

Splošni pogoji sodelovanja s turističnimi agencijami, organizatorji potovanj, drugimi posredniki turističnih storitev in organizatorji prireditev

SPLOŠNI POGOJI

sodelovanja s turističnimi agencijami, organizatorji potovanj, drugimi posredniki turističnih storitev in organizatorji prireditev

I. SPLOŠNO

1. člen (Uvodna določba)

Splošni pogoji sodelovanja s turističnimi agencijami, organizatorji potovanj, drugimi posredniki turističnih storitev in organizatorji prireditev (v nadaljevanju SP) urejajo sodelovanje Javnega zavoda Ljubljanski grad (v nadaljevanju LG) s turističnimi agencijami, organizatorji potovanj, drugimi posredniki turističnih storitev in organizatorji prireditev (v nadaljevanju TA).

Cilj SP je določitev kriterijev za začetek sodelovanja LG s TA, poenotenje sodelovanja LG s TA in vzpostavitev enakih in jasnih kriterijev za pridobivanje pravic in ugodnosti TA.

TA zavezujejo splošni pogoji, ki so veljavni v trenutku nakupa.

2. člen (Uporabljena terminologija)

Kupec: TA, ki pri LG naroči vozovnice, vstopnice in druge turistične storitve.

TA: pravna ali fizična oseba, ki organizira obiske turističnih skupin oziroma posreduje turistične storitve in vnaša podatke o skupinah v rezervacijski sistem.

Turistična skupina: skupina obiskovalcev, ki obiše Ljubljanski grad kot organizirana skupina.

Rezervacijski sistem: informacijski sistem, namenjen najavi turističnih skupin in upravljanju njihovih rezervacij.

Rezervacija: sklop vnesenih podatkov o turistični skupini v rezervacijski sistem z navedbo termina obiska, števila oseb ter izbranih turističnih storitev.

Nakup: pridobitev vozovnic, vstopnic ali drugih turističnih storitev proti plačilu.

Dobropis: dokument, ki zmanjšuje vrednost ali odpravi že izdan račun oziroma pomeni vračilo ali dobroimetje za že plačane, a neizkoriščene vozovnice, vstopnice ali druge turistične storitve.

Splošni pogoji sodelovanja s turističnimi agencijami, organizatorji potovanj, drugimi posredniki turističnih storitev in organizatorji prireditev

Predračun: dokument, ki se izda pred izvedbo storitev, v katerem so navedeni predvideni stroški ter število vstopnic ali vozovnic. Predračun služi kot podlaga za plačilo in ne pomeni dejanskega računa.

Račun: uradni davčni dokument, ki potrjuje prodajo vstopnic ali vozovnic oziroma da so bile storitve opravljene.

Turistične storitve: storitve organizacije in izvedbe vodenih ogledov, prevoza s tirno vzpenjačo, dostopa do vseh stalnih in začasnih grajskih vsebin in ostalih doživetij v okviru ponudbe LG.

Gratis: brezplačne vozovnice ali vstopnice.

Promotor: fizična ali pravna oseba, ki s svojim delovanjem prispeva k popularizaciji grajskih vsebin v okviru ponudbe LG in pospeševanju prodaje.

Prodajna mesta LG: blagajna na spodnji postaji tirne vzpenjače ter blagajna Vstopni paviljon (pred glavnim vhodom v LG).

Voucher: vrednostni dokument ali elektronsko potrdilo, ki imetniku omogoča plačilo ali delno plačilo vozovnic, vstopnic oziroma drugih turističnih storitev v okviru ponudbe LG.

Administrativni uporabnik: oseba strani agencije, ki je pooblaščen za registracijo agencije v rezervacijskem sistemu, upravljanje podatkov agencije in dodajanje komercialistov. Administrativni uporabnik ima pravice za vnos, pregled in urejanje podatkov agencije v rezervacijskem sistemu.

Komercialist: oseba, ki je s strani agencije pooblaščen za opravljanje rezervacij turističnih storitev prek rezervacijskega sistema. Komercialist prejme avtorizacijo po e-pošti in lahko vnaša, ureja ali upravlja rezervacije turističnih skupin v okviru pooblastil, ki jih določi administrativni uporabnik agencije.

Oddaja prostorov: oddajanje dvoran in ostalih prostorov ter tehnične opreme v najem.

3. člen (Podatki o LG) Javni zavod Ljubljanski grad

Sedež: Grajska planota 1,
Naslov: p. p. 72, SI-1001 Ljubljana, Slovenija, EU

DŠ: SI82858632 MŠ: 3887359000

Splošni pogoji sodelovanja s turističnimi agencijami, organizatorji potovanj, drugimi posredniki turističnih storitev in organizatorji prireditev

LG je vpisan v sodni register pri Okrožnem sodišču v Ljubljani: številka registrskega vpisa SRG 2011/1361.

4. člen (Sodelovanje LG in TA)

TA lahko sodeluje z LG na dva načina:

- brez pogodbe o sodelovanju, zgolj na podlagi posameznih rezervacij,
- na podlagi Pogodbe o sodelovanju.

Pogoji za sklenitev Pogodbe o sodelovanje so zapisani v 14. členu SP.

5. člen (Rezervacijski sistem LG)

TA vse rezervacije turističnih skupin – ne glede na obliko sodelovanja – najavljajo izključno prek rezervacijskega sistema LG.

Rezervacijski sistem LG je dostopen 24 ur na dan, vse dni v tednu in skozi vse leto. Spletno mesto je dostopno s katere koli naprave, ki je povezana z internetom.

Uporaba rezervacijskega sistema LG je obvezna za vse TA, ki želijo organizirati obisk LG, ter za TA, ki imajo z LG sklenjeno Pogodbo o sodelovanju. TA je do ugodnosti, navedenih v 7. členu, upravičena le, če uporablja rezervacijski sistem LG.

6. člen (Prijava v rezervacijski sistem LG)

- Vsaka TA samostojno izvede prvo registracijo v rezervacijski sistem.
- TA izpolni obrazec za registracijo z vsemi zahtevanimi podatki.
- Po potrditvi e-poštnega naslova administrativni uporabnik TA vnese tudi podatke svojih komercialistov (ime, priimek, e-poštni naslov in telefonsko številko).
- Po uspešni potrditvi e-poštnega naslova lahko komercialisti vnašajo najave v rezervacijski sistem LG in upravljajo rezervacije.

Uporabniki rezervacijskega sistema LG so dolžni zagotoviti, da so vsi podatki, vneseni v rezervacijski sistem, pravilni, celoviti in posodobljeni.

Pomoč in podpora pri vnašanju in upravljanju rezervacij je na voljo po telefonu: 01 306 4219 in na elektronskem naslovu trzenje@ljublanskihrad.si vsak delovnik med 8:00 in 16:00.

V primeru višje sile oziroma nedostopnosti spletnega mesta TA kontaktira LG na trzenje@ljublanskihrad.si (vsak delovnik med 8. in 16. uro).

7. člen (Prednosti uporabe rezervacijskega sistema LG)

Splošni pogoji sodelovanja s turističnimi agencijami, organizatorji potovanj, drugimi posredniki turističnih storitev in organizatorji prireditev

Uporaba rezervacijskega sistema LG prinaša naslednje prednosti:

- vnos rezervacij skupin 24 ur na dan in 365 dni v letu,
- dostopnost aplikacije od kjerkoli in kadarkoli,
- dostopnost aplikacije prek različnih naprav (računalnik, tablica, mobilni telefon ...),
- spreminjanje/upravljanje najavljenih skupin in sprotno osveževanje podatkov do 24 ur pred prihodom posamezne skupine, pri čemer je spreminjanje/upravljanje mogoče do trenutka prevzema vstopnic v rezervacijskem sistemu LG (Print@home),
- različne možnosti plačevanja: prek spletnega vmesnika s plačilnimi karticami ali z voucherjem/naročilnico,
- prevzem elektronskih vstopnic (Print@home) pred prihodom na lokacijo brez nepotrebnega čakanja v vrsti pred blagajno,
- spremljanje koriščenja vstopnic,
- spremljanje plačanih oziroma zapadlih obveznosti.

8. člen (Način plačila)

Rezervacijski sistem LG omogoča naslednje načine plačila:

- spletno plačevanje s plačilnimi karticami, ki jih sistem podpira;
- na podlagi predračuna,
 - o rok plačila je tri (3) delovne dni pred datumom opravljene storitve,
 - o predračun je dokončen, kasnejše spremembe niso več mogoče;
- z voucherjem/naročilnico, ki ga/jo uporabnik naloži v PDF-formatu ob najavi; z njim lahko plačujejo:
 - o proračunski uporabniki v Republiki Sloveniji in pogodbeni partnerji LG,
 - o TA, ki niso v pogodbenem razmerju z LG, vendar so predhodno izkazale plačilno disciplino z vsaj trikratnim (3) pravočasnim plačilom po predračunu, kar pomeni, da je bil predračun v celoti plačan vsaj tri (3) delovne dni pred opravljeno storitvijo.

Ob izvedeni rezervaciji v rezervacijskem sistemu LG je možno plačilo tudi na prodajnih mestih LG, kjer so na voljo naslednji načini plačila:

- z gotovino do višine blagajniškega maksimuma, ki je določen s 23.a členom Pravilnika o izvajanju Zakona o davčnem postopku in znaša 420,00 EUR;
- s plačilnimi in kreditnimi karticami (MasterCard, Visa, BA, Maestro, Diners); z voucherjem/naročilnico, s katerimi lahko plačujejo:
 - o proračunski uporabniki v Republiki Sloveniji in pogodbeni partnerji LG,
 - o TA, ki niso v pogodbenem razmerju z LG, vendar so predhodno izkazale plačilno disciplino z vsaj trikratnim (3) pravočasnim plačilom po predračunu, kar pomeni, da je bil predračun v celoti plačan vsaj tri (3) delovne dni pred opravljeno storitvijo.

Splošni pogoji sodelovanja s turističnimi agencijami, organizatorji potovanj, drugimi posredniki turističnih storitev in organizatorji prireditev

V primeru, da je storitev naročena z naročilnico oz. voucherjem, bo LG po opravljeni storitvi izstavil račun, ki ga mora TA poravnati v roku osmih (8) dni od izdaje računa, če ni dogovorjeno drugače.

9. člen (Cene)

Cene vozovnic, vstopnic in drugih turističnih storitev se določajo po takrat veljavnem ceniku, pri čemer se upoštevajo cene, veljavne na dan potrditve rezervacije oz. poslani ponudbe za najem prostorov. Ceniki so objavljeni na spletni strani LG.

V primeru, ko imata LG in TA sklenjeno Pogodbo o sodelovanju, se pri določanju cen v celoti upoštevajo posebne določbe Pogodbe.

10. člen (Uveljavljanje znižanih cen vstopnic)

Prek TA so do vstopnic z znižanimi cenami upravičene:

- skupine 15 oseb ali več, v primeru, da plačajo vse vozovnice/vstopnice naenkrat,
- študenti in upokoјenci z veljavnim dokazilom o statusu,
- gibalno ovirane osebe in osebe s posebnimi potrebami,
- otroci do 7 let kot del organizirane skupine.

LG lahko kadarkoli preveri upravičenost do popusta in od TA zahteva predložitev ustreznega dokazila (npr. študentske izkaznice ali upokoјenske kartice).

TA niso upravičene do nakupa družinskih vozovnic/vstopnic.

Gibalno ovirane osebe in osebe s posebnimi potrebami ter njihov spremljevalec so v okviru organiziranih skupin upravičene do 50-odstotnega popusta na redne cene.

TA je ob vnosu posamezne rezervacije dolžna zagotoviti pravilnost in verodostojnost vseh podatkov. V primeru kršitev lahko LG to uporabi kot pravno podlago za prekinitev pogodbe.

11. člen (Brezplačne vstopnice)

Prek TA so do brezplačnih vozovnic/vstopnic upravičeni:

- novinarji, promotorji in krovne organizacije s področja turizma, ki so se vnaprej najavili vodji službe za odnose z javnostmi;
- vodniki, ki so člani Združenja slovenskih turističnih vodnikov in imajo opravljen izpit pri Gospodarski zbornici Slovenije, Turizmu Ljubljana ali LG ter na grad pripeljejo skupino obiskovalcev.

Splošni pogoji sodelovanja s turističnimi agencijami, organizatorji potovanj, drugimi posredniki turističnih storitev in organizatorji prireditev

Prek TA do brezplačnih vozovnic/vstopnic niso upravičeni:

- otroci do 7 let kot del organizirane skupine.

TA lahko zaprosi za ogled vsebin ter prostorov, vendar mora ob zaprosilu podati natančno utemeljitev (t. i. inspection tour, FAM trip).

Brezplačne vstopnice lahko odobri:

- direktorica LG,
- pomočnik direktorice LG,
- vodja službe za trženje LG,
- vodja službe za odnose z javnostmi LG,
- vodja službe za program LG.

12. člen (Izvedba vodstev na območju LG)

Na LG lahko vodenje izvaja samo vodnik, ki je član Združenja slovenskih turističnih vodnikov in ima opravljen izpit pri Gospodarski zbornici Slovenije, Turizmu Ljubljana ali LG.

TA oziroma njeni vodniki ne smejo izvajati vodenj po LG v nobeni obliki.

13. člen (Odpoved najave)

V primeru, da TA odpove rezervacijo do tri (3) delovne dni pred izvedbo storitve, se ji rezervacija ne zaračuna, prav tako se ne zaračunajo stroški odpovedi.

V primeru, da je TA pred odpovedjo že izvedla plačilo po predračunu, se ji dobropis prizna pri naslednji rezervaciji (po predhodnem dogovoru) ali se ji denar vrne, pri čemer stroške nakazila nosi TA.

V primeru, da TA odpove rezervacijo manj kot tri (3) delovne dni pred izvedbo storitve, LG denarja ne vrača, temveč ga zadrži kot strošek odpovedi.

Vračilo kupnine ali spreminjanje števila oseb ali storitev za vozovnice in vstopnice, ki so bile vnaprej plačane s plačilnimi karticami ali po predračunu in že prevzete v rezervacijskem sistemu LG (Print@home), ni mogoče. TA lahko vozovnice in vstopnice uporabi ob naslednjem obisku. Podatki o izkoriščenih vozovnicah in vstopnicah so dostopni v rezervacijskem sistemu LG.

II. TA, KI IMAJO Z LG SKLENJENO POGODBO O SODELOVANJU

14. člen (Sklenitev Pogodbe o sodelovanju)

Splošni pogoji sodelovanja s turističnimi agencijami, organizatorji potovanj, drugimi posredniki turističnih storitev in organizatorji prireditev

TA in LG lahko skleneta Pogodbo o sodelovanju, v kateri opredelita pogoje in način medsebojnega sodelovanja ter morebitne dodatne ugodnosti, ki jih LG prizna TA.

LG in TA skleneta Pogodbo o sodelovanju, če so izpolnjeni naslednji pogoji:

- TA mora imeti registrirano dejavnost turističnih agencij, organizacije potovanj ali posredovanja turističnih storitev v Sloveniji ali v tujini,
- TA mora izkazati interes za sodelovanje z LG pri prodaji programov in vsebin, ki so v pristojnosti LG,
- TA mora izkazati plačilno disciplino z vsaj trikratnim (3-kratnim) pravočasnim plačilom po predračunu.

Če je TA že imela sklenjeno Pogodbo o sodelovanju, ki je bila odpovedana zaradi kršitev s strani TA, je odločitev o ponovni sklenitvi Pogodbe o sodelovanju v izključni pristojnosti LG.

15. člen (Pogodba o sodelovanju)

TA in LG podpišeta Pogodbo o sodelovanju, ki začne veljati z dnem podpisa obeh pogodbenih strank in velja za posamezno koledarsko leto.

V Pogodbi o sodelovanju so opredeljeni naslednji pogoji:

- način najavljanja skupin in posameznikov;
- odstotek provizije, ki se obračunava kot popust;
- način zaračunavanja in roki plačil;
- način izvajanja vodenj po LG;
- druge zahteve LG za tiste TA, ki so tudi organizatorji dogodkov;
- natančen datum veljavnosti pogodbe.

16. člen (Cene in popusti za TA, ki imajo z LG sklenjeno Pogodbo o sodelovanju)

TA, ki ima z LG sklenjeno Pogodbo o sodelovanju, ima pravico do naslednjih pogodbenih ugodnosti oziroma popustov:

- 10 % popusta na prodajo vstopnic, ki dosegajo ceno med 5,01 EUR in 18,00 EUR na osebo;
- 12 % popusta na prodajo vstopnic, ki dosegajo ceno med 18,01 EUR in 60,00 EUR na osebo;
- 14 % popusta na prodajo vstopnic, ki presegajo ceno 60,01 EUR na osebo.

TA, ki ima z LG sklenjeno Pogodbo o sodelovanju, je do pogodbenih ugodnosti oziroma popustov upravičena le v primeru uporabe rezervacijskega sistema LG.

Navedeni popusti ne veljajo za čakalno uro in doplačila ob Grajski vstopnici.

Splošni pogoji sodelovanja s turističnimi agencijami, organizatorji potovanj, drugimi posredniki turističnih storitev in organizatorji prireditvev

Za TA, ki imajo z LG sklenjeno pogodbo, veljajo skupinske cene tudi v primerih, ko so skupine manjše od 15 oseb.

17. člen (Brezplačne vozovnice/vstopnice za TA, ki imajo z LG sklenjeno Pogodbo o sodelovanju)

Sestavni del Pogodbe o sodelovanju je tudi dogovor o brezplačnih vozovnicah/vstopnicah (v nadaljevanju gratisih).

TA, ki ima z LG sklenjen dogovor o sodelovanju, ima pravico do najmanj enega gratisa na skupino. Število gratisov se priznava glede na število plačanih vozovnic ali vstopnic za posamezno najavljeno skupino:

- za 1 do 29 plačanih vozovnic ali vstopnic se skupini prizna 1 gratis;
- za 30 do 44 plačanih vozovnic ali vstopnic se skupini prizna 2 gratisa;
- za 45 do 59 plačanih vozovnic ali vstopnic se skupini priznajo 3 gratisi;
- za 60 ali več plačanih vozovnic ali vstopnic se skupini priznajo 4 gratisi.

Priznani gratisi se lahko uporabijo izključno za vodnika/vodnike skupin ali za učitelja spremljevalca/učitelje spremljevalce v primeru, ko gre za šolsko skupino.

Poleg vodnika skupine ima pravico do gratisa tudi vodnik, ki pa mora biti član Združenja slovenskih turističnih vodnikov in imeti opravljen izpit pri Gospodarski zbornici Slovenije, Turizmu Ljubljana ali LG ter na grad pripeljati skupino obiskovalcev.

Za turistične storitve, katerih vstopnice presegajo ceno 60,01 EUR na osebo, se gratisi ne priznavajo.

TA se zavezuje, da bo število morebitnih gratisov vnesla ob oddaji rezervacije, pri čemer bo rezervacijski sistem upošteval zgoraj navedeno lestvico.

18. člen (Popusti za najem prostorov za TA/organizatorje dogodkov, ki imajo z LG sklenjeno Pogodbo o sodelovanju)

TA, ki ima z LG sklenjeno Pogodbo o sodelovanju in je hkrati organizator dogodkov, ki v posameznem koledarskem letu na LG najame prostor, ima pravico do naslednjih popustov:

- za 3 do 5 najemov letno se prizna 8 % popusta,
- za 6 do 8 najemov letno se prizna 15 % popusta,
- za več kot 9 najemov letno se prizna 25 % popusta.

Kot najem se šteje en zakup enega prostora.

Splošni pogoji sodelovanja s turističnimi agencijami, organizatorji potovanj, drugimi posredniki turističnih storitev in organizatorji prireditev

Popust se obračuna enkrat letno v januarju naslednjega leta za preteklo leto in prizna kot dobropis v letu, v katerem je obračunan. Popust se obračuna od skupne neto vrednosti najema prostorov v preteklem letu.

19. člen (Ogled prostorov)

Ne glede na določbe teh SP in/ali Pogodbe o sodelovanju lahko TA zaprosi za znižano ceno vstopnic ali brezplačen dostop do LG in ogled vsebin in prostorov, ki jih LG oddaja v najem, pri čemer mora svojo prošnjo utemeljiti.

Znižano ceno vstopnic ali brezplačen dostop do LG in ogled vsebin in prostorov lahko po lastni diskreciji odobri:

- direktorica LG,
- pomočnik direktorice LG,
- vodja službe za trženje LG,
- vodja službe za odnose z javnostmi LG,
- vodja službe za program LG.

20. člen (Kršitve SP)

V primeru kršitev SP TA izgubi ugodnosti, ki izhajajo iz teh SP, ali so drugače dogovorjene med strankama.

Med kršitve SP, ki vodijo do prekinitve pogodbe, se štejejo zlasti naslednji primeri neustreznega poslovanja TA:

- pošlje rezervacijo na elektronski naslov LG, vendar je ne vnese v rezervacijski sistem,
- uporablja vodnika brez zahtevane licence ali krši Splošne prevozne pogoje;
- vnese nepravilne, nepopolne ali netočne podatke v rezervacijski sistem;
- nepravilno uporabi predračun ali voucher (npr. za druge skupine ali datume), ne upošteva roka plačila;
- poskuša pridobiti popust za osebe ali skupine, ki do tega niso upravičene;
- ne upošteva hišnega reda in pravil LG;
- navede neresnične podatke za brezplačne vstopnice ali vozovnice s popustom;
- ne poravna računa v roku 8 dni od opravljene storitve ali zamudi plačilo;
- krši druge določbe SP ali dogovore.

III. KONČNE DOLOČBE

21. člen (Dodatne določbe)

Splošni pogoji sodelovanja s turističnimi agencijami, organizatorji potovanj, drugimi posredniki turističnih storitev in organizatorji prireditev

Za vse ostalo, kar ni določeno v teh SP, veljajo Splošni pogoji nakupa vstopnic in blaga v Javnem zavodu Ljubljanski grad in Izvleček hišnega reda Javnega zavoda Ljubljanski grad.

Pri nakupu vstopnic za turistične storitve, ki imajo svoje lastne SP, veljajo slednji.

Vsi zgoraj omenjeni dokumenti so dostopni na spletni strani LG.

Za reševanje morebitnih sporov, ki izvirajo iz poslovanja LG in TA, je pristojno sodišče v Ljubljani.

22. člen (Veljavnost pogojev)

SP veljajo od 1. 7. 2026.

Št. dokumenta: 01-13/2026

Ljubljana, 1.6.2026

Mateja Avbelj Valentan,
Direktorica Javnega zavoda Ljubljanski grad

