

## SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

### UVODNI POJMI

- »upravljavca« je Javno podjetje Marprom d.o.o., ki upravlja z vseni žičniškimi napravami in smučiščem ter drugimi objekti na Mariborskem Pohorju in Arehu
- »objekti upravljavca« so žičniške naprave, smučišča - zemljišča, kolesarske proge in drugi turistični ter športni objekti
- »Uporabniki storitev« so vse tiste osebe, ki proti plačilu koristijo ponujene storitve upravljavca
- »vozovnica« je vozovnica za uporabo objektov upravljavca navedena v uradnih veljavnih cenikih upravljavca ter dokazilo o plačilu turističnega aranžmaja, ki vključuje tudi prevoz (v primeru uporabe smučarskega avtobusa)
- neprenosljiva vozovnica« je vsaka vozovnica objavljena v uradnih cenikih upravljavca, s katero lahko razpolaga samo tista oseba, ki je evidentirana z video zapisom pri prvi validaciji sistema evidentiranja vozovnic, razen izrecno navedene prenosne vozovnice
- »personalizirana vozovnica« je vozovnica za uporabo objektov upravljavca, navedena v veljavnem ceniku upravljavca, ki vsebuje ime in priimek ter fotografijo
- »terminalska vozovnica« je dvo- ali večdnevna vozovnica za uporabo objektov upravljavca, navedena v veljavnem ceniku upravljalca, ki vsebuje fotografijo
- »sistem evidentiranja vozovnic« je informacijski sistem upravljavca, na podlagi katerega se izdajajo vozovnice, evidentira in nadzira uporaba vozovnic na posameznih prehodih na objektih upravljavca s pomočjo informacijske tehnologije
- »zloraaba vozovnic« pomeni, prenašanje ene neprenosljive vozovnice med dvema ali več osebami, ki se evidentirajo v sistemu evidentiranja vozovnic oziroma uporaba vozovnic s strani neupravičene osebe
- »pogodbena razmerje« je razmerje, ki se vzpostavi med upravljavcem in uporabnikom storitve na podlagi kupljene vozovnice, na podlagi katerega se upravljavca zaveže zagotavljati storitve v skladu z objavljenimi splošnimi pogoji poslovanja, uporabnik storitve pa se zaveže uporabljati ponujene storitve v skladu s splošnimi pogoji poslovanja in Varnostnimi navodili in pravili obnašanja, ki jih upravljavca sprejme za posamezne outdoor dejavnosti (Bike park Pohorje Maribor, gorski trikolesniki, monster roller, zimske tube, zorbing...)

### NAKUP IN VELJAVNOST VOZOVNIC

- vozovnice za uporabo objektov upravljavca se kupujejo na prodajnih mestih upravljavca in na spletni strani [tickets.visitpohorje.si](http://tickets.visitpohorje.si) z gotovino, s plačilnimi in kreditnimi karticami
- uporabniki storitev objekte upravljavca uporabljajo zgolj z veljavno vozovnico, s katero se evidentirajo v sistem za evidentiranje vozovnic
- lastnikom določenih personaliziranih in terminskih vozovnic upravljavca nudi ugodnost brezplačnega parkiranja na parkiriščih Vzpenjača 1, Vzpenjača 2 in Snežni stadion, v kolikor parkirišče ni zasedeno (vozovnica ne zagotavlja parkirnega mesta). V času rednih in posebnih pregledov ter vzdrževalnih del na krožno kabinski žičnici Pohorska vzpenjača ta ugodnost ne velja
- uporabniki storitev so dolžni pristojnim delavcem upravljavca na njihov poziv predložiti vozovnico
- vsaka vozovnica ima določen datum veljavnosti, ki ga ni mogoče naknadno spreminjati
- izgubljeno terminalsko vozovnico je mogoče nadomestiti z novo le, če uporabnik storitve na prodajnem mestu upravljavca predloži račun, naročilnico ali voucher in poravnava stroške zamenjave v skladu z uradnim veljavnim cenikom
- za seniorje (moške in ženske) nad 65 let ali z ustrežno seniorsko izkaznico, otroke od 6 do 14,99 leta, invalide in mladino velja ob predložitvi ustreznega dokazila o starosti oziroma statusu znižana cena za tiste vrste vozovnic, ki so posebej označene v ceniku; vozovnice so veljavne le skupaj z dokazilom o starosti oziroma statusu
- uporabniki storitev, ki razpolagajo z vozovnicami s starostnimi popusti, so se ob legitimaciji dolžni izkazati z dokazili o

- upravičenosti do teh popustov (dijaška izkaznica, študentska izkaznica, osebna izkaznica, potni list ...)
- do nakupa vozovnic po ceni za šolske skupine so upravičene le javne izobraževalne ustanove, kot so šole, vrtci, fakultete...
- upravljavca si pridržuje pravico do zavrnitve izdaje vozovnic na podlagi naročilnice ali voucherja

### POVRNITEV KUPNINE

- poslabšanje vremena, megla, veter, zapora prog, prekinitev ali zastoj delovanja posameznih naprav niso razlogi za povrnitev kupnine ali podaljšanje veljavnosti vozovnic
- v primeru, da zaradi slabega vremena, pomanjkanja snega ali katerega drugega razloga ne obratuje noben objekt upravljavca, upravljavca povrne neizkoriščen del kupnine od nakupa terminske vozovnice
- izločitev posameznih žičniških naprav ter smučarskih ali kolesarskih prog v obratovalnem obdobju dejavnosti zaradi tehničnih, organizacijskih, gospodarskih ali naravnih razlogov, ni razlog za znižanje cen vozovnic
- redni in posebni pregledi ter vzdrževalna dela na žičniških napravah po standardu SIST EN 1709, navodilih proizvajalca ter Pravilnika o tehničnih pregledih žičniških naprav (Uradni list RS, št. 63/11, 63/12, 59/13, 72/14 in 116/20) niso razlogi za povrnitev kupnine ali podaljšanje veljavnosti vozovnic
- kupljenih poldnevni in dnevni vozovnic ni mogoče vrniti in zahtevati povračilo kupnine
- upravljavca ne prizna nobenega nadomestila za izgubljene poldnevne in dnevne vozovnice
- uporabniki storitev, ki so se poškodovali na objektih upravljavca in razpolagajo z veljavno vozovnico, z zapisnikom o nesreči upravljavca ter z zdravniškim potrdilom o nemožnosti nadaljnjih aktivnosti na objektih upravljavca so upravičeni do povračila dela kupnine za veljavno vozovnico v obliki dobropisa, če so bili ob nezgodi imetniki:
  - terminskih vozovnic: kupnina se jim povrne za neizrabljene dni v celoti
  - personaliziranih (sezonskih) vozovnic: sorazmerni del kupnine se povrne po končani sezoni, po naslednji formuli:
    - cena sezonske vozovnice (npr. 300,00 EUR) / število dni trajanja sezone (npr. 113 dni) = cena na dan sezone (npr. 2,7 EUR)
    - cena na dan sezone (npr. 2,7 EUR) x število dni uporabe vozovnice (npr. 35 dni) = cena dejansko uporabljene vozovnice (npr. 94,5 EUR)
    - cena sezonske vozovnice (npr. 300,00 EUR) - cena dejansko uporabljene vozovnice (npr. 94,5 EUR) = povračilo sorazmernega dela kupnine (npr. 205,5 EUR)
  - personaliziranih (letnih) vozovnic: sorazmerni del kupnine se povrne po končani sezoni, po naslednji formuli:
    - cena letne vozovnice (npr. 250,00 EUR) / 12 = cena na mesec (npr. 20,8 EUR) x število preostalih mesecev po mesecu poškodbe (2 meseca, če je datum poškodbe 10.10.) = povračilo sorazmernega dela kupnine (npr. 41,66 EUR)
- uporabniki storitev reklamirajo storitve na prodajnih mestih upravljavca ali prek elektronskega sporočila.

### POSEBNA DOLOČILA

- otroci do 6 let lahko uporabljajo objekte upravljavca brezplačno le, če so v spremstvu najmanj ene odrasle osebe in uporabljajo objekte skupaj z njo
- otroci do 6 let, ki uporabljajo objekte upravljavca samostojno, se obravnavajo kot otroci po 6. letu starosti in potrebujejo veljavno vozovnico

- otroci lahko samostojno uporabljajo žičniško napravo z starostjo najmanj 8 let, na sedežnicah pa je dodatni pogoj, da so visoki najmanj 125 cm
- otroci do 6 let, ki smučajo organizirano prek smučarskih klubov, šol, tečajev s trenerji ali vodjem vrste, potrebujejo veljavno vozovnico
- vsi uporabniki otroškega poligona brez izjeme (tudi otroci do dopolnjenega 6. leta starosti), lahko uporabljajo otroški poligon samo z veljavno vozovnico
- otroci, starejši od 6 let morajo imeti na vseh objektih upravljavca veljavno vozovnico

### NADZOR VOZOVNIC

- nadzor nad pravilno uporabo vozovnic se izvaja z videonadzorom, na kar so uporabniki storitev opozorjeni z oznakami o izvajanju videonadzora na vstopnih postajah, na prodajnih mestih in tudi s predmetnimi pogoji poslovanja
- z izvajanjem videonadzora kontrole vozovnic se ne posega v zasebnost uporabnika storitve, temveč se primerja med seboj fotografija video izsekov validacije in prehoda uporabnika storitve na podlagi serijske številke posamezne vozovnice
- namen izvajanja videonadzora kontrole vozovnic je preprečiti zlorabo vozovnic in posledično premoženjsko oškodovati upravljavca
- videonadzor se izvaja skladno z veljavno zakonodajo s področja varstva osebnih podatkov

### ODVZEM ALI PREKLIC VOZOVNIC

- nespoštovanje pravil varnega smučanja in zloraba vozovnic so razlogi za takojšen odvzem oz. preklic vozovnic
- kršitelju, ki ne spoštuje pravil varnega smučanja lahko policist oz. nadzornik na smučišču odvzame vozovnico in izda potrdilo o odvzemu vozovnice
- kršitelju, ki zlorabi vozovnico, pooblaščen delavec upravljavca le-to preklic brez izdaje potrdila o preklicu vozovnice
- kršitelj, ki je zlorabil vozovnico, je za nadaljnjo uporabo objektov upravljavca dolžan plačati vozovnico po veljavnem ceniku upravljavca
- upravljavec lahko imetnika zlorabljene vozovnice prijavi pristojnim državnim organom
- ponesrečenec, ki je hkrati imetnik zlorabljene vozovnice sam nosi vse stroške reševanja,
- voznja izven kolesarskih prog (po nelegaliziranih progah) in po zaprtih progah ali po zaprtih odsekih prog Bike Parka Pohorje Maribor se sankcionira z odvzemanjem oz. preklicem vozovnice
- nespoštovanje opozoril in navodil upravljavca so razlogi za takojšen odvzem oz. preklic vozovnice

### VARNOSTNA DOLOČILA

- na vseh žičniških napravah je prepovedano kajenje, uporaba odprtega ognja in odmetavanje cigaretnih ogorkov ter smeti
- prepovedana je uporaba objektov upravljavca uporabnikom storitev, ki so pod vplivom alkohola in/ali drugih psihoaktivnih snovi
- na vlečnicah je prepovedano prenašanje otrok in domačih živali v nahrbtnikih ali na prsih
- na sedežnicah je v naročju dovoljen prevoz otrok starosti do 6 let; odgovornost za varnost pri takem prevozu prevzame spremljajoča odrasla oseba
- prevoz psov s krožno kabinsko žičnico je dovoljen pod naslednjimi pogoji:
  - vsak imetnik psa mora pri vsakem prevozu imeti pri sebi nagobčnik, bodisi lasten bodisi sposojen pri upravljavcu, ki ga po končanem prevozu vrne upravljavcu
  - vsak imetnik psa uporablja za prevoz psa gondolo za kolesarje
  - v primeru prisotnosti drugih potnikov v gondoli mora imetnik psa le-temu nadeti nagobčnik
  - imetniki manjših psov lahko uporabljajo ostale gondole le, če psa držijo v naročju
- na ostalih žičniških napravah ni dovoljen prevoz psov in drugih živali
- vodje skupin in trenerji so dolžni na smučišču poskrbeti za vzdrževanje reda oz. pravil varnega smučanja; v primeru nevarnega vodenja skupine upravljavec prepove nadaljevanje smučanja na

smučišču brez povračila kupnine – skupini se odvzamejo smučarske vozovnice na podlagi veljavne zakonodaje

- prepovedano je parkiranje in vožnja na objektih upravljavca (zemljišča, dovozne poti, smučišča, kolesarske proge); za parkirana vozila upravljavec ne prevzema nobene odgovornosti
- uporabnik storitev je dolžan upoštevati navodila varnostne službe, delavcev žičnice in redarjev, kot tudi odredbe vseh opozorilnih oziroma obvestilnih tabel na objektih upravljavca ter veljavno zakonodajo
- prepovedan je prehod prek zaščitnih ograj, saj le-te omejujejo območje pred različnimi vrstami (tudi snežnih) previsov, prepadov in nevarnih mest
- prepovedano je smučanje po gozdu
- hoja in sankanje po smučarskih progah nista dovoljena
- vožnja z motornimi sanmi po smučarskih progah ni dovoljena, razen za potrebe upravljavca smučišč (dostava, reševanje)
- reševalno službo in nujno medicinsko pomoč upravljavec zagotavlja v obratovalnem času objektov upravljavca, stroške reševanja izven obratovalnega časa objektov upravljavca nosijo poškodovanci sami
- če upravljavec ugotovi, da je oseba povzročila škodo na objektih upravljavca jo je dolžna povrniti; upravljavec lahko prijavi povzročitelja pristojnim državnim organom
- upravljavec povrne škodo na opremi ali tovoru uporabnika storitev, če je zanj odgovoren in je bila škoda povzročena na objektih upravljavca v času veljavnosti vozovnice oškodovanca

### PREVOZ PRTLJAGE-OPREME NA KROŽNO KABINSKI ŽIČNICI POHORSKA VZPENJAČA

- prevoz ročne prtljage je brezplačen, vendar je omejen na en kos prtljage na potnika, pri čemer velikost prtljage ne presega 42 (dolžina) x 30 (višina) x 18 (širina) cm in ne tehta več kot 7 kg. Vsa ostala prtljaga se plača v skladu z veljavnim cenikom upravljavca

### SMUČARSKÉ IN KOLESARSKÉ ŠOLE, TRENINGI, TEKMOVANJA, PRIREDITVE

- šolo smučanja in kolesarjenja lahko opravljajo le subjekti, ki so si predhodno pridobili soglasje upravljavca; za šole smučanja veljajo Splošni pogoji poučevanja na smučiščih Mariborskega Pohorja in Areha
- prirreditve in vodenja na objektih upravljavca so možne na podlagi posebnega dogovora z upravljavcem
- organizator prireditve ali tekmovanja na objektih upravljavca je dolžan prijaviti prireditve pristojnemu organu v skladu z veljavnimi predpisi in po predhodno pridobljenem soglasju upravljavca
- organizator prireditve, treninga in tekmovanja mora na lastne stroške in z lastnimi redarji zavarovati del objekta upravljavca, ki se uporablja za prireditve, trening ali tekmovanje, in ga fizično ločiti od ostalih površin
- pred pričetkom prireditve, tekmovanja ali treninga mora organizator zagotoviti lastno reševalno službo, zdravnika in redarje, upravljavec ne nosi odgovornosti za kakršnokoli škodo

### SPLETNI NAKUP-POGOJI SPLETNE PRODAJE VOZOVNIC

#### SPLOŠNO

- naslednji pogoji veljajo za nakup vozovnic na spletni strani [tickets.visitpohorje.si](https://tickets.visitpohorje.si)
- Javno podjetje Marprom d.o.o. (v nadaljevanju prodajalec) kupcu spletne prodaje (v nadaljevanju kupec) pred nakupom omogoča vpogled v ponudbo in cene vozovnic
- kupec prejme potrdilo o nakupu na navedeni e-naslov. Vozovnica velja kot račun
- poleg teh pogojev za spletni nakup vozovnic veljajo tudi Splošni pogoji poslovanja upravljavca, vendar le, če iz naslednjih pogojev ni razvidno drugače

#### NAKUP IN VELJAVNOST VOZOVNIC

- na spletni strani [tickets.visitpohorje.si](https://tickets.visitpohorje.si) je mogoče nakup vozovnic
- za vsak spletni nakup mora kupec soglašati s splošnimi pogoji poslovanja, katerih sestavni del so tudi predmetni pogoji spletne prodaje vozovnic

- nakup vozovnic preko spleta je mogoč kot gost ali kot registriran uporabnik. Ob registraciji kupca je potrebno navesti ime, priimek, datum rojstva in elektronski naslov
- kupec iz seznama vozovnic izbere vozovnico in jo doda v košarico nakupa. V košarico je mogoče dodati neomejeno število vozovnic
- kupec lahko kupi vozovnico za tekočo sezono
- po uspešnem zaključku spletnega nakupa kupec prejme na elektronski naslov potrdilo o nakupu z vsemi podatki o naročilu

### PLAČILO IN PREVZEM VOZOVNIC

- nakupe je mogoče plačati s kreditnimi karticami Mastercard in Visa
- kupec mora navesti 16-mestno številko kartice, datum veljavnosti in CVC-kodo (3-mestna kontrolna številka, ki je zapisana na hrbtni strani kartice)
- kupec prevzame vozovnico s potrdilom o nakupu in prejeto QR na kiosku za prevzem vozovnic, na vseh kartomatih ali na vseh prodajnih mestih prodajalca

### JAMSTVO ZA SKLADNOST STORITVE

- v primeru nepravilnosti pri opravljeni storitvi lahko kupec, ki je potrošnik, in ki je o tem pravočasno obvestil prodajalca:
  - zahteva neodplačno odpravo nepravilnosti pri opravljeni storitvi
  - zahteva vračilo dela kupnine v sorazmerju z nepravilnostmi pri opravljeni storitvi ali
  - zahteva ponovno izvedbo storitve
  - odstopi od pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska
- kupec lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova nepravilno opravljene storitve, če o nepravilni storitvi obvesti prodajalca v dveh mesecih od dneva, ko je bila nepravilnost ugotovljena
- kupec mora v obvestilu natančno opisati zatrjevano nepravilnost pri storitvi
- če obstoj nepravilnosti pri opravljeni storitvi ni sporen, prodajalec čimprej, vendar najpozneje v osmih dneh ugotovi kupčevi zahtevi
- prodajalec pisno odgovori kupcu na zahtevo najpozneje v osmih dneh po njenem prejemu, če je obstoj nepravilnosti pri opravljeni storitvi sporen.

### ODGOVORNOST, PREKLIC, ZAMENJAVA

- prodajalec ne odgovarja, če kupec vozovnice izgubi. Prodajalec dvojnikov ne izdaja
- kupec ima v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov pravico, da v štirinajstih dneh od prevzema kupljenih vozovnic, prodajalcu sporoči, da odstopa od pogodbe ter hkrati prodajalcu vozovnice vrne, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Strošek vračila vozovnic v tem primeru bremeni kupca
- kupec lahko odstop od pogodbe prodajalcu sporoči preko elektronske pošte [info@visitpohorje.si](mailto:info@visitpohorje.si)
- vozovnice mora kupec prodajalcu vrniti najkasneje v štirinajstih dneh od sporočila o odstopu. Vračilu je potrebno obvezno priložiti tudi kopijo naročila in vozovnice, ki ne smejo biti koriščene. Edini strošek, ki v tem primeru bremeni kupca v zvezi z odstopom od naročila, je neposreden strošek vračila vozovnic

### RAZNO

- vozovnica je veljavna le v okviru podatkov, ki so na njej zapisani: vrsta vozovnice, veljavnost vozovnice
- za vse pritožbe, preklice naročil, reklamacije in dodatne informacije o naročanju ter nakupu preko spleta sta kupcu na voljo telefonska številka +386 (0)59 179 752 ali elektronski naslov [info@visitpohorje.si](mailto:info@visitpohorje.si)
- potrdilo o nakupu, ki ga kupec prejme po elektronski pošti, ne velja namesto vozovnice in z njim kupec ne more uveljavljati plačane vozovnice. Na objektih upravljavca se mora kupec izkazati izključno z veljavno vozovnico, ki jo prevzame osebno na prevzemnih mestih.
- prodajalec ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov
- Prodajalec kot ponudnik, ki se ukvarja s spletno prodajo, objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS): [https://consumer-redress.ec.europa.eu/site-relocation\\_en?event=main.home.show&lng=SL](https://consumer-redress.ec.europa.eu/site-relocation_en?event=main.home.show&lng=SL)

Veljavnost od 07. 02. 2026

Javno podjetje Marprom d.o.o.  
Ranko Šmigoc, direktor

Javno podjetje Marprom d.o.o.  
Mlinska ulica 1. 2000 Maribor