

## **SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA ZA KOPALNE KARTE V PREDPRODAJI (ENO NAMENSKI DARILNI BONI)**

Kopalne karte v predprodaji izdaja podjetje **Sava Turizem, d.d., Dunajska 152, 1000 Ljubljana, matična št. 5301971000, davčna št. SI 53667409** (v nadaljevanju ponudnik).

Kontaktne podatki ponudnika:

- telefonska številka: **02 512 22 00**
- številka telefaksa: **02 548 16 07**
- naslov elektronske pošte podjetja: **info.shr@sava.si**

### **1. Splošne določbe**

Ti splošni pogoji imajo naravo pogodbe in urejajo razmerja med ponudnikom, kupcem ter imetnikom kopalne karte. Kupca zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku nakupa kopalne karte v predprodaji. Z nakupom kupec potrjuje, da je o teh splošnih določilih obveščen in da se z njimi strinja.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji so na vpogled na naslovu ponudnika, kakor tudi na spletnem mestu [www.sava-hotels-resorts.com](http://www.sava-hotels-resorts.com) (v nadaljevanju spletno mesto). Ponudnik si pridržuje pravico, da splošne pogoje spremeni. V primeru spremembe pogojev ponudnik najmanj 10 dni pred spremembo o tem obvesti kupce z objavo sprememb na spletnem mestu, vsakega posameznega kupca pa podjetje osebno obvesti tudi preko elektronske pošte ali drugih sredstev obveščanja.

Imetnik, ki po spremenjenih splošnih pogojih ne želi več poslovati s kopalno karto, je dolžan o tem pisno obvestiti ponudnika, od pogodbe za nakup kopalne karte odstopiti v 30 dneh od seznanitve po prejšnjem odstavku in kopalno karto vrniti najkasneje v 15 dneh od odstopa.

Če imetnik od pogodbe za nakup kopalne karte ne odstopi v roku iz tretjega odstavka te točke, velja, da se s spremenjenimi splošnimi pogoji strinja.

Če imetnik v primeru odstopa iz tretjega odstavka te točke kopalno karto originalno in nepoškodovano vrne ponudniku, mu ponudnik na njegov natančno naveden bančni račun vrne prejeta plačila nemudoma, vendar najpozneje v osmih dneh po prejemu kopalnih kart. Kopalna karta v predprodaji (v nadaljevanju tudi kopalna karta) je dokument, ki ga ponudnik izda proti plačilu v obliki fizične listine.

Kupec je fizična ali pravna oseba, ki opravi nakup kopalne karte v predprodaji. Pravica do odstopa po tej točki velja le za tiste kupce, ki so potrošniki skladno z določbami Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1). Če je kupec pravna ali fizična oseba, ki karto kupuje za namene svoje pridobitne ali poklicne dejavnosti, zanjo ne veljajo pravila o odstopu ali druga pravila, ki veljajo za potrošnike na podlagi zavezujoče zakonodaje o varstvu potrošnikov.

Imetnik je fizična ali pravna oseba, ki ima kopalno karto v fizični obliki.

### **2. Nakup kopalnih kart v predprodaji**

Nakup kopalnih kart je mogoče opraviti osebno na hotelskih recepcijah na vseh destinacijah Sava Hotels & Resorts (plačilo gotovina, kreditna kartica, naročilnica) ali preko e-pošte (plačilo po predračunu).

Pri nakupu kopalnih kart v predprodaji je omogočena tudi izdaja računa za pravne osebe.

V primeru nakupa oz. izdanega računa za pravne osebe ni mogoče uveljavljati pravic osebnega članstva v programu zvestobe Ambassador (pridobitev Kapljic).

V programu zvestobe Ambassador je pripis Kapljic za nakup kopalnih kart možen do količine 100 kopalnih kart na leto, na imetnika kartice zvestobe. Več informacij v zvezi s tem programom lahko prejmete pri ponudniku.

### **Postopek nakupa:**

V postopku nakupa so uporabniku (kupcu) na voljo naslednji koraki:

- Kupec izbere produkt.
- Kupec izbere način plačila (gotovina, kreditna kartica, naročilnica ali plačilo po predračunu).
- Po opravljenem plačilu kupec prejme fizično kopalno karto.

Ob nakupu preko elektronske pošte pošlje ponudnik kupcu kopalno karto po navadni pošti. V vrednosti nakupa nad 50,00 EUR je poštnina za dostavo kupljenih kopalnih kart v predprodaji brezplačna.

Dostava po navadni pošti je možna za naslednje države: Slovenija, Avstrija, Belgija, Bolgarija, Ciper, Češka, Nemčija, Danska, Estonija, Španija, Finska, Francija, Združeno kraljestvo, Grčija, Hrvaška, Madžarska, Irska, Italija, Litva, Luxembourg, Latvija, Malta, Nizozemska, Poljska, Portugalska, Romunija, Švedska, Slovaška.

### **3. Cene, opisi in veljavnost kopalnih kart**

Vse cene so v EUR, vsebujejo DDV in veljajo v trenutku potrditve naročila. Slike so simbolične narave in ne odražajo vedno v celoti dejanskega stanja.

Veljavnost kopalnih kart kupljenih v predprodaji je 12 mesecev od dneva nakupa.

Po preteku 12 mesecev je možno kopalno karto izkoristiti z doplačilom še v dodatnem roku 24 mesecev. Po preteku 36 mesecev od datuma nakupa karte, je kopalna karta neveljavna.

Na kopalni karti, kupljeni v predprodaji, ni dovoljeno ničesar dodajati, brisati, črtati, popravljati ali je na kakršen koli način spreminjati. V nasprotnem primeru kopalna karta ni veljavna.

Ponudnik oz. posamezna destinacija Sava Hotels & Resorts lahko zavrne izpolnitev obveznosti iz kopalne karte, če ugotovi, da je kopalna karta ponarejena, popravljena, popisana ali poškodovana v tolikšni meri, da se vsebine kopalne karte ne da razbrati oz. jo sistemsko odčitati.

### **4. Obveznost in odgovornost ponudnika**

Obveznost ponudnika je imetniku kopalne karte v predprodaji omogočiti dostop in uporabo storitve na eni od destinacij Sava Hotels & Resorts.

Obveznost ponudnika iz kopalne karte nastane v trenutku, ko kupec kopalne karte v predprodaji vplača vrednost kopalne karte.

Terjatev iz kopalne karte je vezana na sam dokument in gre imetniku kopalne karte. Izpolnitev terjatve iz naslova kopalne karte lahko ob predložitvi kopalne karte zahteva njegov prinosnik (imetnik), brez kakršne koli identifikacije.

Obveznost ponudnika do imetnika prodane kopalne karte preneha s tem, ko jo sprejme kot plačilo za opravljeno storitev, s potekom veljavnosti kopalne karte ali če postane kopalna karta neveljavna iz razlogov, ki izhajajo iz teh splošnih pogojev.

Ponudnik kopalnih kart odgovarja za stvarne napake za izpolnitev obveznosti iz naslova kopalnih kart, skladno z določilom Zakona o varstvu potrošnikov in Obligacijskega zakonika.

Za izgubljene ali ukradene kopalne karte v posesti imetnika ponudnik ne odgovarja in ne izdaja nadomestnih kopalnih kart.

## **5. Pravice imetnika kopalne karte**

Izpolnitev obveznosti iz naslova kopalnih kart, kupljenih v predprodaji, imetnik zahteva tako, da kopalno karto predloži ob koriščenju storitve na eni od destinacij Sava Hotels & Resorts. Destinacija oz. destinacije, kjer je koriščenje karte oz. natisnjene namenskega bona mogoče, so navedene na posamezni kopalni karti. Imetnik kopalne karte lahko kopalno karto prenese na tretjo osebo brez omejitev. Prenos se opravi z izročitvijo kopalne karte. Nov imetnik s prenosom pravic iz naslova kopalne karte pridobi vse pravice, ki jih je imel prejšnji imetnik.

Kopalne karte ni mogoče vrniti, zamenjati za denar, razen v primerih, ki so izrecno navedeni v teh pogojih. S kopalno karto prav tako ni mogoče kupiti drugega ali več drugih darilnih bonov ali storitev, ki ni definirana na kopalni karti. Neprabljene vrednosti kopalne karte ali neizkoriščene storitve ni mogoče prenesti na naslednjo koriščenje.

Kopalna karta v predprodaji se lahko koristi samo v celoti in izključno za namen, za katerega je izdana, ter samo na destinaciji in za storitev, ki je navedena na kopalni karti.

## **6. Pravica do odstopa**

Kupec kopalne karte ima pri pogodbah, sklenjenih na daljavo (nakup preko e-pošte), pravico, da v 14 dneh obvesti ponudnika, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev, pri čemer kupca kopalne karte bremenijo le stroški vračila nepoškodovane kopalne karte.

Obvestilo o odstopu mora biti pisno in vsebovati nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da kupec kopalne karte odstopa od pogodbe. Obvestilo o odstopu lahko kupec poda tudi po obrazcu, ki je priloga teh splošnih pogojev. Obvestilo o odstopu lahko kupec kopalne karte pošlje ponudniku z navadno ali e-pošto, ali pa ga osebno poda na hotelskih recepcijah na vseh destinacijah Sava Hotels & Resorts. Obvestilo o odstopu šteje za pravočasno, če je poslano pred iztekom odstopnega roka. Ob odstopu mora kupec navesti številko in datum računa, na podlagi katerega je kupil kopalno karto.

V primeru odstopa od pogodbe mora kupec kopalno karto, ki jo je že prejel, vrniti oz. izročiti ponudniku originalno in nepoškodovano na naslov ponudnika, in sicer nemudoma oz. najpozneje v 14 dneh po tem, ko je ponudnik prejel obvestilo o odstopu od pogodbe. Šteje, da je kupec kopalne karte pravočasno vrnil prejeto kopalno karto, če jo je odposlal s priporočeno poštno pošiljko pred iztekom 14 dnevnega roka za vračilo. Kupec kopalne karte lahko slednjo vrne ponudniku tudi osebno na hotelskih recepcijah na vseh destinacijah Sava Hotels & Resorts.

Ponudnik kopalne karte bo v primeru odstopa od pogodbe kupcu kopalne karte nemudoma oz. najpozneje v roku 14 dni po prejemu obvestila o odstopu od pogodbe s strani imetnika kopalne karte, na njegov bančni račun vrnil prejeta plačila s strani kupca kopalne karte. Ponudnik lahko zadrži vrnitev plačila, dokler ne prejme vrnjenih originalnih in nepoškodovanih kopalnih kart.

Ponudnik bo vrnil prejeta plačila kupcu kopalne karte z bančnim nakazilom na TRR kupca kopalne karte.

Pravica do odstopa po tej točki velja le za tiste kupce, ki so potrošniki skladno z določbami Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1). Če je kupec pravna oseba ali fizična oseba, ki karto kupuje za namene svoje pridobitne ali poklicne dejavnosti, zanjo ne veljajo pravila o odstopu ali druga pravila, ki veljajo za potrošnike na podlagi zavezujoče zakonodaje o varstvu potrošnikov.

## **7. Pritožbe in spori**

Ponudnik spoštuje veljavno in zavezujočo zakonodajo o varstvu potrošnikov. Po vseh močeh se trudi izpolnjevati svojo dolžnost vzpostaviti učinkovit sistem obravnavanja pritožb in določiti osebo, s katero se v primeru težav potrošnik lahko poveže telefonsko ali po elektronski pošti.

Pritožba se odda prek e-poštnega naslova [info.shr@sava.si](mailto:info.shr@sava.si). Postopek obravnave pritožbe je zaupen. Ponudnik mora v petih delovnih dneh potrditi prejem pritožbe, sporočiti potrošniku, kako dolgo jo bo obravnaval in ga vseskozi obveščati o poteku postopka.

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. Zato si ponudnik po svojih najboljših močeh prizadeva, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

Potrošnik lahko v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov sproži potrošniški spor.

**Sava Turizem d.d.**