

Splošni pogoji poslovanja za posredovanje in organizacijo prevoza oseb GoOpti

Uvodna določba

Splošni pogoji poslovanja (v nadaljevanju: splošni pogoji) opredeljujejo pogoje prodaje in nakupa storitev posredovanja in organizacije prevozov, obveznosti in odgovornosti pravnih in fizičnih oseb, kot kupec, pri naročanju storitev, sklepanju pogodb za storitve. Na osnovi splošnih pogojev se stranke dogovorita o pravih in obveznostih obeh pogodbenih strank v poslovnem odnosu, kjer družba TM VISTA informacijski sistemi d.o.o. Tehnološki park 18, 1000 Ljubljana, posreduje in organizira prevoze oseb (v nadaljevanju: GOOPTI), NAROČNIK pa naroča in kupuje storitev posredovanja in organizacije prevoza oseb.

Opredelitev pojmov

Spletni portal GoOpti.com in zaščitena blagovna znamka GoOpti sta v lasti in upravljanju družbe TM VISTA d.o.o. GOOPTI izvaja: Lastne prevoze, Prevoze drugih prevoznikov, Organizirane izlete drugih turističnih agencij GOOPTI vedno nastopa kot informator opcij, NAROČNIK pa kot koristnik prevoza oziroma posredovane storitve. GOOPTI v določenih primerih nastopa tudi kot organizator lastnih prevozov - PREVOZNIK. GOOPTI je pridobil licenco št. G0004522 za opravljanje prevozov pri GZS dne 17.5.2011. GOOPTI v določenih primerih nastopa kot posrednik drugih organizatorjev prevoza. NAROČNIK je vsaka pogodbená stranka oz. NAROČNIK storitve iz ponudbe GOOPTI. NAROČNIK je hkrati tudi plačnik storitve. NAROČNIK prevoza koristi kapacitete vozila skladno s specifikacijo navedeno v splošnih pogojih. POSREDNIK je posredniško podjetje, ki je istočasno tudi NAROČNIK, ki ni končni uporabnik storitve, ampak naroča storitev v imenu drugega. POSREDNIK je lahko turistična agencija, hotel, turistično-informacijski center ali druga pravna oseba. POSREDNIK se mora vpisati v spletni portal GOOPTI s posebnim uporabniškim imenom in geslom, ki sta mu dodeljena ob podpisu pogodbe. DRUGI PREVOZNIK je izvajalec prevoza, ki ga GOOPTI posreduje. Vsi DRUGI PREVOZNIKI, ki jih GOOPTI posreduje, so pogodbeno zavezani spoštovati splošne pogoje GOOPTI. V primeru posredovanja linijskega prevoza veljajo splošni prevozniki pogoji za prevoz potnikov in prtljage v linijskem cestnem prometu DRUGEGA PREVOZNIKA in Zakonom o prevozih v cestnem prometu. V primeru tujih DRUGIH PREVOZNIKOV odnose med potnikom in njimi določajo lahko tudi lokalni predpisi, ki jih morata GOOPTI in NAROČNIK spoštovati. PREVOZNA POGODBA je pogodba, kjer se PREVOZNIK zavezuje, da bo NAROČNIKA ali njegovega potnika prepeljal do določenega kraja, NAROČNIK pa, da bo PREVOZNIKU plačal ustrezno prevozino. PREVOZNA POGODBA je sklenjena, ko potnik potrdi splošne pogoje na spletni strani www.GoOpti.com in opravi nakup. URA NAJKASNEJŠEGA PRIHODA je zadnja ura, ob kateri je GOOPTI dolžan NAROČNIKA najkasneje pripeljati in izkrcati na destinaciji. URA NAJZGODNEJŠEGA ODHODA je prva ura, ko je NAROČNIK pripravljn na letališču za odhod. Tabela na naši spletni strani z urami minimalnih povprečnih časov trajanja med prihodom na letališče in odhodom letala oziroma prihodom letala in prihoda iz letališke stavbe je le informativnega značaja in ne prevzemamo odgovornosti v primeru zamude.

Iskanje prevozov in cene

Iskanje ponujenih prevozov in cene, rezervacija, plačilo in potrditev poteka preko spletnega portala www.GoOpti.com. V procesu rezervacije prevoza mora NAROČNIK vpisati ali gre za enosmerni ali povraten prevoz, število oseb, datum prevoza in URO NAJKASNEJŠEGA PRIHODA ali URO NAJZGODNEJŠEGA ODHODA. Vsi podatki vplivajo na ceno prevoza. Cena prevoza ni fiksna, ampak se določa na podlagi povpraševanja po prevozih na določeni relaciji na določen dan in uro. V primeru prevozov na letališča ali druge lokacije, od koder NAROČNIK nadaljuje prevoz z letalskimi ali drugimi prevozniki, je izjemno pomemben izračun URE NAJKASNEJŠEGA PRIHODA ali URE NAJZGODNEJŠEGA ODHODA v primeru povratka. Za izračun mora NAROČNIK opraviti sam v skladu z navodili in zahtevami DRUGEGA PREVOZNIKA, kdaj je zadnji čas za prihod na odhodno lokacijo, oziroma ob kateri uri se pričakuje prihod iz letališke stavbe in možnost nadaljevanja potovanja z GOOPTI.

Tipi prevozov

Po vpisu vseh podatkov GoOpti.com portal ponudi možne alternative na ta dan. GOOPTI ponuja tri različne tipe prevozov z različnimi omejitvami in kakovostjo storitve:

VIP flex prevoz pomeni, da gre za prevoz po naročilu NAROČNIKA ob urah, ki jih želi NAROČNIK, ki poteka od naslova odhodne lokacije do naslova na destinaciji po željah NAROČNIKA. Prevozu se ne dodaja drugih potnikov. Če je v iskalnik vpisana URA NAJKASNEJŠEGA PRIHODA, se prevoz kot načrtuje tako, da je prihod ob tej uri oziroma malo prej. Če je v iskalnik vpisana URA NAJZGODNEJŠEGA ODHODA, bo odhod vozila načrtovan ob tej uri. V tem primeru GoOpti ne odgovarja za morebitne zamude na destinacijo. Prevoz se opravi z udobnim VIP vozilom (tip vozila izbran glede na število potnikov). NAROČNIK lahko rezervacijo kadarkoli prekliche in dobi polno povračilo plačanega denarja. Dodatne ugodnosti rezervacije VIPflex so: vkrcanje in izkrcanje po želji na večih lokacijah (do 8) in brezplačna voda v vozilu, VIP prevoz pomeni, da gre za prevoz po naročilu NAROČNIKA ob urah, ki jih želi NAROČNIK, ki poteka od naslova odhodne lokacije do naslova na destinaciji po željah NAROČNIKA. Prevozu se lahko dodaja druge potnike. Možna so krajša čakanja ter postanki na posameznih naslovih, hotelih, prenočiščih ali domačih naslovih. Če je v iskalnik vpisana URA NAJKASNEJŠEGA PRIHODA, se prevoz načrtuje, da je prihod ob tej uri oziroma malo prej. Če je v iskalnik vpisana URA NAJZGODNEJŠEGA ODHODA, bo odhod vozila načrtovan ob tej uri. V tem primeru GoOpti ne odgovarja za morebitne zamude na destinacijo. V primeru odpovedi se vplačan denar ne vrača.

FIX prevoz pomeni, da gre za prevoz po sistemu linijskega prevoza, ki ima točno določene ure odhoda in prihoda ter fiksno ceno na osebo ne glede na število. Lokaciji vkrcanja in izkrcanja sta točno določeni. V primeru odpovedi se vplačan denar ne vrača. OPTI prevoz je cenovno najugodnejši prevoz, pri katerem GOOPTI individualna naročila prevozov z enakimi relacijami in podobnimi urami združuje. Posledice združevanja potnikov so čakanje ter postanki na posameznih naslovih, hotelih, prenočiščih ali domačih naslovih. Ura odhoda / prihoda se prilagaja različnim potrebam NAROČNIKOV, ki so rezervirali prevoz. GOOPTI poskuša združevati naročila tako, da prihaja do najmanjših odstopanj od zelenih časov. Vsaka relacija ima svojo podstran na portalu GoOpti.com, kjer je poleg drugih informacij tudi zapisano OPTI čakalno okno, ki sporoča, koliko ur je maksimalen odmik od zelene ure prihoda oziroma odhoda na tej relaciji v posameznem primeru. V primeru izbire najkasnejšega prihoda se lahko zgodi, da je prihod do toliko ur pred URO NAJKASNEJŠEGA PRIHODA, v primeru izbire najzgodnejšega odhoda pa je lahko odhod toliko ur kasneje od URE NAJZGODNEJŠEGA ODHODA. Vsaka relacija ima lahko svojo OPTI čakalno okno. Pridržujemo si pravico, da lahko OPTI čakalno okno za vsako posamezno relacijo kadarkoli spremenimo. Lokaciji vkrcanja in izkrcanja sta točno določeni. Za doplačilo je mogoče po želji spremeniti omenjene lokacije. V primeru odpovedi se vplačan denar ne vrača.

Rezervacija, plačilo in potrditev

Ko je na portalu tip prevoza izbran, so prikazane vse podrobnosti prevoza, izbrane ure, datum, lokacije vkrcanja in izkrcanja ter možnosti doplačil. Po izbiri doplačil mora NAROČNIK vpisati svoje podatke (ime, priimek, naslov, mobilna telefonska številka, e-mail, ter uporabniško ime in geslo za vstop v podstran Moj račun, kjer je mogoče pregledovati nakupe in vpisane podatke) ter ime potnika/ov, v kolikor morebitne naslove zelenega vkrcanja ali izkrcanja, številke letov v primeru nadaljevanja prevoza z letalskim prevoznikom in morebitne opombe. POSREDNIK mora vpisati mobilno telefonsko številko potnika v opombe. Ko so vsi podatki vpisani, NAROČNIK ponovno pregleda vse vpisane in izbrane informacije ter potrdi te splošne pogoje. S sprejemom splošnih pogojev lahko NAROČNIK nadaljuje na naslednji korak, ki se nahaja na varnem strežniku banke GOOPTI in kjer opravi plačilo s kreditno ali debetno kartico. Plačilo je možno z plačilnimi karticami VIZA, VIZA Electron, MASTERCARD in MAESTRO. GOOPTI ni obvezen nuditi storitev nikomur, ki ne soglaša s temi splošnimi pogoji. POSREDNIK s potrditvijo splošnih pogojev in priskotom tipke »naprej« opravi nakup prevoza, ne da bi plačal s kreditno ali debetno kartico. POSREDNIK opravi plačilo kumulativne fakture nakupov, kot je dogovorjeno v pogodbah med POSREDNIKOM in GOOPTI.

Skenitev pogodb

S plačilom je pogodba sklenjena in prevoz potrjen. GOOPTI se zavezuje, da bo prevoz izpeljan z GOOPTI ali DRUGEGA PREVOZNIKA. GOOPTI si pridružuje pravico ponudbe denarnega nadomestila, namesto izvedbe prevoza in povrnitve stroškov. V primeru, da NAROČNIK to ponudbo pisno sprejme, GOOPTI ni več zavezan k izvedbi prevoza. GOOPTI ne opravlja prevozov oseb mlajših od 15 let (brez spremstva ali pooblastila skrbnika) in živali (brez spremstva in predhodne odobritve).

Odповed, sprememba ali zamuda s strani NAROČNIKA

Odповed naročila s povračilom vplačanega denarja je mogoča le v primeru VIPflex prevoza in v določenih omejenih primerih in zneskih pri FIX prevozih glede na splošne pogoje DUGEGA

PREVOZNIKA in zakon o prevozih v cestnem prometu. GOOPTI ne sodeluje z letalskimi in drugačnimi prevozniki in pogodba o prevozu med NAROČNIKOM in GOOPTI je neodvisna od letalskih in drugačnih prevoznikov, s katerimi ima NAROČNIK tudi sklenjene pogodbe. To pomeni, da v primeru zamud letalskih in drugačnih prevoznikov GOOPTI ni dolžan čakati na NAROČNIKA in je, v primeru daljše zamude letalskega ali drugačnega prevoznika pogodba med GOOPTI in NAROČNIKOM odповedana. Daljša zamuda pomeni dlje kot 15 minut v primeru izbire OPTI pri izbiri URE NAJKASNEJŠEGA PRIHODA, 1 ura v primeru VIP in v primeru OPTI izbire URE NAJZGODNEJŠEGA ODHODA in 2 uri v primeru VIPflex. Enako velja v primeru drugih nepričakovanih sprememb, kot so: rerutacija prihoda letala na drugo letališče, kot je bilo rezervirano, zamuda letala zaradi napačno vpisanih UR NAJKASNEJŠEGA PRIHODA ali NAJZGODNEJŠEGA ODHODA. V primeru odpovedi pogodbe že vplačane zneske GOOPTI vrača ali ne vrača v skladu s temi splošnimi pogoji. Sprememba naročila je mogoča brez doplačila le v primeru VIPflex prevoza. Pri OPTI sprememba naročila je mogoča spremembe 15€ plus morebitna razlika v ceni. Če je na nov datum cena prevoza ugodnejša ali enaka se plača le strošek spremembe.

Obveščanje potnikov

GOOPTI obvešča javnost o novih relacijah, akcijskih cenah in drugih novostih preko običajnih e-poštnih kampanj. GOOPTI z objavo teh splošnih pogojev na svoji spletni strani objavlja; način posredovanja informacij o prevozu NAROČNIKA/potnika, potek vožnje, varnost in prepovedi v zvezi z ravnanjem NAROČNIKOV/potnikov v vozilu, možnost izključitve NAROČNIKA/potnika, način vstopa in izstopa ter prevoz prtljage.

Informacije o prevozu

Dan pred odhodom potrajnega prevoza voznik PREVOZNIKA oziroma predstavnik GOOPTI pošlje na mobilno telefonsko številko in E-pošto NAROČNIKA/potnika in se dogovori za točno uro in lokacijo vkrcanja, če prevoz to glede na potrjeno in plačano rezervacijo zahteva. V primeru OPTI prevoza je točna ura odhoda znana dan pred odhodom, ko se zapre spletna prodaja in je v najkrajšem času sporočena vsem NAROČNIKOM/potnikom.

Potek vožnje

Začetek vožnje je definiran s trenutkom, ko NAROČNIK/potnik zasede svoje mesto v vozilu in voznik vsakokratno dogovori s NAROČNIKA/potniki, pri čemer je potrebno soglasje vseh. Ob prepogostih postankih na izrecno željo NAROČNIKOV/potnikov voznik ne odgovarja za morebitne zamude na končno destinacijo. Konec vožnje nastopi takrat, ko na končni destinaciji vozilo zapustijo vsi NAROČNIK/potniki.

Izredne prekinitive vožnje, zamude in odpoved s strani GOOPTI

Če je prevoz prekinjen zaradi vzrokov, za katere NAROČNIK/potnik ne odgovarja, ima NAROČNIK/potnik pravico; zahtevati, da ga GOOPTI s drugim primernim prevoznim sredstvom prepelje do namembnega kraja, zahtevati, da ga GOOPTI skupaj s prtljago v primernem roku prepelje v odhodni kraj in mu vrne prevozino; odstopiti od pogodbe in zahtevati od GOOPTI vrnite prevozine. GOOPTI se zavezuje, da v primeru, če je NAROČNIK pravilno vpisal URO NAJKASNEJŠEGA PRIHODA, vendar pa zamudi nadaljnji prevoz zaradi prezopnega prihoda prevoza, ki ga organizira GOOPTI in za zamudo niso krive zunanje nepredvidljive okoliščine, na katere GOOPTI nima vpliva (okvara vozila in višja sila), niti zahteva NAROČNIKA/potnika za večkratno ustavljanje, povrne NAROČNIKU stroške opravljenega in nadaljnjega prevoza oziroma na lastne stroške zagotovi nadomestne nadaljnji prevoz. GOOPTI si pridružuje pravico do manjših zamud do 1 ure, ki so lahko posledica čakanja drugih potnikov, prometa in drugih nepredvidljivih dejavnikov. OPTI čakalno okno se lahko maksimalno preseže za 1 uro in pol v primeru zamud drugih potnikov. NAROČNIK mora odškodninsko zahtevo, opredeljeno v tem členu dostaviti GOOPTI najpozneje v 15-tih dneh od dneva, ko je bil ali bi moral biti prevoz končan. GOOPTI si pridružuje pravico odповdati prevoz v primeru zaprtja OPTI relacije vsaj 1 mesec pred potnikovim odhodom in povrniti le vplačano kupnino.

Okvara vozila in višja sila

V primeru okvare vozila se GOOPTI obvezuje preskrbeti nadomestni prevoz. Če nadomestno vozilo ni možno priskrbiti v roku 3 ur od prekinitive vožnje zaradi okvare, NAROČNIKU GOOPTI povrne stroške prevoza / storitve v celoti. NAROČNIK v primeru okvare vozila do povrnitve drugih stroškov kot navedenih ali odškodnino ni upravičen. V primeru prekinitive prevoza zaradi višje sile (zastoji na cesti, slabe vremenske razmere, ipd), in takojšnje nadaljevanje vožnje ni možno, GOOPTI ne odgovarja za nastalo škodo, niti ne povrne vplačanega denarja za prevoz.

Varnost in prepovedi v zvezi z ravnanjem potnikov v vozilu

Vsa vozila, ki jih GOOPTI uporablja za prevoze, imajo licenco za prevoz potnikov, so ustrezno zavarovana in pregledana in so v skladu z zakonodajo Republike Slovenije. Nezgodno zavarovanje NAROČNIKOV/potnikov je vključeno v ceno prevoza. Dodatne dolžnosti voznika vozila nalagajo obveznost ravnanja v smislu dobrega gospodarja tako v odnosu do vozila kot do potnikov. V primeru nevarnega vedenja potnikov, pri čemer s tem ravnanjem lahko sebi in drugim povzročijo telesne poškodbe, mora voznik zavustaviti vožnjo, ter pred nadaljevanjem vožnje zavarovati varnost ostalih potnikov in vozila. Potnik v vozilu ne sme odpirati vrata med vožnjo, metati predmetov po vozilu ali iz vozila, ovirati ostale potnike pri vstopanju in izstopanju, kaditi, imučevati ali odtujevati opreme oziroma onesnaževati vozila. Za povzročeno škodo zaradi kršitve te prepovedi je potnik odškodninsko odgovoren v skladu z zakonom. V vozila ni dovoljeno vnašati nevarnih predmetov, predvsem strelnega orožja, eksplozivnih, vnetljivih in jedkih snovi ter predmetov, s katerimi se lahko ovirajo potniki ali povzročijo škoda potnikom, njihovi lastnini oziroma stvarim.

Izključitev potnika iz prevoza

PREVOZNIK ni dolžan sprejeti za prevoz osebe, za katero se zaradi njenega vedenja lahko upravičeno domneva, da bo PREVOZNIKU onemogočila izpolniti njegove obveznosti do drugih potnikov. PREVOZNIK sme izključiti iz prevoza potnika, ki s svojim vedenjem nadleguje druge potnike ali ne spoštuje predpisov o javnem redu in miru, ne da bi mu moral vrneti prevozino. Voznik ne sme dovoliti vstopa v vozilo osebi oziroma mora odstraniti iz vozila osebo, ki je nasilna ali nadležna do drugih potnikov, s svojim vedenjem predstavlja nevarnost za vožnjo ali potnike ali želi na avtobus vnesti neprimerno prtljago ali nevarne snovi.

Prtljaga

NAROČNIK/potnik je upravičen do 3 kose prtljage v skupni teži do 35 kg. Ob predhodni najavi / rezervaciji ter doplačilo je možna dodatna prtljaga oziroma posebna prtljaga posebnih dimenzij kot na primer glasbeni instrumenti, športna oprema, kolesa, smučarska oprema, jadrna deska ipd... V kombi vozilo ni dovoljeno vnašanje in prevažanje nevarnih snovi in predmetov, kot so: radioaktivne snovi, eksplozivi, vnetljive tekočine, plinske jeklenke z butanom ali propanom, orožja, noži, strupi, korozivne snovi, kisline, magneti, infekcijske snovi: virusi in bakterije, droge.

Voznik in GOOPTI ne odgovarjata za osebne stvari izgubljene ali pozbavljene v vozilu.

Poslovna tajnost

GOOPTI bo vse podatke in informacije iz sklenjenih pogodb ali v zvezi z izvrševanjem sklenjenih pogodb obravnaval kot poslovno skrivnost. To določilo ne velja za podatke, ki se morajo na podlagi veljavne zakonodaje posredovati za to upravičenim osebam.

Varovanje osebnih podatkov

NAROČNIK pooblašča GOOPTI ter dovoljuje, da se njegovi osebni podatki zbirajo, hranijo, obdelujejo, uporabljajo in posredujejo v zvezi z vsemi postopki GOOPTI. GOOPTI se zavezuje, da bo vse osebne podatke NAROČNIKOV/potnikov varoval v skladu z veljavno zakonodajo, ki ureja varstvo osebnih podatkov.

Pritožbe NAROČNIKOV/potnikov

NAROČNIK/potnik se lahko pritoži glede kakovosti in načina izvajanja prevoznih storitev. Pritožbo poda NAROČNIK/potnik pisno na naslov sedeža družbe najkasneje v 15 dneh od opravljenega prevoza. GOOPTI se mora na pritožbo potnika odzvati v 14-tih dneh po njenem prejemu.

Končne določbe

Stranke si bosta prizadevali sporazumno reševati morebitna nesoglasja, v primeru, da to ni mogoče, stranki določata pristojno sodišča v Ljubljani. Pristojna je le različica dokumenta v slovenskem jeziku. Splošni pogoji veljajo od 12.9.2011.

Ljubljana, 9.9.2011

Direktor TM Vista d.o.o.,

Marko Guček