

Splošni pogoji poslovanja počitniške dejavnosti so bili sprejeti dne 20. 2. 2020.

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA POČITNIŠKE DEJAVNOSTI

1. člen vsebina aranžmaja

OPS KRIM organizira potovanja oz. aranžmaje za svoje člane, člane Policijskega sindikata Slovenije (PSS) in člane Društva kriminalistov Slovenije (DKS) kot tudi upokojene delavce Policije in MNZ (v nadaljevanju besedila upravičenec).

Organizator potovanja je OPS KRIM, ki jamči za izvedbo objavljenega programa po vsebini aranžmaja. Organizator bo v celoti, in kot je opisano, uresničil aranžma, razen v izrednih okoliščinah (vojna, nemiri, stavke, teroristične akcije, sanitarne zapreke, naravne nezgode, intervencije pristojnih državnih oblasti ipd.).

2. člen prijave in vplačila

OPS KRIM po organizira potovanja oz. aranžmaje izključno za storitve za katere ima sklenjen alotmajske pogodbe s penzioni, katere sklepa po lastni presoji s penzioni, ki mu po sprejemljivih in ustrezno znižanih cenah nudijo na razpolago apartmaje v različnih turističnih krajih in destinacijah. Za uporabo počitniških objektov je OPS KRIM sprejel Pravilnik o uporabi počitniških objektov.

OPS KRIM vse ponudbe v obliki razpisa objavi na spletnih straneh www.ops-krim.si. Razpis vsebuje možne termine koriščenja za določen aranžma, ceno storitev, način plačila, rok prijave in datumski rok, do kdaj se razdelijo počitniške kapacitete v sezoni.

Na podlagi izvedenega razpisa se posamezni upravičenec lahko prijavi na razpis tako, da izpolni prijavnico za najem počitniškega objekta z opombo :“Seznanjen sem s splošnimi pogoji poslovanja in programom potovanja ter oboje v celoti sprejemam.” Tako postane vse, kar je navedeno v teh pogojih in programu potovanja, pravna obveznost tako za upravičenca kot za OPS KRIM". S svojim podpisom na prijavnici pa potrjuje, da je svobodno izrazil voljo za sklenitev pogodbe o turističnem potovanju in da v celoti sprejema splošne pogoje poslovanja, kot tudi, da za namene realizacije turističnega aranžmaja dovoljuje uporabo osebnih podatkov.

Na podlagi izpolnjene prijavnice Komisija skladno s Pravilnikom o uporabi počitniških objektov preveri kriterije in obvesti posameznega upravičenca, da je njegov prijavljeni termin potrjen. Ob obvestilu je upravičenec dolžan plačati 30% celotne vrednosti aranžmaja, preostalih 70% cene aranžmaja pa najmanj 21 dni pred odhodom. Obvestilo upravičencu vsebuje tudi račun za aranžma, rok za plačilo 30% aranžmaja pa je 3 dni od prejema obvestila.

Če upravičenec ne plača aranžmaja v predvidenem roku iz prejšnjega odstavka, se šteje, da je odstopil od pogodbe, OPS KRIM pa ima pravico obračunati odpovedne stroške v skladu s točko ODPOVED POTOVANJA.

3. člen cene aranžmaja

Cene vseh aranžmajev so določene z razpisom potovanja oz. aranžmaja ter veljajo od dneva objave razpisa. Če je prišlo do sprememb v tečaju valut, na podlagi katerih je izračunan aranžma, ki vplivajo na ceno potovanja, ima OPS KRIM pravico do zvišanja cene. O morebitnem zvišanju cene OPS KRIM obvesti upravičenca najpozneje 20 dni pred odhodom. Če podražitev preseže 10 %, ima upravičenec pravico razdreti pogodbo in pravico do povračila vplačanega zneska, vendar brez pravice do nadomestila škode in morebitnih stroškov vize, zavarovanja, cepljenja in podobnih stroškov. Morebitni popusti in ugodnosti se med seboj izključujejo ter se ne seštevajo.

OPS KRIM lahko v programu določi ali dopušča možnost, da upravičenec plača storitve, ki bodo opravljene v tujini, na kraju samem (npr. fakultativni izleti). V tem primeru OPS KRIM ne nastopa ne kot organizator ne kot posrednik, ampak samo kot informator. Zato upravičenec uveljavlja vse reklamacijske zahteve na kraju samem (v tujini). Pri prodaji turističnih aranžmajev se lahko zaračunavajo stroški prijave o čemer mora biti upravičenec obveščen ob prijavi.

4. člen kategorizacija in opis storitev

Kategorizacije nastanitvenih objektov (število zvezdic), navedene v tem katalogu, so določene glede na uradno lokalno kategorizacijo, zato OPS KRIM zanje ne odgovarja. OPS KRIM si pridržuje le pravico odvzeti ali dodati pol zvezdice glede na mnenja članov iz preteklih let, glede na ocene drugih renomiranih organizatorjev, glede na izkušnje predstavnikov OPS KRIM in glede na dejansko stanje po pregledu s strani predstavnikov OPS KRIM. Število zvezdic med različnimi tipi nastanitve ni primerljivo. Prehrana, udobje in druga ponudba so pod nadzorom krajevnih turističnih organizacij. Standardi turističnih ponudb med izbranimi turističnimi cilji, destinacijami so različni in neprimerljivi. OPS KRIM ne prevzema odgovornosti za katero koli pisno ali ustno informacijo, ki jo je upravičenec dobil na prodajnem mestu in ni v skladu z opisi storitev v tem programu. OPS KRIM prav tako ne odgovarja za informacije na spletnih straneh posameznih penzionov s katerimi ima sklenjene alotmajske pogodbe, saj na oblikovanje le-teh nima vpliva. Opis storitev in objektov v posameznem razpisu in/ali na spletni strani velja samo za tiste, ki se prijavijo oz. ki plačajo izbrani objekt po cenah, objavljenih v posameznem razpisu. V primeru "last minute" ponudb in drugih akcij veljajo opisi poleg konkretne akcije.

5. člen sprememba programa

OPS KRIM ima pravico do spremembe programa, če nastanejo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče predvideti, se jim izogniti ali jih preprečiti (glejte točko VSEBINA ARANŽMAJA). OPS KRIM lahko zamenja po pogodbi dogovorjeno nastanitev, kar se lahko zgodi šele na kraju samem, vendar le z nastanitvijo v objektu iste ali višje kategorije ter na lastne stroške.

6. člen trajanje potovanja in rezervirana oskrba

Prvi in zadnji dan potovanja sta namenjena prihodu v letoviški kraj in odhodu iz letoviškega kraja, s tem povezanimi prevozi in nastanitvijo. Ura odhoda je lahko tudi popoldanska oziroma večerna, ura vrnitve pa tudi jutranja. V vsakem primeru se dan odhoda in dan vrnitve štejeta kot dneva potovanja.

Rezervirana oskrba velja samo med bivanjem na destinaciji, in sicer od trenutka, ko se upravičenec prijavi na recepciji, do trenutka, ko se odjavi.

7. člen **pravica OPS KRIM do odpovedi**

OPS KRIM lahko delno ali popolnoma odpove program, če pred ali med njegovo izvedbo nastopijo izredne okoliščine, ki se jim ni bilo mogoče izogniti ali jih preprečiti in bi za OPS KRIM predstavljale upravičen razlog, da programa ne objavi ali zanj sprejema rezervacije, če bi obstajale med objavo in prodajo aranžmaja.

OPS KRIM je dolžan upravičenca o tem obvestiti najpozneje 7 dni pred začetkom izvedbe aranžmaja. V teh primerih OPS KRIM ne prevzema nobene obveznosti za nadomestilo škode upravičencu, ampak upravičencem vrne celoten vplačani znesek oziroma znesek, ki ustreza delu nekoriščenih storitev.

8. člen **odpoved potovanja iz razlogov na strani upravičenca**

Upravičenec ima pravico, da v 14 dneh po prejemu Obvestila iz 2. člena teh Splošnih pogojev odstopi od pogodbe brez navedbe razloga, in sicer pisno brez plačila odpovednih stroškov.

Če želi upravičenec odpovedati potovanje (celotno rezervacijo) po preteku roka iz prejšnjega odstavka, mora to storiti pisno, OPS KRIM pa si pridružuje pravico za obračun stroškov odpovedi.

Datum prejetja pisne odpovedi je podlaga za obračun stroškov odpovedi, in sicer:

- za odpoved do 60 dni pred začetkom potovanja OPS KRIM obdrži 30 % celotne vrednosti aranžmaja,
- za odpoved od 60 do 40 dni pred začetkom potovanja OPS KRIM obdrži 40 % celotne vrednosti aranžmaja,
- za odpoved od 40 do 30 dni pred začetkom potovanja OPS KRIM obdrži 50 % celotne vrednosti aranžmaja,
- za odpoved od 30 do 21 dni pred začetkom potovanja OPS KRIM obdrži 60 % celotne vrednosti aranžmaja,
- za odpoved od 21 dni do 1 dan pred začetkom potovanja OPS KRIM obdrži 95 % celotne vrednosti aranžmaja,
- če se upravičenec ne pojavi ali odpove aranžma na dan začetka potovanja ali celo po njegovem začetku, ga OPS KRIM bremeni za celotno vrednost aranžmaja, ki je lahko povečana do višine dejanskih stroškov.

Za primere, če bi moral upravičenec zaradi hujše akutne bolezni, smrti ali hujše poškodbe njega samega ali ožjih sorodnikov (starši, otroci, zakonec) ali zaradi vpoklica na vojaške vaje potovanje, do česar bi prišlo po sklenitvi pogodbe, odpovedati, kar bi imelo posledice iz prejšnjega odstavka, OPS KRIM upravičencu povrne celotno vplačano ceno aranžmaja. Odsotnost zaradi navedenih razlogov mora upravičenec dokazati z zdravniškim potrdilom.

Če se upravičenec ne more udeležiti potovanja, lahko, če se sprememba da urediti, spremeni (prenese) svojo rezervacijo na drugega upravičenca, ki izpolnjuje zahteve, predvidene za neko potovanje, vendar mora o tem obvestiti OPS KRIM oziroma prodajno mesto najpozneje v 8 dneh pred začetkom potovanja. OPS KRIM mora s spremembo soglašati. Vse dodatne stroške, ki bi pri tem nastali, nosi upravičenec.

Za vsako spremembo rezervacije, če je sploh še mogoča, OPS KRIM bremeni upravičenca za 20,00 €. Vsaka sprememba termina potovanja manj kot 30 dni do odhoda se ne šteje več kot sprememba, ampak kot odjava, za katero velja zgornja tabela odpovednih stroškov.

9. člen obveznosti OPS KRIM

OPS KRIM mora skrbeti za dobro izvedbo storitev in izbiro poslovnih partnerjev ter zastopati pravice in interese upravičencev v skladu z dobrimi navadami v turizmu. Upravičencu je dolžan omogočiti vse v programu aranžmaja navedene storitve in je odgovoren za morebiti neizvedene ali le delno izvedene storitve. OPS KRIM izključuje vsako odgovornost v primeru spremembe ali neizvedbe storitev, nastale zaradi višje sile ali zamud prevoznih sredstev, za katere je v skladu z veljavnimi predpisi odgovoren prevoznik.

10. člen obveznosti upravičenca

Upravičenec je dolžan poskrbeti, da on osebno ter njegovi dokumenti in prtljaga ustrezajo pogojem, predvidenim z obmejnimi, carinskimi, zdravstvenimi in drugimi predpisi matične države in tudi tiste, v katero potuje. Če na potovanju izgubi dokumente ali so mu ukradeni, so pa nujno potrebni za nadaljevanje potovanja ali vrnitev v domovino, si mora na lastne stroške priskrbeti nove. Če je upravičencu zaradi kršitve katerega od naštetih pogojev prepovedano nadaljevanje potovanja, nosi vse posledice in stroške, ki nastanejo pri tem. Spoštovati mora tudi hišni red v gostinskih in hotelskih objektih ter dobronamerno sodelovati s predstavnikom OPS KRIM in izvajalcem storitev.

Če upravičenec ne bi upošteval svojih obveznosti, odgovarja OPS KRIM za povzročeno škodo, OPS KRIM pa odklanja vsako odgovornost za škodo, ki bi jo upravičenec lahko utrpel v takem primeru.

Upravičenec je dolžan OPS KRIM ob prijavi posredovati svoje natančne osebne podatke, ki se bodo uporabljali v skladu z zakonom. Na podlagi teh podatkov bo OPS KRIM izvršil rezervacijo in najpozneje 5 dni pred odhodom upravičenca obvestil o točni uri odhoda in ostalih potrebnih podatkih o potovanju. Tudi če upravičenec ne prejme obvestila OPS KRIM, se to ne obravnava kot višja sila na strani upravičenca; stroške, ki bi zaradi tega nastali, zato nosi izključno upravičenec sam.

11. člen prtljaga in sobe

OPS KRIM ne prevzema nobene odgovornosti za izgubljeno ali poškodovano prtljago. OPS KRIM prav tako ne odgovarja za krajo ali poškodovanje prtljage ali drugih osebnih stvari, dragocenosti in dokumentov iz nastanitvenih objektov

Če upravičenec pri rezervaciji ni doplačal sobe s posebnimi značilnostmi (pogled na morje, balkon, udobje, lega – orientacija, določeno nadstropje ...), bo lahko nastanjen v eni od sob, ki so uradno registrirane za izdajanje gostom v nekem penzionu. Slike sob v katalogu so le primeri. Razdelitev sob je v pristojnosti latnikov penzionov. OPS KRIM na to ne more vplivati, upravičenčeve želje lahko posreduje naprej, ne more pa zagotoviti, da bodo tudi izpolnjene.

Pri nastanitvi 4 ali več oseb v isti sobi studiu ali apartmaju mora upravičenec upoštevati, da gre največkrat za dvoposteljno sobo oz. dvoposteljni studio oz. apartma s pomožnimi ležišči in

ali pogradom, zato nastanitev dodatnih oseb običajno ne ustreza standardu nastanitve ostalih dveh oseb. Po navadi gre za kavč ali zložljivo posteljo, ki po velikosti in udobju ni enaka navadni postelji. Upravičenec naj tudi upošteva, da zložljiva postelja omeji gibanje v sobi.

Po mednarodnih običajih in pogodbah s hotelirji poteka izmenjava sob med 10. in 15. uro, zato je treba ne glede na uro odhoda sobo zapustiti do 10. ure oz. je vseljiva šele ob 14. uri. V številnih nastanitvenih objektih ponujajo ob prihodu oz. odhodu možnost, da upravičenec prtljago odloži v poseben prostor ali na označeno zbirališče, vendar vedno na lastno odgovornost.

12. člen

zdravstveni predpisi in varstvo

Po predpisih Svetovne zdravstvene organizacije se je za potovanje v nekatere države upravičenec dolžan cepiti in si priskrbeti ustrezen dokument. Cepljenje je tudi obvezno, če je tovrsten predpis sprejet po sklenitvi pogodbe o potovanju; to ni opravičljiv razlog za prekinitve pogodbe, razen če bi obstajale kontraindikacije za upravičenčevo zdravje. V tem primeru je upravičenec dolžan predložiti zdravniško potrdilo. Upravičenec ima pravico do zdravstvenega varstva in zdravstvenih storitev v domovini in tujini v obsegu in tako, kot je določeno s predpisi pristojne zdravstvene ustanove, ter se je dolžan z njimi seznaniti pred začetkom potovanja.

13. člen

reklamacije in pritožbe

Majhnih pomanjkljivosti se ne upošteva. Če so storitve, navedene v programu, po mnenju, ki je neodvisno od osebnih lastnosti posameznega upravičenca, njegove starosti, spola, posebne občutljivosti ali posebne neobčutljivosti, opravljene slabo, lahko upravičenec poda pritožbo oziroma reklamacijo.

Pritožbeni postopek:

1. Takoj na kraju samem upravičenec reklamira neustrezno storitev pri predstavniku OPS KRIM, če je le-ta odsoten, pa ponudniku storitve. Upravičenec mora pri odpravljanju vzroka pritožbe sodelovati s predstavnikom z dobrim namenom. Če upravičenec ne sprejme ponujene rešitve reklamacije, ki ustreza vplačanim storitvam po programu, OPS KRIM ne bo upošteval poznejše reklamacije in upravičenecem ne bo odgovarjal na pisno pritožbo.
2. Če objektivne pritožbe ni mogoče rešiti na kraju, mora upravičenec poklicati predstavnika OPS KRIM na kontaktno številko objavljeno na spletni strani www.ops-krim.si in zahtevati pisno potrdilo o pomanjkljivostih.
3. Najpozneje v 2 mesecih po vrnitvi s potovanja mora upravičenec predati pisno pritožbo na pocitnice@ops-krim.si, ter priložiti ustrezna dokazila in morebitne račune zaradi dodatnih stroškov. Pritožba mora biti podpisana, vloži pa jo lahko le vsak upravičenec sam v svojem imenu ali pa za to pisno pooblasti tretjo osebo. Pooblastilo mora biti priloženo pritožbi. OPS KRIM bo vsebinsko obravnaval samo pravilno podane pritožbe z vsemi zahtevanimi priloženimi dokumenti, vložene v zakonsko določenem roku.
4. OPS KRIM je dolžan izdati pisni odgovor k navedeni pritožbi v 8 dneh po njenem sprejemu oziroma v roku, potrebnem za pridobitev informacij o vzroku pritožbe pri ponudniku storitve.
5. Dokler OPS KRIM ne da pisnega odgovora, se upravičenec odreče posredovanju katere koli druge osebe, sodnih ustanov ali dajanja informacij javnim glasilom.

OPS KRIM bo reševal samo pritožbe, kjer vzroka ni bilo mogoče odpraviti v kraju oddiha. Če bi bila glede na vsebino reklamacija lahko rešena na kraju samem, upravičenec pa ni grajal napake na kraju samem in o nepravilnosti ni obvestil navedenih oseb, se šteje, da se je upravičenec strinjal s pomanjkljivo opravljeno storitvijo in je s tem izgubil pravico do vlaganja

poznejših reklamacij z zahtevo po znižanju cene storitve oziroma plačilu odškodnine. Največja odškodnina zaradi pritožbe lahko doseže znesek realne vrednosti reklamiranega dela aranžmaja, ne pa tudi dela aranžmaja – storitev, ki jih je upravičenec že dobil in je bil z njimi zadovoljen. S tem se prekine pravica upravičenca do nadomestila idealne škode. Pri aranžmajih "last minute" in aranžmajih po znižani akcijski ceni gre za skromnejše nastanitve, vendar ugodnejše in predvsem primerne za upravičence, ki se jim kakovost bivanja ne zdi najpomembnejša. Upravičenec, ki se odloči za tak aranžma, je v skladu s Splošnimi pogoji poslovanja opozorjen na manjšo kakovost aranžmaja pred sklenitvijo pogodbe, zato nima pravice do uveljavljanja zahtevkov za znižanje cene, ki bi izvirali iz naslova kakovosti nastanitvenega objekta.

14. člen

OPS KRIM vse pridobljene podatke o upravičencu in njegovih družinskih članih varuje v skladu s pravicami in obveznostmi iz Splošne uredbe o varstvu podatkov Evropske unije. Šteje se, da upravičenec s prijavo na konkretno potovanje pristaja na uporabo teh podatkov z namenom, da se izpolnijo pogodbene obveznosti in pravice ter tudi za namene neposrednega trženja, raziskave trga, segmentacije kupcev, statistične obdelave in obveščanja o ponudbi organizatorja in njegovih poslovnih partnerjev. V kolikor upravičenec tega ne želi, lahko to izjavi ob prijavi na potovanje.

15. člen

Za reševanje morebitnih sporov, ki jih ne bi bilo možno rešiti po mirni poti, je pristojno sodišče v Ljubljani.

Dne 20.2.2020,

OPS KRIM
Predsednik
Mitja Gregorc univ.dipl.pravnik
z opravljenim PDI