SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA UPRAVLJALCA CRS-ja

I. UVODNA DOLOČILA

Za potrebe teh pogojev poslovanja uporabljeni pojmi pomenijo:

**CRS:** Centralni slovenski turistični rezervacijski sistem

Upravljalec CRS-ja, ki nastopa hkrati kot ponudnik tehnične rešitve CRS.

Feratel Media Technologies AG,

Moritschstraße 2/IV,

9500 Villach,

Email: info@feratel.com, servicecenter@feratel.com

Tel. št: +43 4242 216565-0

Matična številka: FN 72841 w

Identifikacijska številka za DDV: ATU 354 02 006

**Ponudnik (PKS)**: je turistični subjekt, ki ponuja svoje kapacitete - nastanitve in/ali druge turistične storitve. Ponudnik lahko sam skrbi za vnašanje in urejanje podatkov, v kolikor ima ustrezne tehnične možnosti ter se ponudnik za to odloči. V primeru, da teh možnosti nima, za njega to nalogo opravlja upravljalec CRS-ja ali zavod za turizem.

**Zavod za turizem**: organizacije na lokalnem nivoju, ki skrbijo za pospeševanje turizma (npr. TIC, GIZ, občine, ipd.). V kolikor na določenem območju zavod za turizem/TIC ni aktiven v projektu CRS, lahko naloge TIC-a prevzame turistična agencija, katera ima podpisano pogodbo s feratelom.

**Agencija**: Turistična agencija, ki ima veljavno licenco za organizatorja potovanja in veljavno licenco za posredovanje turističnih aranžmajev.

**Vsebinski skrbnik**: zavod za turizem ali turistična agencija ali ponudnik nastanitev.

**Potnik**: fizična ali pravna oseba, ki želi opraviti rezervacijo ali opravi rezervacijo v sistemu CRS.

**II. SPLOŠNA DOLOČILA:**

1. Upravljalec CRS-ja si v CRS-ju pridržuje pravico do uporabe skrajšanega imena ponudnika nastanitev iz tehničnih ali drugih razlogov.
2. Posamezne rezervacije se opravljajo kot:
   1. ) neposredne (on-line) rezervacije brez predhodnega poizvedovanja pri ponudniku nastanitev preko spleta. Ob rezervaciji je potnik dolžan posredovati vse potrebne podatke: jezik, podjetje, naziv, ime, priimek, ulica, PŠT, kraj, država, telefon, e-pošta. Rezervacija se smatra za dokončano, ko potnik dobi končno potrditev s strani ponudnika nastanitve.
   2. ) posredno rezerviranje je omogočeno pri nastanitvah, ki v projektu CRS sodelujejo preko zavoda za turizem. S klikom na gumb »povpraševanje« ne bo izvedena rezervacija, ampak bo zahteva po rezervaciji posredovana vsebinskemu skrbniku (TIC). Ta kontaktira PKS (telefon) in najkasneje v roku 24 ur preko Expert clienta uporabniku CRS-ja (turistu) sporoči ali je rezervacija nastanitvene kapacitete mogoča ali ne. V primeru, da je rezervacija možna, mora vsebinski skrbnik opraviti opcijsko rezervacijo za 48 ur. V tem času se potnik lahko odloči za potrditev opcijske rezervacije. Če ponudnik nastanitve o razpoložljivosti svojih kapacitet vsebinskemu skrbniku ne odgovori v roku 24 ur ali pa če nastanitev ni na voljo v terminu, ki jo želi potnik rezervirati, TIC pošlje potniku ponudbo za alternativno nastanitev. Potnik lahko s pomočjo plačilne kartice ali z nakazilom na bančni račun ponudnika nastanitev, nastanitveno kapaciteto tudi rezervira preko interneta. Rezervacija se smatra za dokončano, ko potnik dobi končno potrditev s strani TIC-a.
   3. ) on-line rezervacije na povpraševanje/poizvedbo pri ponudniku nastanitev preko spleta. Potnik, ki se po iskanju nastanitev odloči za nakup/rezerviranje, mora imeti omogočeno povezavo (gumb) rezerviraj, s katerim kupi, oziroma rezervira želeno nastanitev. Pri postopku rezervacije mora potnik posredovati svoje osebne podatke (jezik, podjetje, naziv, ime, priimek, ulica, PŠT, kraj, država, telefon, e-pošta) . Potniku se sporoči, da ta vrsta rezervacije prične delovati šele ob potrditvi ponudnika. Ponudnik prejme sporočilo o želeni rezervaciji, ki jo mora predhodno še potrditi ali zavrniti v programu WebClient. Rezervacija se smatra za dokončano, ko potnik dobi končno potrditev s strani ponudnika nastanitve.

Ne glede na način rezerviranja potnik prejme po e-pošti najkasneje 7 dni pred prihodom obvestilo o prihodu oziroma odhodu ter morebitnih informacijah, ki so potrebne za bivanje v želeni nastanitveni enoti.

1. Cena nastanitve v CRS-ju ni višja od cene nastanitve, ki jo ponudnik nastanitve ponuja na lastni spletni strani ali na drugih internetnih straneh in v katalogih organizatorjev potovanj, ki niso zakupili kapacitet polno za prazno. Cena je navedena na osebo na dan ali na apartma na dan. Ponudba po določeni ceni velja do zasedbe prostih mest.
2. V ceni nastanitve je vključena storitev, ki je navedena v CRS-u. Dodatne storitve, ki niso vključene v osnovno ceno, je ponudnik dolžan navesti v opisu kot doplačilo.

Cene so objavljene v evrih.

1. Ponudniki si pridržujejo pravico do spremembe objavljenih cen. Potnikom, ki že imajo potrjeno rezervacijo, je zagotovljena cena, ki je veljala ob potrditvi rezervacije. V primeru znižane cene potnik ni upravičen do povračila med ceno po kateri je rezerviral nastanitev in ceno, ki se v trenutno izvedene primerjave nahaja v CRS-ju.
2. V primeru, da rezervacijski sistem zahteva plačilno kartico, mora potnik, da lahko opravi rezervacijo, vnesti v rezervacijski sistem vrsto plačilne kartice, številko plačilne kartice, veljavnost plačilne kartice in podatke o lastniku plačilne kartice. Plačilna 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 TIC-u niso vidni, ponudnik vpogled vanje dobi le v zgoraj določenih primerih in za zgoraj določna primera.
3. Rezervacija nastanitev ob posebnih nižjih cenah ni na nikakršen način povezana s slabšo kakovostjo nastanitve, glede na velikost, opremo, lego, storitve ipd. Potnik se nastani izključno v nastanitvene kapacitete, ki so opremljene v skladu z opisom namestitvene kapacitete v CRS, katero je rezerviral potnik.
4. Če niso dogovorjena posebna pravila o storniranju rezervacij, velja sledeče:

* Za preklic rezervacije s strani potnika do 14 dni pred predvidenim prihodom potnika se ne obračunajo storno stroški.
* Za preklic rezervacije s strani potnika, manj kot 14 dni pred predvidenim prihodom potnika veljajo storno stroški v višini celotne cene rezervacije. Izjema je preklic rezervacije zaradi višje sile.

Ista pravila veljajo tudi, če potnik ne pride (t.i. »no-show«) v nastanitveno kapaciteto in ni izvedel stornacije rezervacije. Izjema je t.i. »no-show« zaradi višje sile.

Potnik 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 ponudnik bremeni plačilno kartico, ki jo je potnik posredoval kot garancijo plačila. Ponudnik nastanitve prejme storno stroške.

V primeru prekinitve bivanja v nastanitveni kapaciteti med časom trajanja potovanja, je potnik obvezan plačati ponudniku stroške v višini ene nočitve. Izjema je prekinitev bivanja zaradi višje sile.

1. V primeru, da potnik ne pridobi vize za vstop v Slovenijo, se upoštevajo stroški odpovedi, ki so predvideni v točki 8 splošnih pogojev.
2. Nastanitve v CRS-ju so kategorizirane v skladu z veljavno kategorizacijo, in sicer:

* Hoteli in kampi z eno do pet zvezdic;

Hotelu, ki presega minimalne kriterije za kategorijo štirih ali petih zvezdic, se podeli ocena »superior«, če za to oceno izpolnjuje pogoje iz Priloge pravilnika.

* Moteli, penzioni, gostišča, apartma-počitniško stanovanje, počitniška hiša in soba z eno, dvema, tremi ali štirimi zvezdicami;
* Kmetija z nastanitvijo z enim, dvema, tremi ali štirimi jabolki.
* Marina mora izpolniti minimalne tehnične pogoje in nuditi minimalne storitve, ki so predpisani s tem pravilnikom.
* Depandanse se kategorizirajo glede na vrsto osnovnega objekta.
* Planinske koče, počitniški domovi in mladinski hoteli -hostli niso kategorizirani.

Upošteva se kategorizacija, ki jo ima ponudnik nastanitev na osnovi veljavnega Pravilnika o kategorizaciji nastanitvenih obratov

**III. PONUDNIK**

1. Ponudnik se obvezuje, da bo sprejemal rezervacije, opravljene preko CRS sistema. Potniku se jamči nastanitev ob dogovorjenih pogojih in v dogovorjeni nastanitvi. Preselitev v nastanitev drugih ponudnikov je dovoljena le v skladu s točko 12. Če se preselitev opravi v nasprotju s pogodbo, se ponudnik nastanitev obvezuje kriti vse dodatne stroške, ki ob tem nastanejo.
2. Ponudnik nastanitev ima pravico do spremembe rezervacij v primeru višje sile, ki je ni mogoče predvideti ali se ji izogniti. V tem primeru si pridržuje pravico, da po predhodnem obvestilu upravljalca, ki o tem obvesti potnika, rezervirano nastanitev zamenja s podobno nastanitvijo enake ali boljše kvalitete za enako ceno, kot je imel potnik potrjeno ob rezervaciji. V primeru, da potnik ne soglaša s ponujeno nastanitvijo, lahko brez storno stroškov odstopi od pogodbe.

V primeru, da je zamenjava rezervirane nastanitve nemogoča, upravljalec lahko potniku odpove rezervacije ter vrne potniku celoten znesek plačane rezervacije.

1. Ponudnik nastanitev je dolžan potniku izdati račun in potrdilo o plačilu in zagotoviti vse pravice iz pogodbe o potovanju iz Obligacijskega zakonika.
2. Vse spremembe, ki se tičejo nastanitvenih kapacitet ponudnika nastanitev, kot so načrtovane prenove med obratovanjem ponudnika nastanitev, gradbena dela v neposredni okolici, zapiranje določenih delov ponudnika nastanitev, spremembe lastnika ali najemnika, uvedbo postopka prisilne poravnave, stečajnega postopka ali likvidacije, mora ponudnik nastanitev v roku 8 dni od dne, ko je sprememba nastala, sporočiti  svojemu pogodbenemu partnerju.

**IV. POTNIK**

1. Potnik je dolžan:

* upoštevati carinske in devizne predpise Slovenije
* upoštevati vizni režim v Sloveniji
* posredovati veljavne potne dokumente ob prihodu v nastanitev
* držati se hišnega reda v nastanitvi in upoštevati navodila ponudnika nastanitve oziroma gostitelja
* ob prihodu v kraj nastanitve predati dokumente v zvezi s potrditvijo in plačilom rezervacije
* nastanitveno enoto uporabljati samo za svojo nastanitev in za nastanitev oseb, sporočenih v rezervaciji oz. prijavljenih ob prihodu k ponudniku nastanitve.
* skrbno ravnati z inventarjem v nastanitvi

V primeru nespoštovanja teh obveznosti potnik odgovarja za škodo in nosi stroške v zvezi s tem. Eventualno škodo, ki jo je potnik povzročil v nastanitvi, je potnik dolžan poravnati pri ponudniku nastanitve oziroma gostitelju ob odhodu.

1. Potnik plača nastanitev ponudniku nastanitve ob prihodu ali odhodu iz nastanitve, ob upoštevanju morebitne akontacije.
2. Potnik je dolžan prijaviti reklamacijo ponudniku nastanitve na kraju samem in neposredno v istem dnevu, ko ugotovi nepravilnost ali pisno najkasneje v roku 8 dni po končanem bivanju. Pisni reklamaciji morajo biti priloženi dokumenti in fotografije, ki dokazujejo utemeljenost pritožbe.

V primeru, da bi bila po vsebini sodeč reklamacija lahko rešena na kraju samem (npr. pomanjkanje čistoče, pomanjkljivi obroki …), potnik pa napake ni grajal v času bivanja in o nepravilnosti ni obvestil ponudnika nastanitve, se šteje, da se je strinjal s tako opravljeno storitvijo in je s tem izgubil pravico do vlaganja kasnejših reklamacij z zahtevo po znižanju cene najema oziroma plačilu škode.

1. V skladu z Zakonom o spodbujanju razvoja turizma je potnik dolžan plačati turistično takso in promocijsko takso istočasno s plačilom nastanitve. Višina turistične in promocijske takse je določena glede na kraj bivanja, kot je to določeno v Zakonu o spodbujanju razvoja turizma.

**V. KONČNE DOLOČBE**

1. Zavajajoči ali napačni podatki s strani ponudnika nastanitev o kategoriji (številu zvezdic) nastanitvenih enot ponudnika nastanitev, opremi le teh in sob, legi, oddaljenosti ter drugi podatki imajo lahko za posledico ustrezne reklamacijske zahtevke s strani potnikov na znižanje cene. Za nepravilnosti pri izvrševanju zahtev potnika, ki izhajajo iz nepravilnosti podatkov, ki jih je ponudnik nastanitev posredoval upravljalcu, upravljalec CRS-ja ne odgovarja.
2. Upravljalec CRS ter vsebinski skrbnik ne odgovarjata  za poškodovano, uničeno ali izgubljeno prtljago, kot tudi ne za prtljago in dragocenosti iz nastanitve. Izgubljena prtljaga ali kraja se prijavijo pri ponudniku nastanitve ali na policijski postaji.
3. CRS sistem temelji na elektronskih postopkih, ki so lahko moteni. Zato upravljalec CRS-ja pri kršitvah obveznosti odgovarja samo v primeru naklepa ali hude malomarnosti.
4. Za višjo silo se šteje situacija, ki jo pred sklenitvijo rezervacije ni bilo možno predvideti ali se ji izogniti in mora biti  dokumentirana z veljavnimi uradnimi dokumenti.
5. Splošni pogoji poslovanja veljajo od objave, od 1.4.2020.