnik izda račun za prodano blago ali storitev samo v elektronski obliki in mu ga pošlje po e-poti oziroma z drugimi sredstvi elektronske komunikacije.

#### 6. člen

a) Ponudnik omogoča plačevanje blaga in storitev po predračunu oziroma kot nakazilo na TRR ter plačilo s kreditno kartico.

b) Plačilo blaga in storitev je mogoče samo v enkratnem znesku.

c) Pri načinu plačila po predračunu, kupec na podlagi sklenjene pogodbe, na elektronski naslov v roku treh dni prejme predračun.

d) 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«).

e) Ponudnik ne zbira števil in drugih podatkov, ki se nanašajo na kreditne kartice in jih kupec posreduje preko spletnega mesta. Te podatke zbirajo izključno ponudniki plačevanja s kreditnimi karticami, ponudnik pa jih lahko pridobi le v zgoraj navedenih primerih.

f) Če kupec v skladu z zakonom in temi splošnimi pogoji odstopi od sklenjene pogodbe, kreditna kartica pa je že bila predhodno obremenjena za znesek blaga ali storitve, bo ponudnik plačana sredstva vrnil na kreditno kartico oziroma jih na drug dogovorjen način vrnil kupcu.

g) Kupec je dolžan pri plačevanju s kreditno kartico na spletnem mestu zagotoviti vse razumne ukrepe, da zavaruje varnostne elemente kreditne kartice, ki omogočajo identifikacijo imetnika kartice.

h) O dejstvu ali sumu zlorabe kreditne kartice v povezavi s plačilom na spletnem mestu je dolžan kupec nemudoma obvestiti ponudnika in svojega ponudnika plačilnih storitev.

i) V primeru zlorabe kreditne kartice se lahko kupec z morebitnimi zahtevki obrne na svojega ponudnika plačilnih storitev, v skladu z določbami Zakona o plačilnih storitvah in sistemih. Ponudnik je odgovarja za škodo, ki je nastala kupcu zaradi zlorabe kreditne kartice.

#### IV. PRAVICA DO ODSTOPA OD POGODBE

#### 7. člen

a) Pri nakupu blaga na spletnem mestu lahko kupec, ki je potrošnik, odstopi od pogodbe s ponudnikom v 14 dneh od nakupa. Za odstop od pogodbe, da kupec o tem obvesti ponudnika, ne da bi moral navesti razlog za odstop.

b) Rok iz prejšnjega odstavka začne teči z dnem prejema kupljenega blaga.

c) Kupec mora najkasneje v 14 dneh po odstopu od pogodbe blago, glede katerega je odstopil od pogodbe, poslati nazaj ponudniku. Strošek pošiljanja bremeni kupca.

d) Kupec odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

e) Po prejemu obvestila o odstopu bo ponudnik najkasneje v 24 urah banki izdal nalog, naj kupcu vrne vsa plačila, prejeta za blago, glede katerega je kupec odstopil od pogodbe, pod pogojem, da je ponudnik do tega roka prejel vrnjeno blago ali da mu je kupec v tem roku predložil potrdilo, da je bilo blago poslano ponudniku. Datum, ko bo kupec vrnjeni denar dejansko prejel, je odvisen od politike in načina poslovanja banke.

f) Določbe tega člena se ne uporabljajo za nastanitve, ki niso namenjene stalnemu prebivanju, in turistične aranžmaje.

## 8. člen

a) Če ni izrecno dogovorjeno drugače, velja da ima kupec pravico preklicati rezervacijo nastanitve, ki ni namenjena stalnemu prebivanju, ali turističnega aranžmaja do 14 dni pred predvidenim prihodom, brez obračuna storno stroškov.

b) V primeru preklica rezervacije s strani kupca manj kot 14 dni pred predvidenim prihodom, se obračunajo storno stroški v višini celotne cene. Izjema je preklic rezervacije zaradi višje sile.

c) Prejšnji odstavek velja tudi v primeru, če gost ne pride (ti. »no-show«) in predhodno ne izvede preklica rezervacije. Izjema je ti. »no-show« zaradi višje sile.

d) Kupec mora sporočiti odstop od pogodbe ali spremembo rezervacije po e-mailu na elektronski naslov izdajatelja potrdila o rezervaciji ali po telefonu na telefonsko številko izdajatelja potrdila o rezervaciji.

e) Za znesek storno stroškov se bremeni kreditna kartica, ki jo je kupec posredoval ob oddaji naročila. Ponudnik prejme storno stroške, zmanjšane za provizijo.

## V. KOMUNIKACIJA

### 9. člen

a) Za veljavno komunikacijo med uporabnikom in ponudnikom se šteje elektronski sporočilo, poslano na elektronski naslov [info@dolina-soce.si](mailto:info@dolina-soce.si) za ponudnika, za uporabnika pa na tisti elektronski naslov, ki ga je navedel pri registraciji na spletnem mestu ali ki ga je kako drugače sporočil ponudniku.

b) Sporočilo se šteje za prejeto, ko ga je nasprotna stranka prejela. Sporočilo se šteje za prejeto, tudi če ga nasprotna stranka ni prejela, pa lahko stranka pošiljateljica dokaže, da je sporočilo odposlala v skladu s 1. odstavkom tega člena, in sicer se šteje sporočilo za prejeto naslednji dan od dneva pošiljanja.

c) 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 objave od prejemanja oglasnih sporočil.
- Željo uporabnika, da ne želi prejemati oglasnih sporočil, bo ponudnik izrecno spoštoval.

## **VI. REŠEVANJE PRITOŽB IN SPOROV**

### 10. člen

a) 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.

b) 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.

c) 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.

## **VII. VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV**

### 11. člen

a) Vsi podatki, ki jih posreduje kupec, so strogo zaupni in se obravnavajo v skladu s predpisi.

b) Ponudnik se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov uporabnika.

c) 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.

## **VIII. AVTORSKE PRAVICE IN DRUGE PRAVICE INTELEKTUALNE LASTNINE**

### 12. člen

a) Celotna vsebina spletnega mesta, ne glede na obliko (besedila, slike, filmi, zvoki itd.), je avtorskoppravno zaščiten. Nosilec vseh materialnih avtorskih pravic na vsebinah, objavljenih na spletnem mestu, je ponudnik in/ali oseba, za katero je to pri posamezni vsebini izrecno navedeno.

b) Brez izrecnega vnaprejšnjega pisnega soglasja ponudnika je prepovedana kakršnakoli uporaba katerekoli vsebine, objavljene na spletnem mestu, za kakršenkoli namen, razen za osebni ogled uporabnika. Zloraba lahko pomeni kaznivo dejanje in ima lahko za posledico materialno odgovornost uporabnika.

c) Brez izrecnega predhodnega pisnega soglasja ponudnika oziroma dogovora med ponudnikom in uporabnikom je uporabniku prepovedano posegati v avtorska dela iz prejšnjih odstavkov tega člena, jih predelovati ali prirejati ter prenašati pravice na teh delih na tretje osebe.

## **IX. OMEJITVE IN IZKLUČITVE ODGOVORNOSTI PONUDNIKA**

### 13. člen

a) Ponudnik ne prevzema nobenega jamstva, da so vsebine, objavljene na spletnem mestu, točne, popolne in pravilne in ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi nastala uporabniku, ker se je zanesel na objavljene vsebine.

b) Ponudnik ne prevzema nobenega jamstva glede delovanja ali dostopnosti spletnega mesta in ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi nastala uporabniku, ker spletno mesto ni bilo dostopno ali ni delovalo ali ni delovalo pravilno.

c) Ponudnik ne odgovarja za škodo, ki bi zaradi uporabe spletnega mesta utegnila nastati na uporabnikovi strojni, programski ali drugi opremi. Uporabnik je dolžan sam poskrbeti za primerno zaščito (protivirusno ipd.) opreme, s pomočjo katere dostopa do spletnega mesta.

d) Uporabnik je dolžan na primeren način skrbeti za varnost in zaupnost podatkov, ki jih uporablja za prijavo na spletnem mestu (uporabniško ime, geslo). Če sumi, da prijavne podatke uporablja tretja nepooblaščen oseba ali da so bili podatki nepooblaščen razkriti, je dolžan o tem nemudoma obvestiti ponudnika. Ponudnik ne odgovarja za škodo, ki utegne nastati uporabniku, ker je prišlo do nepooblaščenega razkritja ali uporabe prijavnih podatkov.

## **X. KODEKS RAVNANJA**

### 14. člen

a) 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.

b) Glede na šesti odstavek 7. člena Zakona o elektronskem poslovanju na trgu (ZEPT) ponudnik izjavlja, da ni podpisnik nobenega kodeksa ravnanja.

## XI. KONČNE DOLOČBE

### 15. člen

Vsa razmerja med ponudnikom in uporabniki se presojujejo po pravu Republike Slovenije, brez uporabe pravil o mednarodnem zasebnem pravu in postopku. V primeru sodnega spora med strankama je za odločitev krajevno pristojno stvarno pristojno sodišče po sedežu ponudnika.

### 16. člen

Ti splošni pogoji veljajo od dne 19.04. 2018 dalje.

Janko Humar, direktor v.d.

Bovec, dne 19. 4. 2018

