

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

1. CENE NA INTERNETU in uporaba internetnih iskalnikov

Kontinuirano se maksimalno trudimo, da so na internetu objavljene cene čim bolj ažurne in natančne. 100% točnosti objavljenih cen ter 100% natančnosti pri preverjanju razpoložljivosti na žalost ne moremo zagotoviti, zato si pridržujemo pravico do napak še posebej pri internetni objavi cen kot tudi pri pravilnosti delovanja programskih kod za preverjanje razpoložljivosti.

Za aranžmaje, pri katerih portal razpoložljivosti ali cene on-line ne more preveriti, se šteje, da imajo značaj spletnega kataloga: prisotnost nekega aranžmaja oz. cene le-tega na spletnem portalu torej še ne pomeni, da je aranžma možno tudi rezervirati. Če imamo na internetu hkrati objavljenih več enakih aranžmajev z različno ceno, je načeloma pravilna najkasneje objavljena cena.

2. VSEBINA ARANŽMAJA, PROGRAMA

Organizator vašega potovanja jamči izvedbo objavljenega aranžmaja oz. programa po vsebini aranžmaja. Organizator bo v popolnosti in na opisani način uresničil aranžma, razen v primeru izrednih okoliščin (vojna, nemiri, stavke, sanitarne zapreke, elementarne neizgode, ipd.).

3. PRIJAVE, VPLAČILA IN SKLENITEV POGODBE

S prijavo ali naročilom (v nadaljevanju: prijava) poda naročnik organizatorju potovanja **zavezujočo ponudbo** (v smislu Obligacijskega zakonika) za sklenitev pogodbe. To se lahko zgodi bodisi neposredno bodisi s posredovanjem potovalne agencije oz. prodajalca (v nadaljevanju agencija) in v slednjem primeru nastopa potovalna agencija kot posrednik, ki deluje za tuj račun. Prijava je lahko podana pisno ob osebni stiku, po elektronski pošti (v nadaljevanju e-pošta), faksu, preko internetnega obrazca, z uporabo elektronskih sredstev ter tudi ustno ali preko telefona.

Prijavo ali naročilo naročnik poda na naslednje načine:

- a.) s podpisom dokumenta "Prijavnica in naročilo stranke" pri osebni stiku s potovalnim agentom;
- b.) s pisno potrditvijo dokumenta "Prijavnica in naročilo stranke" ob uporabi sredstev za komuniciranje na daljavo s potovalnim agentom, zlasti preko e-pošte ali drugih elektronskih komunikacijskih sredstev. Po teh pogojih že samo plačilo na osnovi prejetega (in ne nujno potrjenega) dokumenta "Prijavnica in naročilo stranke" šteje kot prijava, zlasti če je bodisi potrdilo o plačilu poslano na e-poštni naslov potovalne agencije bodisi je le-ta kako drugače obveščena o izvedenem plačilu;
- c.) ko je na podlagi predhodno podanega zahtevka za rezervacijo preko spletnega obrazca izvedeno plačilo in je bodisi potrdilo o plačilu poslano na e-poštni naslov potovalne agencije bodisi je le-ta kako drugače obveščena o izvedenem plačilu;
- d.) ko je na podlagi prejetega vabila k oddaji ponudbe (npr. informativna e-pošta potovalne agencije s cenami in opisom aranžmajev) izvedeno plačilo in je bodisi potrdilo o plačilu poslano na e-poštni naslov potovalne agencije bodisi je le-ta kako drugače obveščena o izvedenem plačilu;
- e.) ko je na podlagi predhodno ustno dogovorjene vsebine naročila izvedeno plačilo in je bodisi potrdilo o plačilu poslano na e-poštni naslov potovalne agencije bodisi je le-ta kako drugače obveščena o izvedenem plačilu;
- f.) z digitalnim podpisom spletnega obrazca "Prijavnica in naročilo stranke";
- g.) ali na drug način, iz katerega jasno izhaja volja naročnika glede vsebine naročila.

V pravno-formalnem smislu je pogodba sklenjena, ko zavezujočo ponudbo naročnika sprejme organizator potovanja. Organizator potovanja praviloma sprejme zavezujočo ponudbo naročnika s potrditvijo rezervacije v rezervacijskem sistemu, ob tem je kreirana rezervacijska številka. V primerih prijave, opisanih v točki 3.c, 3.d, 3.e, 3f in 3.g velja, da je pogodba sklenjena najkasneje takrat, ko potovalna agencija naročniku pošlje t.i. "čistopis" potrjene rezervacije. Pogodba se šteje za sklenjeno tudi takrat, ko potovalni agent oz. agencija sporoči naročniku, da je "rezervacija fiksno potrjena".

V primeru, da organizator potovanja iz kakršnegakoli razloga ne potrdi rezervacije, bo potovalna agencija (ali organizator potovanja) o tem takoj obvestila naročnika, kar skladno s pravili Obligacijskega zakonika pomeni, da organizator potovanja ponudbe naročnika ni sprejel.

V primeru, da je naročnik po sklenitvi pogodbe v zamudi s plačilom in ne poravnava svoje obveznosti tudi po prejetem opominu, si potovalna agencija pridržuje pravico stornirati (odpovedati) rezervacijo in za stroške odpovedi bremeniti naročnika.

Če ni pisno dogovorjeno drugače, se šteje, da je ob rezervaciji potrebno plačilo v višini 40% potovanja, razlika pa 21 dni pred začetkom potovanja. Če banka ali druga institucija zaradi kakršnega koli razloga ne izvede kupčevega plačila (npr. s kreditno kartico, ček, nakazilo ipd.), se naročnik zavezuje plačati dogovorjeno kupnino na drugi način.

Zgornje določbe teh splošnih pogojev se smiselno uporabljajo tudi pri naročilu drugih storitev potovalne agencije (prodajalca), zlasti za nakup letalskih vozovnic, hotelskih namestitvev, najema vozil ter naročila dodatnih storitev svojih strank (npr. športna prtljaga na letalu, rezervacija sedežev na letalu, vstopnice, zavarovanja, ...).

4. CENE ARANŽMAJA

Če ni izrecno dogovorjeno drugače, je cene za vse aranžmaje potrebno plačati v evrih. Organizator si pridržuje pravico do spremembe cene v primeru sprememb v menjalnem tečaju valute, cene prevoza zaradi sprememb cene goriva ter davkov oz. pristojbin za potovalne storitve. Povišanje cene je mogoče le, če organizator potovanja vsaj 20 dni pred začetkom turističnega paketa o tem obvesti potrošnika jasno in razumljivo. Če povešanje cene presega osem odstotkov dogovorjene cene turističnega paketa, lahko potnik odstopi od pogodbe. Za dodatne storitve (npr. spremembe rezervacije, stornacija, prijavnina, svetovanje, urejanje viz, rezervacija športne prtljage na poletu ipd.) potovalne agencije velja ločeni cenik, ki je na voljo na prodajnem mestu. V primeru, da potniku ureja vizum, agencija ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Plačilo vize veleposlaništvu je praviloma nepovratno, prav tako strošek urejanja agencije.

5. KATEGORIZACIJA, OPIS STORITEV, PREDSTAVNIKI, IZLETI

Nastanitve v programih so označene v skladu z uradno nacionalno kategorizacijo v posameznih državah, veljavno v času izdaje programa, na katero organizator nima nikakršnega vpliva.

Standardi turističnih ponudb med izbranimi cilji so različni in neprimerljivi. Pri tem je treba upoštevati, da merila kategorizacije v nekaterih turističnih destinacijah bistveno odstopajo od meril, ki veljajo v Republiki Sloveniji oziroma v večini zahodnoevropskih držav, zato se v teh državah priporoča rezervacija nastanitve višje kategorije. Hišni redi, prehrana, storitve, plaža, kakor tudi ostala ponudba hotelov, so pod nadzorom krajevnih turističnih organizacij. Tudi na te elemente

organizator nima nikakršnega vpliva. Pri aranžmajih, označenih z "all inclusive", je treba pozorno prebrati opis storitev v programu oziroma opisu hotela, saj ne kaže enačiti vseh »all inclusive« storitev. Običajno je osnovna storitev pri »all inclusive« polni penzion (zajtrk, kosilo in večerja) ter pri obrokih je dodatno všteta pijača (lokalna).

Manjše, nebitvene poškodbe opleska sobe in stavbnega pohištva, alge na fugah keramičnih ploščic, rege pri vratih, namenjene prezračevanju ter morebitne ostale drobne napake na opremi sobe, ki ne vplivajo bistveno na estetski izgled in njeno funkcionalnost, ne glede na kategorijo objekta ne morejo biti predmet pritožbe, saj ne zmanjšujejo kakovosti bivanja gostov. Delovanje klimatskih naprav je v nekaterih objektih vezano na določeno sezono, ponekod pa na pojav visokih temperatur in je v izključni pristojnosti hotelirja. V novejših hotelih je delovanje klimatske naprave vezano na prisotnost gostov v sobi in zaprtost balkonskih vrat. Svetujemo, da potnik pred rezervacijo preveri režim delovanja klimatske naprave bodisi v organizatorjevem opisu hotela bodisi pri prodajalcu, saj nedelovanje klimatske naprave iz zgoraj opisanih razlogov ne predstavlja pomanjkljivosti turističnega aranžmaja. Pojav žuželk in insektov, ki v omejenem obsegu prehajajo skozi rege v stavbnem pohištvi ter odprtine, namenjene prezračevanju, je v objektih, še posebej tistih v naravnem okolju, povsem običajen in kot tak ne more biti predmet pritožbe. V kolikor zgornje pri gostih povzročajo določeno nelagodje, se lahko obrnejo na recepcijo objekta, ki bo, v okviru svojih zmožnosti, poskusila zagotoviti zmanjšanje pojava ali zamenjavo sobe.

Počitniški paketi z letalskim prevozom vključujejo tudi prevoz ("transfer") letališče - hotel - letališče na destinaciji, če je tako dogovorjeno. Potnike na destinaciji pričaka lokalni predstavnik in jih usmeri na ustrezen avtobus, ki jih prepelje do hotela. Prisotnost predstavnika na avtobusu NI zagotovljena. Transfer lahko traja bistveno dlje, kot vožnja s taksijem, saj mora avtobus odložiti potnike v številnih hotelih. Če vas slednje moti, priporočamo, da bodisi vzamete taksi bodisi rezervirate zasebni transfer. Če transferja ne bi koristili, to prosim sporočite bodisi agenciji bodisi predstavniku. Lokalni predstavniki nemških organizatorjev potovanj govorijo nemško, njihovo znanje drugih tujih jezikov (npr. angleški jezik) pa NI zagotovljeno oz. je tudi v primeru poznavanja komunikacija omejena na nujni minimum. Obiski lokalnih predstavnikov v vseh hotelih NISO zagotovljeni - vedno več je aranžmajev, kjer je predstavnik organizatorja dosegljiv le telefonsko oz. "multimedijsko" (npr. E-mail, mobilne aplikacije). Če je organizator slovensko podjetje, je lokalni predstavnik praviloma slovensko govoreč, vendar slednje vedno **ne velja** (v kolikor je to za vas zelo pomembno, preverite s svetovalcem).

Predstavniki organizatorja v kraju potovanja ponujene dodatne storitve (npr. fakultativni izleti) zgolj posredujejo. V lokalnih turističnih agencijah so primerljivi izleti ali rent-a-car včasih bistveno cenejši, kot pri predstavniku.

6. SPREMEMBE REZERVACIJE, ARANŽMAJA, PROGRAMA

Organizator programa ima pravico do spremembe programa, če nastanejo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče predvideti, se jim izogniti ali jih preprečiti (točka 2). Organizator lahko zamenja po pogodbi dogovorjeno nastanitev le z namestitvijo v objektu iste ali višje kategorije v istem kraju ter na lastne stroške. Če v aranžmaju nastanejo pomembne spremembe brez opravičljivega razloga, bo organizator kupcu povrnil celoten vplačani znesek, v kolikor bi kupec odpovedal aranžma pred njegovim začetkom.

Če želi naročnik ali potnik **spremembo pogodbe** (npr. kraj in čas potovanja, namestitve, prevoza, imena potnikov) in če je taka sprememba mogoča, nastanejo za kupca določeni stroški,

ki so odvisni od vsakokratnega organizatorja potovanj. Splošno pravilo je, da kupčeva sprememba potovalne pogodbe ni mogoča, če je do odhoda manj kot mesec dni - sprememba je v tem primeru možna zgolj kot odpoved z odpovednimi stroški (točka 8) ter nova rezervacija. Vsako kupčevo odstopanje od pogodbe povzroči odpovedne stroške opisane v točki 8. Pri t.i. »dynamic packaging« aranžmajih spremembe niso mogoče.

Podaljšanje bivanja v kraju potovanja je mogoče zgolj po dogovoru s predstavniki ter glede na razpoložljivost namestitve in kasnejših povratnih mest na letalu. Pri počitniškem bivanju, daljšem od treh tednov, nastanejo stroški zaradi prostih mest na letalu. Zato je možno obračunanje izravnalnega doplačila.

7. ORGANIZATORJEVA PRAVICA DO ODPOVEDI

Organizator potovanja lahko odstopi od pogodbe o paketnem potovanju in potrošniku vrne vsa plačila, ne da bi moral potrošniku povrniti škodo, če:

- organizator potovanja zaradi neizogibnih in izrednih okoliščin ne more izpolniti pogodbe o paketnem potovanju in o odstopu od pogodbe obvesti potrošnika pred začetkom turističnega paketa brez nepotrebne odlašanja,

- se ni zbralo najmanjše število oseb, navedenih v pogodbi o paketnem potovanju oz. programu potovanja, in organizator potovanja obvesti potrošnika o odstopu od pogodbe v pogodbeno dogovorjenem roku, vendar najpozneje:

- 20 dni pred začetkom turističnega paketa pri potovanjih, daljših od šest dni,
- sedem dni pred začetkom turističnega paketa pri potovanjih, ki trajajo od dva do šest dni,
- 48 ur pred začetkom turističnega paketa pri potovanjih, krajših od dveh dni.

Organizator programa lahko delno ali popolnoma odpove program, če pred ali med njegovo izvedbo nastopijo izredne okoliščine, katerim se ni mogoče izogniti ali jih preprečiti, in ki bi za organizatorja predstavljale upravičen razlog, da programa ne bi objavil ali zanj ne sprejemal rezervacij, če bi le-te obstajale v času objave in prodaje aranžmaja.

Če v programu ali prijavnici ni drugače navedeno, je najmanjše število potnikov v določenem prevoznem sredstvu naslednje: za potovanje z avtobusom – najmanj 45 potnikov v avtobusu; za potovanje na rednih letalskih linijah – najmanj 25 potnikov v posamezni skupini; za potovanje s posebnimi letali, vlaki ali ladjami – najmanj 80% zasedenosti le-teh.

8. POTNIKOVA ODPOVED (STORNACIJA) POTOVANJA

Če potnik (naročnik) želi odpovedati potovanje mora to storiti pisno. Datum pisne odpovedi je osnova za obračun stroškov odpovedi (po ZVPot t.i. "odstopnina"). Veljajo dejanski stroški organizatorja potovanja, če ni navedeno drugače, velja naslednja lestvica - za odpoved:

- do 30 dni pred odhodom organizator zadrži 60%,
- od 29 do 22 dni pred odhodom organizator zadrži 75 %,
- od 21 do 15 dni pred odhodom organizator zadrži 85 %,
- od 14 do 0 dni pred odhodom organizator zadrži 100 % cene aranžmaja,
- če se potnik ne pojavi, ali odpove aranžma že po njegovem začetku, ga organizator bremeni za celotno vrednost aranžmaja.

Skladno s 6. točko prvega odstavka 43.a členom ZVPot potrošnik pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, **NIMA** pravice, da v 14 dneh po sklenitvi pogodbe obvesti podjetje, da odstopa od pogodbe brez plačila stroškov odpovedi (pravica iz 43.č člena ZVPot).

9. ZAVAROVANJE STROŠKA ODPOVEDI

Ob doplačilu je možno, izključno ob prijavi naročnika, skleniti zavarovanja stroškov odpovedi ali kupiti zavarovalni paket. Zavarovalni pogoji oz. t.i. "klavzula" so ločeni od teh splošnih

pogojev. Če pride do odpovedi velja, da je potrebno stroške plačati, nato pa izstaviti zahtevek zavarovalnici, ki po presoji upravičenosti zahtevka denar odobri oz. ne odobri (npr. pri stornaciji zaradi višje sile je potrebno plačati vse nastale stroške po splošnih potovalnih pogojih, nato pa izstaviti zahtevek z ustreznim potrdilom zavarovalnici, ki zahtevek razreši). Organizator in potovalna agencija **nimata vpliva** na reševanje zahtevkov.

10. OBVEZNOSTI ORGANIZATORJA

Organizator mora skrbeti za dobro izvedbo storitev in izbiro poslovnih partnerjev ter zastopati pravice in interese potnikov skladno z dobrimi navadami v turizmu. Organizator izključuje vsakršno odgovornost v primeru spremembe ali nerealizacije storitev nastalih zaradi višje sile (točka 2) ali zamud prevoznih sredstev.

11. OBVEZNOSTI NAROČNIKA, POTNIKA

S prijavo se naročnik zaveže plačati po zavezujoči ponudbi naročeno storitev in se hkrati zavezuje prevzeti vse ostale obveznosti, ki bodo izvirale iz sklenjene pogodbe - tako zase, kakor tudi za vse ostale osebe, ki so navedene v prijavi. Naročnik je dolžan obvestiti vse potnike o njihovih obveznostih iz sklenjene pogodbe, še zlasti glede potrebnih osebnih dokumentov za potovanje, zahtev cepljenja in ostalih pomembnih informacij, ki mu jih posreduje potovalna agencija oz. organizator potovanja.

Naročnik se izrecno strinja, da pisna komunikacija s potovalno agencijo poteka zlasti po e-pošti. Naročnik je dolžan morebitne spremembe svojega e-poštnega naslova ali telefonske številke nemudoma sporočiti potovalni agenciji. Naročnik je dolžan redno spremljati svoj e-poštni nabiralnik ter se obvezuje spremljati tudi mape z nezaželeno oz. vsiljeno pošto ("junk" oz. "spam"). Naročnik se je dolžan oglasiti tudi na telefonski klic potovalne agencije oz. v razumnem roku poklicati nazaj, če se na klic potovalne agencije ni mogel oglasiti.

Naročnik in vsi potniki so dolžni poskrbeti, da vsi potniki osebno ter njihovi dokumenti in prtljaga ustrezajo pogojem, predvidenim z obmejnimi, carinskimi, zdravstvenimi in drugimi predpisi svoje države, kakor tudi tiste, v katere potujejo (splošno pravilo je, da mora biti potni list vseh potnikov veljaven vsaj 6 mesecev po vrnitvi domov, znotraj EU pa lahko potuje z veljavno osebno izkaznico); nadalje mora spoštovati hišni red v gostinskih in hotelskih objektih ter dobronamerno sodelovati s predstavnikom organizatorja in izvajalci storitev. V kolikor potnik ne bi upošteval svojih obveznosti, potnik odgovarja organizatorju za povzročeno škodo, organizator pa odklanja vsakršno odgovornost za škodo, ki bi jo potnik lahko utrpel v takem primeru. Na potovanju se je potnik dolžan obnašati na način, ki ne ogroža življenja ali zdravja svojih sopotnikov in ne ogroža samega poteka potovanja. V primeru, da se potnik vede v nasprotju s tem določilom, ga ima predstavnik organizatorja pravico izločiti iz nadaljnega potovanja brez povračila kakršnihkoli stroškov, razen plačil, ki se plačujejo na kraju samem.

V primeru, da potnik med potovanjem izgubi dokumente ali so mu le-ti ukradeni, so pa nujno potrebni za nadaljevanje potovanja ali za vrnitev v domovino, si je potnik na lastne stroške dolžan priskrbeti nove. Pri urejanju formalnosti v zvezi s tem se potnik lahko za nasvete in pomoč obrne na predstavnika organizatorja oz. na potovalno agencijo. V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do kakršnegakoli povračila vplačanega potovanja ali povrnitve stroškov.

Naročnik oz. potniki so dolžni preveriti potovalne dokumente, še posebej letalske vozovnice, če ustrezajo čistopisu potrditve

rezervacije oz. svojim pričakovanjem ter v primeru odstopanj nemudoma kontaktirati potovalno agencijo.

Potnik se obvezuje doplačati razliko, ki bi nastala zaradi morebitne računske napake prodajalca, prav tako se prodajalec obvezuje vrniti potniku morebiti preveč zaračunani znesek, ki izvira iz računske napake. Ta obveza velja eno leto po koncu potovanja.

12. NASTANITEV V SOBAH IN OPISI LE-TEH

Če potnik pri rezervaciji ne doplača sobe s posebnimi značilnostmi (npr. in zlasti: pogled na morje, balkon, klimatska naprava, lega - orientacija, določeno nadstropje), je nastanjen v eni od sob, ki so uradno registrirane za izdajanje gostom v hotelu. Razdelitev sob je v pristojnosti hotelirjev, organizator potovanja nima pri tem nobenega vpliva, potnikove želje lahko posreduje, ne more pa zagotoviti, da bodo le-te tudi izpolnjene. Pri nastanitvi v enoposteljni sobi mora potnik upoštevati, da le-ta navadno ne ustreza standardu dvoposteljne sobe, da je navadno manjša in ima slabšo lego. Pri nastanitvi v triposteljni sobi mora potnik upoštevati, da gre največkrat dejansko za dvoposteljno sobo s pomožnim ležiščem, pri čemer nastanitev tretje osebe ne ustreza standardu nastanitve drugih dveh oseb. Navadno gre za zložljivo posteljo, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je primerna za otroke. Smiselno velja enako za štiri- in večposteljne sobe.

Fotografije sob in hotelskih zmogljivosti oz. delov hotela so vedno samo simbolične in niso zavezujoče. Fotografija sobe predstavlja primer sobe in vse sobe v hotelu seveda niso enake; na fotografijah so pogosto predstavljene najlepše sobe v hotelu. Možno je, da je od nastanka fotografij minilo daljše časovno obdobje, včasih lahko zato pride tudi do kakšnih sprememb (adaptacije, dodatna gradnja). Enako velja za slike sob, parkovnih površin, športnih terenov in podobno. Opisi sob in namestitvenih zmogljivosti predstavljajo informativni opis in ne jamčimo za točnost opisa ter fotografij. Prav tako ne odgovarjamo za informacije, ki so podane na spletnih straneh posameznih hotelov oz. spletnih straneh tretjih oseb.

Nastanitev v sobe je, neodvisno od časov poleta, možna skladno s **hišnim redom** - praviloma med 12.00 in 14.00 uro (pri apartmajih pogosto po 16.00). **Sobo** je **zadnji dan** prav tako potrebno zapustiti skladno s **hišnim redom** - praviloma med **10.00 in 12.00 uro** (na primer: če je let nazaj grede ob 23.30 zvečer, morate sobo vseeno zapustiti med 10.00 in 12.00 dopoldne). Tudi koriščenje storitev hotela (predvsem hrane in pijače), ko zapustite sobo oz. preden dobite sobo, je odvisna od politike hotela. Če želite sobo na dan odhoda obdržati dlje, se morate to dogovoriti na recepciji, običajno dan pred odhodom (zaradi sprotnega preverjanja prostih kapacitet) in poravnati ustrezna doplačila. V nekaterih hotelih in objektih imajo na voljo poseben prostor, kjer lahko svojo prtljago shranite do odhoda na letališče, sicer vam prtljago zadržijo v avli hotela. V primeru zamude letala ali prihoda v hotel pozno ponoči ali v zgodnjih jutranjih urah gosti niso upravičeni do vračila ene nočitve, saj se število nočitev ne spremeni. Za nočitev se šteje čas od 14.00 ure na predviden dan prihoda do približno 11.00 ure naslednjega dne. Ob poznem prihodu oz. zgodnjem odhodu iz hotela, ko restavracije in bari ne obratujejo, hotelir ni dolžan postreči večerje oziroma zajtrka (je odvisno od politike hotela).

13. LETALSKI PREVOZI, PRTLJAGA IN OBROKI NA POLETU

Pri nekaterih čarterskih poletih predvideni časi poletov niso znani vnaprej oz. ob rezervaciji (zlasti iz Ljubljane). **Predvideni časi poletov, so zgolj informativne narave ter se lahko spremenijo - let je lahko tudi zgodaj zjutraj ali pozno ponoči; možno je torej tudi, da je polet na destinacijo zvečer, povratek pa zjutraj, saj pri paketnih potovalnih**

aranžmajih velja, da sta prvi in zadnji dan potovanja namenjena izključno prihodu in odhodu na destinacijo in z nje ter s tem povezanimi prevozi, ne pa tudi počitku.

Ne odgovarjamo za točnost prevozov v kopenskem, morskem in letalskem prometu, na rednih ali izrednih potniških prevozih, plovbah ali poletih. Odgovornost prevoznikov je ustrezno določena v pogodbi med potnikom in prevoznikom, ki stopi v veljavo z uporabo prevoznega sredstva. Ne odgovarjamo za škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva. Letalski prevoznik, pa tudi organizator, si pridržuje pravico do spremembe voznega reda, tipov letal, prevoznika in smeri poleta (vmesni postanki, leti preko drugega letališča ipd.), ki nastopijo zaradi različnih tehničnih in organizacijskih razlogov. Prav tako lahko pride do zamud, ki so največkrat posledica preobremenjenosti zračnega prostora, stavk oz. slabega vremena, nanje pa nimamo vpliva. Potnik je dolžan med 24 in 48 ur pred vrnitvijo preveriti uro povratnega leta in/ali zbirališča za transfer. Potniki, ki potujejo brez namestitve, so se sami dolžni pozanimati za povratni let (kontakt in način preverjanja sta navedena v potovalnih dokumentih).

Večina letalskih prevoznikov na poletih, ki trajajo do 6 ur, **NE NUDI brezplačnega obroka prehrane na poletu**. Letalske družbe pogosto znižujejo raven vključenih storitev, npr.:

- odsotnost brezplačnega obroka na medcelinskih oz. poletih, daljših od 6 ur, je vedno pogostejša. Preverite s svojim svetovalcem, ali vaš aranžma vključuje obrok na poletu.

- čarterski poleti praviloma sicer vključujejo prevoz **prijavljene ("čekirane") prtljage** do 20 kg ali vsaj 15 kg po osebi (podrobnosti preverite s svojim svetovalcem), nizkocenovni prevozniki pa ne. Primeri, ko letalske družbe, tudi na medcelinskih oz. poletih, daljših od 6 ur, v osnovni ceni ne nudijo prevoza "čekirane" prtljage so vedno pogostejši.

Vsak dodatni kilogram "čekirane" prtljage doplača potnik sam na letališču, v ustrezni valuti oziroma po določilih letalskega prevoznika. Otroci do dveh let praviloma nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage.

Vse letalske družbe praviloma dovoljujejo prevoz 1 kosa **ročne prtljage** (nahrbtnik/kovček), ki jo potnik nese v letalo in lahko meri: 55x40x20 cm, teže največ, 6, 7 ali 8 kg (splošno pravilo, priporočamo, da podrobnosti za rezervirano letalsko družbo "poguglate" pred poletom).

Rezervacijo sedežev večina letalskih družb dodatno zaračuna, ali pa le-ta sploh ni mogoča (zlasti na čarterskih poletih).

Prevoz športne prtljage (golf bag, kolo, surf, ...) je praviloma prav tako ob doplačilu, ga pa je potrebno najaviti ob rezervaciji. Letalski prevoznik si zaradi tehnično-organizacijskih razlogov pridržuje pravico do zavrnitve prevoza tovrstne prtljage, četudi je bil prevoz potrjen. Vse stroške oziroma škodo, ki bi zaradi tega nastala, nosi potnik sam.

Pri letalskem prevozu je za prtljago odgovorna izključno letalska družba, na podlagi predpisov, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu. V primeru izgube ali poškodbe prtljage mora potnik problem prijaviti letalski družbi, ki je opravila prevoz ter izpolnjenega preda predstavniku letalske družbe, en izvod pa zadrži zase (obrazec "PIR"). Ne odgovarjamo za krajo ali poškodovanje potnikove prtljage ali drugih osebnih stvari, dragocenosti in dokumentov iz nastanitvenih objektov (hotelskih sob, apartmajev ipd.) in prevoznih sredstev (letal, avtobusov, ladij ipd.).

14. ZDRAVSTVENI PREDPISI IN ZAŠČITA

Po predpisih Svetovne zdravstvene organizacije se je za potovanje v določene države potnik dolžan cepiti in si priskrbeti

ustrezen dokument (mednarodno potrdilo - rumeno knjižico, z vpisanimi opravljenimi cepljenji). Cepljenje je tudi obvezno, če je tovrsten predpis sprejet po sklenitvi pogodbe o potovanju; to ni opravičljiv razlog za prekinitev pogodbe. Ne odgovarjamo za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitev potovanja, zaradi potnikovega nespoštovanja zdravstvenih predpisov države, v katero vstopa, ali programa, na katerega se je prijavil, kakor tudi ne za stroške povezane s tem.

15. REŠEVANJE PRITOŽB IN SPOROČANJE NESKLADNOSTI

Če pride do nekakovostne ali nepopolne izvedbe storitev navedenih v programu, potnik lahko zahteva sorazmerno odškodnino s pisмено pritožbo po naslednjem postopku:

- Takoj v kraju samem mora reklamirati neustrezno storitev pri predstavniku organizatorja, v njegovi odsotnosti pa pri ponudniku storitve. Nemudoma mora o neskladnostih obvestiti organizatorja ali potovalno agencijo in zahtevati odpravo neskladnosti. Potnik mora pri odpravljanju vzroka pritožbe sodelovati s predstavnikom v dobrem namenu.

- Če vzroka pritožbe ni možno odpraviti, potnik s predstavnikom sestavi pisno potrdilo.

- Najkasneje v 2 mesecih po povratku s potovanja mora predati svojo individualno pisno pritožbo ter priložiti pisno potrdilo s podpisom morebitnega predstavnika in morebitne račune za dodatne stroške. Če gre za pogodbo o paketnem potovanju (t.i. turistični paket) je rok za pritožbo dve leti od nastanka neskladnosti. Vsekakor priporočamo, da pritožbo podate čim prej po vrnitvi iz potovanja, saj bo le tako možno ugotoviti dejansko stanje.

Organizator ali potovalna agencija sta dolžna pisno odgovoriti potrošniku na pritožbo najpozneje v osmih dneh po prejemu pritožbe; če potnik ni predložil vseh potrebnih dokumentov, pa v roku potrebnem za pridobitev dokumentov.

Maksimalna višina denarne odškodnine za povzročeno škodo zaradi neskladnosti s pogodbo je omejena na znesek cene aranžmaja, razen za povrnitev škode za telesne poškodbe in za škodo, povzročeno namenoma ali iz malomarnosti. S tem se izključuje pravica kupca do nadomestila idealne škode. Predstavniki v kraju potovanja nimajo pristojnosti priznati kakršnihkoli zahtevkov. Smejo zgolj potrditi, da so očitke vzeli na znanje.

16. SODNA PRISTOJNOST

V smislu 15. točke teh pogojev ima kupec storitve pravico do reklamacije pri organizatorju potovanja. Če kupec ni zadovoljen z odločitvijo organizatorja, ima pravico poiskati zaščito na sodišču. Za zahtevke, ki se nanašajo na organizatorja potovanja, je pristojno sodišče v kraju, kjer je sedež organizatorja potovanja. Za zahtevke, ki se nanašajo na potovalno agencijo, je pristojno sodišče v kraju, kjer je sedež agencije. Če aranžma vsebuje letalski prevoz, veljajo pogoji letalskega prevoznika ter ustrezne mednarodne konvencije in jih je potnik dolžan upoštevati.

Agencija ne priznava nobenega izvajalca IRPS kot pristojnega za reševanje morebitnega spora glede potnikovih zahtevkov v zvezi s potovanjem. Potnikom je pri reševanju spora z agencijo v primeru spletne rezervacije lahko v pomoč tudi

spletna platforma na naslovu: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&reload=false>

17. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Vse pridobljene osebne podatke hranimo in obdelujemo v skladu z GDPR in veljavno slovensko zakonodajo (Zakonom o varstvu osebnih podatkov). To področje je urejeno z našo [Izjavo o varstvu osebnih podatkov](#).