

Odpotujte obveščeni ...

Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje

1. DEL

SPLOŠNA DOLOČILA

- Turistična agencija Sonček d.o.o., Maribor (v nadaljevanju agencija) prodaja lastne aranžmaje, pri katerih nastopa kot organizator potovanja ter aranžmaje drugih organizatorjev potovanja, kjer je v vlogi pooblaščenca agencije za prodajo njihovih aranžmajev.
- Določila iz prvega dela Splošnih pogojev in rubrike „Ne prezrite“ veljajo ne glede na to ali agencija nastopa v vlogi organizatorja potovanja ali kot pooblaščenca agencije drugega organizatorja.
- Za aranžmaje drugih organizatorjev potovanja veljajo njihovi splošni pogoji in so razvidni iz njihovih cenikov oziroma programov. Ime odgovornega organizatorja je razvidno iz katalogov in programov potovanja ter je navedeno na pogodbi/prijavnici. V primeru, ko potniku pred sklenitvijo pogodbe iz objektivnih razlogov ne bi bili dostopni splošni pogoji tujega organizatorja potovanja v celoti, veljajo tudi za ta potovanja določila drugega dela teh splošnih pogojev, razen v delu, ki ureja pravice in obveznosti, ki so urejene s potniku dostopnem delu splošnih pogojev drugega organizatorja potovanja.
- Sestavni del pogodbe o potovanju je tudi program potovanja oziroma katalog in cenik organizatorja s splošnimi pogoji organizatorja potovanja.
- Sestavni del pogodbe/prijavnice je tudi cenik storitev ter informacije in stroški poslovanja, ki se nahajajo na delovnih mestih v poslovalnicah agencije.

PRJAVE IN VPLAČILA

- Ob prijavi plačate 30% celotne vrednosti aranžmaja, preostalih 70% cene aranžmaja pa je treba poravnati vsaj 15 dni pred odhodom.
- Ob rezervaciji na poizvedbo (Request) plačate varščino v višini, ki je odvisna od lestvice stroškov odpovedi odgovornega organizatorja ter predvidenega datuma odhoda. Potnik ob prijavi podpisuje pogodbo o rezervaciji (prijavnico). Na ta način postane vse, kar je navedeno v teh pogojih oziroma pogojih odgovornega organizatorja, pravna obveznost tako za potnika kot za organizatorja, v kolikor odgovorni organizator takšno rezervacijo na poizvedbo potrdi.
- V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov.
- Potnikov sprejem ponudbe agencije je zavezujoč tako glede njega samega kot glede ostalih udeležencev, v kolikor katerih sklepa pogodbo. Potnik lahko odstopi od pogodbe o potovanju le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja (glej ODPOVEDI POTOVANJA, II. del), vsakršna opustitev koristi ostalih udeležencev iz pogodbe v celoti sodi v potnikovo sfero.
- Za zavezujoč sprejem ponudbe agencije se poleg izrecne pisne prijave oziroma podpisane pogodbe šteje tudi vsako naročilo, posredovano v ustni ali pisni obliki po telefonu ali internetu, ki vsebuje imena in priimek potnika in ostalih udeležencev, njihove rojstne datume in naslove stalnega ter morebitnega začasnega prebivališča.
- Pogodba se šteje za sklenjeno z dnem ustne potrditve potnikovega sprejema ponudbe agencije, ki jo agencija udejanji s svojim podpisom na pogodbi o potovanju oz. v primeru telefonske ali internetne prodaje z dnem, ko agencija pošlje pisno potrditev potnikovega sprejema ponudbe agencije potniku, pri čemer je agencija dolžna potniku

ob potrditvi izdati oz. poslati potrdilo o potovanju.

- Aranžmaje lahko plačate tudi s položnicami, kreditnimi karticami ali obročno s čeki. Letalskih vozovnic ni možno plačati s kreditnimi karticami.

Obročno plačilo s položnicami:

Plačilo 30% vrednosti ob rezervaciji, razlika na 2-5 enakih obrokov. Število obrokov je odvisno od datuma potovanja, zadnji obrok najkasneje 15 dni pred odhodom.

Obročno plačilo s čeki:

Plačilo 30% vrednosti z gotovino oziroma karticama Maestro ali Mastercard. Preostali znesek (70%) se razdeli na 2-5 obrokov. Višina posameznega obroka po datumu odhoda je omejena na 200 €, skupna najvišja zadolženost posameznega plačnika pa je 2000 € na vseh aranžmajih. Plačila s čeki niso možna pri telefonski in spletni prodaji (ključni center).

Obročno plačilo z American Express ali Diners kartico:

- Možna so plačila na 2-12 enakih obrokov na osnovi odobritve avtorizacijskega centra. Prvi obrok zapade čez 1 mesec. - Število obrokov je odvisno od zneska aranžmaja: 2-7 obrokov za aranžmaje do 1000 €, 2-9 do 2000 € ter 2-12 obrokov nad 2000 €.

- V primeru, ko na dan zapadlosti kategoriziranega obroka plačila po pogodbi o letovanju uvoznitev čeka ne bi bila izvedljiva, potnik izgubi dobroto obročne plačila. V tem primeru na dan zapadlosti prvega zamujenega obroka zapadejo v plačilo vsi preostali neplačani obroki plačila in od šestevka vrednosti vseh obrokov tečejo od prvega dne zamude pa do plačila zakonite zamudne obresti.

- V kolikor potnik v primeru zapadlosti vseh obrokov zaradi razlogov iz prejšnjega odstavka pred nastopom potovanja ne poravnata celotne cene turističnega aranžmaja najkasneje do zadnjega dne pred dnem potovanja, šteje, da je pogodba o potovanju razveljavljena, saj je skrajni plačilni rok bistveno določilo konkretne pogodbe o potovanju. V tem primeru potnik v celoti krije stroške odpovedi, ki ob tem nastanejo, po določilih 2. dela teh splošnih pogojev o odpovedi potovanja. Ista posledica doleti tudi potnika, ki sicer ne plačuje cene turističnega aranžmaja s čeki in ki ne poravnata celotne cene turističnega aranžmaja najkasneje do zadnjega dne pred dnem potovanja.

- Dejstvo izdaje čekov po udeležencu potovanja, ki ni sklenitelj pogodbe o potovanju, v kateri je naveden kot udeleženec potovanja, z namenom delnega ali popolnega plačila po tej pogodbi o potovanju, vzpostavlja solidarno plačilno obveznost takega udeleženca potovanja do višine izstavljenih čekov glede obveznosti po pogodbi in v teh splošnih pogojih.

PRJAVNINA IN CENIK STORITEV

- Ob sklenitvi pogodbe zaračunavamo prijavnino v višini 30 €. Za takojšnja plačila odobravamo na plačilo prijavnine 50% popust. Za aranžmaje do 100 € znaša prijavnina 9 €.
- Naknadne spremembe imena, števila potnikov, nastanitve (v kolikor so sploh še možne) zaračunamo po ceniku organizatorja oz. minimalno 10 € po osebi.
- V primeru neplačevanja obrokov zaračunavamo stroške opominjanja v višini 4,17 € oz. 6,26 € po posameznem opominu oz. obroku, pri čemer stroški ne morejo preseči do tedaj nateklkih zakonskih zamudnih obrestí.

NEZGODNO ZAVAROVANJE POTNIKOV

- V prijavnino je vključeno nezgodno zavarovanje zavarovalnice Europäische Reiseversicherung AG, Dunaj (pri trajni invalidnosti nad 25% v višini 10.000 EUR, nad 50% v višini 20.000 EUR) v skladu z zavarovalnimi pogoji zavarovalnice Europäische (ERV-RVB-SLO 2009), ki so vam na voljo v poslovalnicah agencije. Zavarovalna vsota velja na osebo (za največ 6 oseb na prijavnico). Nezgodno zavarovanje velja za obdobje 60 dni od pričetka potovanja.

CENIK TSC (TICKETING SERVICE CHARGE) ZA POSREDOVANJE PRI PRODAJU LETALSKIH VOZOVNIC

- Strošek posredovanja je odvisen od števila segmentov in vrste letalske karte ter se računa za vsako izdano vozovnico. Aktualni cenik je objavljen v informacijah o stroških poslovanja (Droben tisk na veliko), ki se nahajajo na delovnih mestih v poslovalnicah agencije.

- Zavarovanje prtljage: pri rezervacijah izključno letalskih vozovnic (ne velja v primerih kombinacije letalske karte in hotela) je v ceno TSC-ja vključeno zavarovanje oddane prtljage na letališču do višine 1.000 € in nadomestni nakupi v primeru izgube prtljage do 200 € v skladu z zavarovalnimi pogoji Europäische (ERV-RVB SLO 2009). Potrdilo s strani lost & found okenca je pogoj za izplačilo škode. Zavarovalna vsota velja na prijavnico. Zavarovanje krije škode zaradi izgube ali uničenja prtljage in ne velja za običajne manjše poškodbe prtljage med transportom. - Posebno določilo za nizko cenovne prevoznike: rezervacije v teh primerih izvedemo izključno na željo potnika in na potnikovo odgovornost; morebitna naknadna doplačila (tudi po povratku) in spremembe gredo v celoti na račun potnika.

PROSPEKTI IN KATALOGI V TUJIH JEZIKIH

- Različni prospekti, katalogi in video materiali, ki so izdani v tujih jezikih so namenjeni izključno interni uporabi zaposlenih za slikovitejšo in izčrpnije predstavitev hotelskih objektov in turističnih ciljev (destinacij) in vam jih žal ne moremo dati ali posoditi.

VIZUMI, POTNE LISTINE, ZDRAVSTVENE FORMALNOSTI

- Potniki so dolžni upoštevati organizatorjeve informacije o potrebnih vizumih, morebitnih posebnostih glede veljavnosti potnih listin v času vstopa v tujo državo, pri čemer mora znašati ob potnikovem vstopu v tujo državo veljavnost njegove potne listine še najmanj 6 mesecev, in zdravstvenih formalnosti, ki so potrebne za potovanje in bivanje v namembnem kraju potovanja ter pravočasno poskrbeti za zadostitev mejnim in zdravstvenim pogojem in obveznostim. Lahko se odločite, da vam izdelavo vizumov posredujemo mi. V tem primeru zaračunavamo posredovanje pri izdelavi vizumov. Višina stroškov je odvisna od države v katero potujete - podrobneje na prodajnih mestih. Strošek posredovanja ne vključuje stroškov izdelave vizuma.

- Za zamudo pri izdaji ali pošiljavi vizumov s strani konzularnih služb, za izgubo pošte z dokumenti potnika, ki služijo za pridobitev vizumov, za negativno rešitev vizuma ali drugih dogodkov zunaj sfere agencije, zaradi

katerih potnik potovalnih dokumentov ali vizumov ne bi prejel ali jih ne bi prejel pravočasno, ne odgovarjamo. Stroškov pridobitve vizumov agencija potniku ne vrača, četudi ta zaradi zapletov s pridobitvijo vizumov potovanja ne začne ali ga ne konča v skladu s programom.

ZAVAROVANJE RIZIKA ODPOVEDI POTOVANJA

- V primeru odpovedi potovanja nastopijo stroški odpovedi potovanja, opisani v 2. delu Splošnih pogojev v poglavju ODPOVEDI POTOVANJA.

- Potnik se lahko stroškom odpovedi, ki so posledica bolezni, smrti ali nesreče njega samega ali njegovih najbližjih sorodnikov (starši, otroci, zakonec), do česar je prišlo po sklenitvi pogodbe, izogne z vplačilom Zavarovanja odpovedi ali Odstopnine, ki ga sklene sočasno z rezervacijo. Višina premije in zavarovalni pogoji Zavarovanja odpovedi so razvidni v brošuri »Pripravljeni na pot?«, ki jo prejmete v agenciji. Za Sončkove aranžmaje znaša Odstopnina 8 € za aranžmaje do 250 € (velja tudi za enodnevnne avtobusne izlete 1=2), 12 € do 500 €, 16 € do 750 € ter 20 € za aranžmaje do 1000 € (največ 6 oseb na prijavnici). Pri odpovedih potovanja s sklenjenim Zavarovanjem odpovedi/Odstopnino se potnika bremenijo za administrativne stroške (20-50 €), prijavnino in zavarovalno premijo.

POTNIKOVE OBVEZNOTI

- Potnik je dolžan poskrbeti, da on osebno ter njegovi dokumenti in prtljaga ustrezajo obmejnim, carinskim, zdravstvenim in drugim predpisom svoje države, kakor tudi predpisom držav, v katere potuje; nadalje mora spoštovati hišni red v gostinskih in hotelskih objektih ter dobronamerno sodelovati s predstavnikom organizatorja, vodnikom ali izvajalcem storitve. V kolikor ne bi upošteval svojih obveznosti iz tega člena, potnik odgovarja organizatorju za povzročeno škodo, organizator oziroma pooblaščenca agencija pa odklanjata vsakršno odgovornost za škodo, ki bi jo potnik lahko utrpel v takem primeru.

- Potniki so dolžni upoštevati organizatorjeve informacije o potrebnih vizumih, morebitnih posebnostih glede veljavnosti potnih listin v času vstopa v tujo državo in zdravstvenih formalnostih, ki so potrebne za potovanje in bivanje v namembnem kraju potovanja ter pravočasno poskrbeti za zadostitev mejnim in zdravstvenim pogojem in obveznostim (več v poglavju VIZUMI, POTNE LISTINE, ZDRAVSTVENE FORMALNOSTI).

- Potnik oziroma sklenitelj pogodbe je dolžan pravočasno (v skladu z določili teh splošnih pogojev) poravnati pogodbeni znesek.

TELEFONSKA PRODAJA TURISTIČNIH ARANŽMAJEV OZ. POTOVANJ

- Rok plačila znaša 3 dni od izvršene telefonske prijave potnika, razen če ni določen oziroma z agencijo dogovorjen daljši oziroma krajši rok, pri čemer je rok plačila bistvena sestavina pogodbe o potovanju. V primeru, da potnik ne plača v tem roku, se šteje, da je pogodba razveljavljena po samem zakonu.

- V kolikor potnik ob telefonski prijavi agenciji posreduje številko svoje kreditne

karte, s katero plačuje potovanje, z namenom plačila po pogodbi o potovanju, šteje, da je pogodba razveljavljena po samem zakonu, če plačilo ni odobreno s strani potnikove banke ali bančnega operaterja.

- Upošteva dejstvo, da so ti splošni pogoji, navodila za potovanje in določila posebnih pogojev oziroma ponudbe, objavljene na spletni strani agencije, se šteje, da je potnik sprejel določila teh Splošnih pogojev, posebnih pogojev in ponudbe tisti trenutek, ko je telefonsko naročil turistični aranžma oziroma potovanje.

- Telefonska prijava potnika je mogoča najkasneje 18 dni pred pričetkom potovanja, razen v kolikor z agencijo ni dogovorjeno drugače.

PRODAJA TURISTIČNIH ARANŽMAJEV PO INTERNETU

- Potnik je dolžan naročeno storitev plačati v roku 3 dni od internetne prijave potnika, razen če v posebnih pogojih ali ponudbi ni določen krajši ali daljši rok, pri čemer je rok plačila bistvena sestavina pogodbe o potovanju. V primeru, da potnik ne plača v tem roku, se šteje, da je pogodba razveljavljena po samem zakonu.

- V kolikor potnik ob internetni prijavi agencije posreduje številko svoje kreditne kartice, s katero plačuje potovanje, z namenom plačila po pogodbi o potovanju, šteje, da je pogodba razveljavljena po samem zakonu, če plačilo ni odobreno s strani potnikove banke ali bančnega operaterja.

- Šteje se, da je potnik sprejel določila teh Splošnih pogojev, navodil za potovanje in posebnih pogojev oziroma ponudbe tisti trenutek, ko je naročil posamezno ponudbo agencije preko interneta, saj so ti objavljeni na spletni strani agencije.

- V primeru, da si določila teh Splošnih pogojev in navodil za potovanje in določila posebnih pogojev oziroma ponudbe, objavljene na spletni strani agencije, nasprotujejo, veljajo določila posebnih pogojev oz. ponudbe.

- Internetna prijava potnika je mogoča najkasneje 18 dni pred pričetkom potovanja, razen v kolikor posebni pogoji agencije ne določajo drugače.

UPORABA PODATKOV

- Vse pridobljene podatke o potnikih varuje agencija v skladu z zakonom o varstvu osebnih podatkov. Šteje se, da potnik s sklenitvijo pogodbe pristaja na uporabo teh podatkov tudi za namene statistične obdelave, pošiljanje obvestil povezanih s potovanjem, nadzora kvalitete in obveščanja o ponudbi. Če potnik tega ne želi, lahko to izjavi ob prijavi na potovanje.

VELJAVNOST SPLOŠNIH POGOJEV POSLOVANJA

- Ti splošni pogoji veljajo od dne njihovega sprejetja in učinkujejo v vseh pogodbenih razmerjih, sklenjenih po njihovem sprejemu. V kolikor ti pogoji potniku zagotavljajo ožji obseg pravic, kot jim gredo po predpisih, veljavnih na območju RS, se v primeru kognenosti določil predpisov v morebitnih sporih uporabljajo določila teh predpisov.

SODNA PRISTOJNOST

- Za morebitne spore, ki se nanašajo na posredniško vlogo agencije in jih ni možno rešiti po mirni poti, je pristojno sodišče v Mariboru.

KATEGORIZACIJA IN OPIS STORITEV

- Hoteli v programih so označeni v skladu z uradno kategorizacijo v posameznih državah, veljavno v času izdaje programa, na katero organizator nima nikakršnega vpliva. Pri tem je potrebno upoštevati, da kriteriji kategorizacije v nekaterih turističnih destinacijah bistveno odstopajo od kriterijev, ki ste jih vajeni v Sloveniji oziroma v večini zahodnoevropskih držav, zato na teh destinacijah priporočamo rezervacijo hotela višje kategorije (namesto 3* raje 4*).
- Organizator ne prevzema odgovornosti za katerokoli pisno ali ustno informacijo, podano s strani pooblaščenega agencije organizatorja, ki ni v skladu z opisi storitev v njegovem programu.
- Prehrana, storitve, plača 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 oz. ponudbi, saj ne kaže enačiti vseh ali inclusive ponudb s produkti blagovnih znamk (npr. Magic Life, RIU, Grecotel ...). Običajno je osnovna storitev pri all inclusive polni penziji (zajtrk, kosilo in večerja), pri obokih je všteta tudi pijača. Nekateri hoteli nudijo pestro animacijo in nekatere športne aktivnosti brez doplačila. Tudi ležalniki in sončniki so ponekod zajeti v ceno.

VOZNI REDI LETAL IN LETALSKE VOZOVNICE

- 1=2: »Plača eden, potujeta dva.« S tem sloganom označujemo izlete, kjer navedena cena velja za dve osebi. Torej ena cena, dva potnika!
- Pridržujemo si pravico do spremembe voznega reda, tipov letal, prevoznika in smeri poleta (vmesni postanki, vrnitev 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 in slabega vremena, nanje pa organizator nima vpliva.
- Spremembe iz prejšnje točke pri paketu aranžmajih (letovanjih) ne štejejo za spremembo programa potovanja, saj sta prvi in zadnji dan potovanja namenjena izključno prihodu in odhodu v letoviški kraj ter s tem povezanimi transporti, ne pa tudi počitki.
- Morebitna zamuda priključnega leta, posledica česar je zamuda osnovnega leta, gre izključno na potnikov riziko.
- V kolikor je na pogodbi označeno, da gre za prodajo letalske vozovnice, navajamo v rubriki "odgovorni organizator potovanja" na prvi strani pogodbe prevoznika ali pooblaščenega IATA agenta, ki je vozovnice izstavil in ki odgovarja za pravilnost ter veljavnost slednjih. Vsi pogoji potovanja kot so prevoznik, točni redi letenja, morebitne omejitve pri prenosu, odpovedi,

- refundiranju ter spremembi imen so razvidni z letalske vozovnice. Višina morebitnih stroškov odpovedi letalskih vozovnic je v izključni pristojnosti prevoznika.
- Upoštevajte, da morate biti pri čarterskih poletih na letališkem ohodu vsaj dve uri pred predvidenim odhodom letala, saj je pri slednjem možen predčasen odhod. Odgovornosti za pravočasen prihod na letališče in prihod do rezerviranega leta ne prevzemamo. Povračilo stroškov za zamujen let ni možno. Naši sodelavci oziroma predstavniki organizatorja na letališču vam bodo radi odgovorili na morebitna vprašanja.
- Stranke, ki so na čarterskem poletu rezervirale le letalsko vozovnico (trampet, flight-only...), morajo obveščeno do 48 ur pred odhodom letala pri partnerski agenciji v kraju letovanja potrditi povratni let. Telefonska številka partnerske agencije je razvidna iz potovalnih dokumentov (kart). Pri golih letalskih vozovnicah transferji niso v ceni.

POSEBNOSTI »RULETA« ARANŽMAJEV

- Pri tovrstnih aranžmajih (fortuna, ruleta, jocker, as) je ime hotela znano šele ob prihodu v kraj letovanja. To pomeni, da izbira lege objekta in tipa sobe ni možna; za te aranžmaje jamči organizator potovanja zgolj kategorijo objekta (po uradni nacionalni kategorizaciji)

KRAJ POTOVANJA

- Kot kraj potovanja šteje kraj, v katerem se nahaja prenočitveni objekt, ki je predmet konkretne pogodbe o potovanju. V kolikor s pogodbo o potovanju ni določen konkretni prenočitveni objekt, se kot kraj potovanja šteje letoviška regija, v kateri se nahaja s pogodbo o potovanju dogovorjeni potencialni oz. z imenom ali drugim opredelilnimi znaki določljiv prenočitveni objekt. Letoviška regija je polno območje posameznega turističnega središča, do koder segajo vplivi tega središča, če pa se potovanje opravlja po zraku ali po vodi, območje letoviške regije predstavlja tudi širši teritorij, ki ga zaradi zračnega ali vodnega dostopa pokriva letališče ali pristanišče tega teritorija.

NASTANITEV, ŽELJE POTNIKOV

- V kolikor potnik pri rezervaciji ni do-

- plačal sobe s posebnimi značilnostmi (pogled na morje, balkon, oprema, ločeni ležišči, lega - orientacija, določeno nadstropje...), bo sprejel nastanitev v eni od sob, ki so uradno registrirane za izdajanje gostom v dotičnem hotelu. Razdelitev sob je v izključni pristojnosti hotelierjev. Organizator potovanja nima pri tem nobenega vpliva, želje potnika lahko posreduje naprej, ne more pa zagotoviti, da bodo le-te tudi izpolnjene.
- Pri nastanitvi v enoposteljni sobi mora potnik upoštevati, da le-ta ponavadi ne ustreza standardu dvoposteljne sobe, da je ponavadi majhna in ima slabšo lego.
- Pri nastanitvi v triposteljni sobi mora potnik upoštevati, da gre večinoma za dvoposteljno sobo z dodatnim ležiščem, pri čemer nastanitev tretje osebe ne ustreza standardu nastanitve ostalih dveh oseb. Ponavadi gre za zložljivo posteljo, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je večinoma primerna za otroke. Potnik naj tudi upošteva, da zložljiva postelja nekoliko omeji gibanje v sobi.
- Po običajih se menjava sob vrši med 12. in 14. uro ter apartmajev med 14. In 16. uro. Tako je potrebno pri odhodu sobo oz. apartma zapustiti do 10. ure, saj je le-to potrebno pripraviti za nove goste. Za točne ure prevzema oziroma zapustitve sobe veljajo predpisi vsakega posameznega hotela oziroma apartmaja.

2. DEL**VSEBINA IN ORGANIZACIJA ARANŽMAJA**

- Naslednja določila veljajo skupaj z določili iz prvega dela Splošnih pogojev le za aranžmaje, kjer kot organizator potovanja nastopa Turistična agencija Sonček d.o.o. (v nadaljevanju organizator) in za primerje iz 3. alineje uvodnega določila 1. dela teh Splošnih pogojev.
- Organizator potovanja jamči za izvedbo objavljenega programa po vsebini aranžmaja.
- Organizator bo v popolnosti in na opisan način usrešnil aranžma, razen v primeru izrednih okoliščin (vojna, nemiri, stavke, teroristične akcije, sanitarne zapreke, elementarne nezgode, intervencije pristojnih državnih oblasti ipd.).

CENE ARANŽMAJA

- Organizator si pridržuje pravico do spremembe objavljenih cen v cenikih oziroma programih potovanj v primeru spremembe cen prevoznih storitev oz. če se spremenijo razmerje med valutami, na osnovi katerih je izračunana vrednost potovanja. Soglasje kupca za zvišanje cene aranžmaja do 10% ni potrebno. V kolikor pa podražitev preseže 10%, ima kupec pravico razdreti pogodbo, ne da bi mu bilo treba plačati odškodnino.

SPREMEMBE PROGRAMA

- Organizator programa ima pravico do spremembe programa, če nastanejo izredne okoliščine, ki jih ni bilo možno predvideti, se jim izogniti ali preprečiti (glej točko VSEBINA IN ORGANIZACIJA ARANŽMAJA).
- Organizator lahko zamenja po pogodbi dogovorjeno nastanitev, kar se lahko zgodi tudi šele na kraju samem, vendar le z nastanitvijo v objektu iste ali višje kategorije. Morebitna višja cena nastanitve ne bremeni potnika.
- Letalski prevozniki si pridružujejo pravico do spremembe letalskega voznega reda, kar se lahko zgodi tudi tik pred odhodom, vendar mora biti potnik o tem pravočasno obveščen.
- Zaradi organizacijskih ali vremenskih razlogov si pridržujemo pravico spremembe programa (vrstnega reda ogledov) v skladu z realnimi možnostmi, ne da bi bila pri tem ohranjena vsebina programa.

ORGANIZATORJEVA PRAVICA DO ODPOVEDI ALI SPREMEMBE

- Organizator programa lahko delno ali popolnoma odpove program, če pred ali med njegovo izvedbo nastopijo izredne okoliščine, katerim se ne bi bilo možno izogniti ali jih preprečiti, in ki bi za organizatorja predstavljale upravičen razlog, da programa ne objavi ali zanj sprejema rezervacije, če bi le-te obstajale v času objave in prodaje aranžmaja.
- Organizator lahko odpove aranžma tudi v primeru, če se ne prijavi minimalno število potnikov, predvideno za posamezno vrsto aranžmajev, ali ko se v primeru odpovedi potnikov v skladu s temi pogoji skupno število potnikov spusti pod minimalno število potnikov, predvideno za posamezno vrsto aranžmajev. V kolikor na programu ni posebej navedeno minimalno število potnikov, ki je potrebno za izvedbo potovanja, veljajo naslednja merila:
 - za aranžmaje s posebej najetimi letali (čarter) 80% zasedenosti letala;
 - za avtobusne aranžmaje 45 potnikov;
 - za aranžmaje IT (z rednimi linijami) 25 potnikov.
- Organizator je dolžan potnikom o tem obvestiti najmanj 7 (sedem) dni pred začetkom izvedbe aranžmaja. V teh primerih organizator ne prevzema nikakršne obveznosti za nadomestilo škode kupcem, temveč kupcem vrne celoten plačani znesek.
- Organizator si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda na pot zaradi spremembe letalskega voznega reda ali nastopa višje sile ter pravico do spremembe smeri potovanja, če se spremenijo pogoji za potovanje (nov voznik, negotov položaj v državi, kjer je organiziran program, naravne nesreče ali drugi nepredvideni vzroki, na katere organizator ne more vplivati), brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih v potniškem prometu.
- Organizator ne odgovarja za zamude letal, ladij ali vlakov, kakor tudi ne za spremembe programa, ki bi nastale kot posledica takšnih zamud. Potnik v teh primerih v razmerju do organizatorja ni upravičen do odškodnine zaradi neizveden del programa potovanja, kakor tudi ne do naknadnega znižanja cene.
- V primeru odpovedi potovanja s strani organizatorja potnik nima pravice do

- povračila stroškov vizuma, potrebnega za vstop v državo, kamor naj bi se potovalo ali stroškov celjpenj, ki so bili s programom zahtevani.

ODPOVED POTOVANJA

- Če potnik želi odpovedati potovanje, mora to storiti pisno. Datum pisne odpovedi je osnova za obračun stroškov. V primeru odpovedi se obračunajo naslednji stroški odpovedi:
 - 10% vrednosti aranžmaja za odpoved do 30 dni pred odhodom;
 - 20% vrednosti aranžmaja za odpoved 29 do 22 dni pred odhodom;
 - 30% vrednosti aranžmaja za odpoved 21 do 16 dni pred odhodom;
 - 50% vrednosti aranžmaja za odpoved 15 do 8 dni pred odhodom;
 - 80% vrednosti aranžmaja za odpoved 7 do 3 dni pred odhodom;
 - 100% vrednosti aranžmaja za odpoved manj kot 3 dni pred odhodom, oziroma če se potnik ne pojavi ali odpove aranžma že po njegovem začetku, oziroma v primerih, ko organizator potovanja veže svoje odpovedne stroške na pogoje letalskih prevoznikov, ki obračunavajo 100% stroške odpovedi, ne glede na datum odpovedi; pri čemer se v vrednost aranžmaja ne všttevajo prijavnina in stroški zavarovanja odpovedi potovanja.
- V primeru vplačila zavarovanja rizika odpovedi potovanja je potnik upravičen do bistveno nižjih stroškov odpovedi potovanja. Osnovna informacija je podana v 1. delu Splošnih pogojev v točki zavarovanja rizika odpovedi potovanja; več podrobnosti prejmete na prodajnih mestih organizatorja.
- Zgornji kriteriji stroškov odpovedi veljajo tudi v primeru odpovedi rezervacije na poizvedbo (RQ-večletna opaznice v točki PRIJAVE IN VPLAČILA).
- Če potnik med potovanjem potovanje prekine, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov.
- V primeru, da so v programu potovanja pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi potovanja drugače določeni, veljajo pogoji določeni v programu.

OBVEZNOSTI ORGANIZATORJA

- Organizator mora skrbeti za dobro izvedbo storitev in izbiro poslovnih partnerjev ter zastopati pravice in interese potnikov skladno z dobrimi poslovnimi običaji v turizmu.

- Potniku je dolžan nuditi vse v programu aranžmaja navedene storitve in je odgovoren za morebiti nerealizirane ali le delno realizirane storitve. Organizator izključuje vsakršno odgovornost v primeru spremembe ali nerealizacije storitev nastalih zaradi višje sile (glej točko VSEBINA IN ORGANIZACIJA ARANŽMAJA) ali zamud prevoznih sredstev, za katere prevoznik ni odgovoren v skladu s pozitivnimi zakonskimi predpisi in mednarodnimi konvencijami.
- Fakultativne izlete na potovanju organizira lokalna agencija. Organizator za izvedbo teh izletov ne prevzema odgovornosti.

PRTLJAGA

- Potnik ima pravico do brezplačnega prevoza prtljage na letalskih prevoznikih do določene teže, ki jo določa prevoznik (običajno 15-20 kg). Vsak preseženi kilogram dovoljene teže potnikove prtljage je potrebno doplačati po ceniku prevoznika. Otroci do 2. leta nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage.
- Prevoz prtljage poteka na potnikov riziko. Organizator ne odgovarja za uničenje ali izgubljenost prtljage, kakor tudi ne za krajo prtljage in dragocenosti iz nastanitvenih objektov (sobe, apartmaji) in prevoznih sredstvih (letal, avtobusov, ladij ...). V primeru izgubljenosti prtljage mora potnik na kraju samem sestaviti zapisnik s predstavnikom prevoznika in se ravnati po ustaljenih odredbah. Organizator lahko posreduje med potnikom in prevoznikom, vendar brez materialne obveznosti do kogarkoli.
- Pri letalskem prevozu je za prtljago odgovorna izključno letalska družba, na podlagi predpisov, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu.

ZDRAVSTVENI PREDPISI IN ZAŠČITA

- Po predpisih Svetovne zdravstvene organizacije se je za potovanje v določene države potnik dolžan pravočasno cepiti in si priskrbeti ustrezen dokument. Cepljenje je tudi obvezno, če je tovrsten predpis sprejet po sklenitvi pogodbe o letovanju; to ni opravičljiv razlog za prekinitve pogodbe, v kolikor ne bi obstajale kontraindikacije za potnikovo zdravje. V tem primeru je potnik dolžan predložiti zdravniško potrdilo.
- Potnik ima pravico do zdravstvene zaščite in zdravstvenih storitev v domovini in inozemstvu v obsegu in na način,

- ki je določen s predpisi pristojne zdravstvene ustanove, in se je dolžan z njimi seznaniti pred pričetkom potovanja.

REŠEVANJE PRITOŽB

- Če pride do nekvalitetne in nepopolne izvedbe storitev, navedenih v programu, lahko potnik zahteva znižanje cene turističnega aranžmaja, če pa mu je zaradi tega nastala tudi škoda, ima tudi pravico do odškodnine.
- Potnik ne more uspešno uveljaviti znižanja cene, v kolikor v kraju samem takoj ne reklamira neustreznosti storitve pri predstavniku ali vodniku organizatorja ali ponudniku storitve (npr. hotelirju, prevozniku ...). Potnik dokazuje reklamiranje v kraju samem z zapisnikom, ki ga sestavita s predstavnikom, vodnikom organizatorja ali ponudnikom storitve. Potnik lahko organizatorju potovanja poda zahteve za znižanje cene oz. odškodninski zahteve v pisni obliki v zakonsko določenem prekluzivnem roku po zaključku potovanja, ki v času sprejema teh splošnih pogojev znaša 2 meseca.
- Organizator odgovarja potniku za nastalo škodo največ do višine cene aranžmaja oškodovanega potnika; ta omejitve ne velja v primeru potnikove okvare zdravja ali smrti, za katero bi odgovarjal organizator.
- Organizator je dolžan odgovoriti na zahteve potnika v roku, ki ga določa zakon.
- Dokler organizator potniku ne odgovori na njegov zahtevek, ta ne sme terjati znižanja cene ali plačila odškodnine sodnim putem, ali drugim potem s pomočjo tretjih oseb, prav tako se ta za ta čas zavezuje opustiti dajanja informacij medijem. V primeru kršitve te obveze potnik dolguje organizatorju pogodbeno kazen v višini polovice vrednosti skupne pogodbene cene z njegove strani izbranega turističnega aranžmaja, je pa organizatorju tudi sicer odškodninsko odgovoren.
- V kolikor organizator potovanja potniku ne poda dokončnega odgovora na njegov zahtevek v roku 3 mesecev od prejema zahtevka, je potnik razbremenjen obvez iz prejšnjega odstavka.

SODNA PRISTOJNOST

- Za reševanje morebitnih sporov, ki jih pogodbeni stranki sporazumno ne bi mogli rešiti, je pristojno sodišče v Mariboru.