

AVSTRAL – AZIJA, d.o.o.

Ljubljanska cesta 12 F, 1236 Trzin, Slovenija

tel. + 386 1 564 1 900

faks + 386 1 564 1 910

GSM + 386 40 414 709 / 710

info@australasia.si, www.australasia.si

SPLOŠNI POGOJI DRUŽBE AVSTRAL-AZIJA, POTOVALNA AGENCIJA D. O. O.

Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje - 1. del

SPLOŠNA DOLOČILA

Avstral-Azija, potovalna agencija d. o. o. (v nadaljevanju agencija) prodaja paketna potovanja, pri katerih nastopa kot organizator potovanja, potovalne storitve drugih ponudnikov in paketna potovanja drugih organizatorjev potovanj, kjer je v vlogi pooblaščenega prodajalca.

Določila iz prvega dela Splošnih pogojev in rubrike „Ne prezrite“ veljajo ne glede na to, ali agencija nastopa v vlogi organizatorja potovanja ali pooblaščenega prodajalca.

Za paketna potovanja drugih organizatorjev potovanj in za potovalne storitve drugih ponudnikov veljajo njihovi splošni pogoji, ki so razvidni tudi iz njihovih cenikov oz. programov. Ime odgovornega organizatorja je razvidno iz katalogov in programov potovanj ter je navedeno na pogodbi/prijavnici oz. na potrdilu o potovanju. V primeru, ko potniku pred sklenitvijo pogodbe iz objektivnih razlogov ne bi bili dostopni splošni pogoji drugega organizatorja potovanj v celoti, veljajo tudi za ta potovanja določila 2. dela teh splošnih pogojev, razen v delu, ki ureja pravice in obveznosti, ki so urejene s potniku dostopnim delom splošnih pogojev drugega organizatorja potovanj.

Sestavni del pogodbe o potovanju so tudi program potovanja oz. katalog in cenik organizatorja s splošnimi pogoji organizatorja potovanja.

PRIJAVE

Potnikov sprejem ponudbe agencije je zavezujoč tako glede njega samega kot glede ostalih udeležencev, v korist katerih sklepa pogodbo (v nadaljevanju sopotnik). Sopotnik je v vsakem primeru tretji iz pogodbe v korist tretjega, ki jo ureja Obligacijski zakonik, svoja upravičenja iz pogodbe pa uresničuje izključno preko potnika, ki je z agencijo sklenil pogodbo.

Potnik se je dolžan pred sprejemom ponudbe skrbno seznaniti z vsemi njenimi elementi in z vsemi opozorili, ki mu jih posreduje agencija, drugi ponudnik potovalnih storitev oz. drugi organizator paketnega potovanja. Za zavezujoč sprejem ponudbe agencije se poleg izrecne pisne prijave oz. podpisane pogodbe šteje tudi vsako naročilo, posredovano v ustni ali pisni obliki po telefonu ali internetu, ki vsebuje ime in priimek potnika ter podatke o njegovem rojstvu in prebivališču oz. imena in priimke sopotnikov.

Upošteva dejstvo, da so ti splošni pogoji, navodila za potovanje in določila posebnih pogojev oz. ponudbe objavljeni na spletni strani agencije, šteje, da je potnik v primeru telefonskega ali internetnega sprejema ponudbe agencije sprejel določila teh Splošnih pogojev, posebnih pogojev in ponudbe tisti trenutek, ko je telefonsko ali po spletu naročil turistični aranžma oz. potovanje. Glede na njegovo obvezo iz druge alineje te točke tudi šteje, da je agencija potniku na pravi način pravočasno posredovala vsa predpisana opozorila.

Pogodba 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. posredovati potrdilo o potovanju.

VPLAČILA

V primeru potnikovega telefonskega ali internetnega sprejema ponudbe agencije je njegovo takojšnje plačilo pogoj za rezervacijo potovalne storitve, razen v kolikor z agencijo ni dogovorjen drugačen plačilni rok, ki je v vsakem primeru bistvena sestavina pogodbe o potovanju. V primeru, ko potnik ne plača v tem roku, šteje, da je pogodba razvezana po samem zakonu. Enako velja v primeru, ko potnik z namenom plačila potovanja ob takšni prijavi agenciji posreduje številko svoje kreditne kartice, če plačilo ni odobreno s strani potnikove banke ali bančnega operaterja.

V primeru drugih načinov sprejema ponudbe agencije potnik plača, v kolikor z agencijo ni dogovorjeno drugače, 30 % pogodbene vrednosti ob prijavi, preostalih 70 % te pa najkasneje 21 dni pred dnem pričetka potovanja.

Ob rezervaciji na poizvedbo (RQ-request) potnik plača varščino v višini, ki je odvisna od lestvice stroškov odpovedi organizatorja potovanja oz. ponudnikov potovalnih storitev ter predvidenega datuma odhoda. Potnik ob prijavi podpiše prijavnico. V kolikor organizator potovanja oz. ponudnik potovalnih storitev takšno rezervacijo na poizvedbo potrdi, šteje pogodba za sklenjeno s trenutkom potnikovega podpisa prijavnice in na ta način postane vse, kar je navedeno v teh pogojih oz. pogojih odgovornega organizatorja, pravna obveznost tako za potnika kot za organizatorja.

Posebni akcijski darilni boni in akcijske ponudbe, ki jih agencija podarja ali nudi, se upoštevajo le ob nakupu novih potovalnih storitev in jih ni mogoče unovčiti za poravnavo obveznosti po že sklenjenih pogodbah.

V primeru odobritve agencije lahko potnik plača tudi obročno s položnicami. Ko bi bil potnik upravičen do kakršnegakoli vračila kupnine, ki jo je plačal s plačilnim sredstvom iz prejšnjega stavka, se potniku upravičeno iskani znesek vrne ob upoštevanju vseh na takšno plačilo povezanih stroškov agencije, pri čemer se to primarno izvede z vračilom takšnega plačilnega sredstva oz. le z bančnim nakazilom. Upravičeno iskani zneski v primeru gotovinskega plačila se vračajo le z bančnim nakazilom.

Obročno plačilo s položnicami:

Plačilo 30 % vrednosti ob rezervaciji, razlika na 2–12 enakih obrokov. Število obrokov je odvisno od datuma potovanja, zadnji obrok zapade najkasneje 21 dni pred odhodom.

Plačila s kreditnimi karticami ne sprejemamo.

PRIPRAVA PONUDBE PO MERI, PRIJAVNINA, CENE IN POMOČ PRI PRIDOBITVI VIZUMOV OZIROMA REGISTRACIJI ZA IZDAJO DOVOLJENJA ZA POTOVANJE

Pred pripravo ponudbe po meri agencija obvesti stranko o strošku za pripravo ponudbe po meri v višini **100 €** za enostavno ponudbo, ki vključuje letalski prevoz in en hotel, oziroma **250 €** za razširjeno ponudbo za zahtevnejša potovanja z letalskim prevozom, več namestitvami in bivanjem do 14 dni. **500 €** je strošek za zahtevnejša daljša potovanja nad 14 dni, **katerega mora stranka poravnati pred začetkom izdelave ponudbe. V kolikor se stranka ne odloči za potrditev ponudbe, je strošek priprave ponudbe nevračljiv.**

Ob sklenitvi pogodbe agencija obračuna prijavnino v višini **15 € na osebo.**

Naknadne spremembe (imen, števila potnikov, terminov, nastanitve in podobno), če so sploh še možne, agencija zaračunava po ceniku organizatorja oz. ponudnikov potovalnih storitev z dodatkom svojih stroškov 20 € po potniku na spremembo.

Kadar organizator v programu objavi več cen za različno število udeležencev, je potnik dolžan plačati kupnino glede na končno število udeležencev. Če se mu ob prijavi obračuna nižja cena in število potnikov po programu za to ceno ni doseženo, je potnik dolžan na poziv organizatorja potovanja najkasneje do dne pred pričetkom potovanja doplačati v programu navedeno razliko. V primeru, ko se potniku ob prijavi obračuna višja cena, pa končno število potnikov po programu preseže vplačani cenovni razred, je agencija dolžna potniku vrniti v programu navedeno razliko najkasneje v 3 delovnih dneh po prejemu organizatorjevega poročila o končnem številu udeleženih potnikov, če pa je sama organizator, je to dolžna storiti do dne potovanja.

Potnik lahko za pomoč pri pridobitvi vizumov ali elektronski registraciji za izdajo dovoljenja za potovanje za vstop v tujo državo zaprosi tudi agencijo. V primeru sprejema takega naročila agencija zaračunava posredovanje pri izdelavi vizumov ali elektronski registraciji za izdajo dovoljenja za potovanje. Višina stroškov posredovanja pri pridobitvi vizuma, njegove izdaje in ostalih stroškov v zvezi s tem, ali pri elektronski registraciji za izdajo dovoljenja za potovanje, je odvisna od države, v katero se potuje. Strošek posredovanja znaša 25 € na vizum in ne vključuje stroškov izdelave vizuma oziroma 25 € na elektronsko registracijo za izdajo dovoljenja za potovanje in ne vključuje stroškov elektronske registracije za izdajo dovoljenja za potovanje. Za zamudo pri izdaji ali pošiljanju 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, agencija ne odgovarja. Stroškov pridobitve vizumov iz te alineje agencija potniku ne vrača, četudi ta zaradi v prejšnjem stavku navedenih zapletov s pridobitvijo vizumov potovanja ne začne ali ga ne konča v skladu s programom.

CENIK ZA POSREDOVANJE PRI PRODAJI LETALSKIH VOZOVNIC

Strošek posredovanja je odvisen od vrste letalske vozovnice, cenik storitev za izdano vozovnico je naslednji:

- vozovnice znotraj Evrope
 - ekonomski razred
 - nizkocenovni prevoznik, enosmerna vozovnica: 20 €
 - nizkocenovni prevoznik, povratna vozovnica: 40 €
 - enosmerna vozovnica, do 2 segmenta: 40 €
 - enosmerna vozovnica, 3 in več segmentov: 60 €
 - povratna vozovnica, do 2 segmenta: 40 €
 - povratna vozovnica, 3 in več segmentov: 60 €
 - poslovni razred
 - enosmerna vozovnica, do 2 segmenta: 60 €
 - enosmerna vozovnica, 3 in več segmentov: 80 €
 - povratna vozovnica, 2 in več segmentov: 80 €
- medcelinske vozovnice
 - ekonomski razred
 - enosmerna vozovnica, do 3 segmente: 30 €
 - enosmerna vozovnica, 4 ali več segmentov: 50 €
 - povratna vozovnica, 4 ali več segmentov: 60 €
 - ekonomski premium razred

- enosmerna vozovnica, do 3 segmente: 100 €
- enosmerna vozovnica, 4 ali več segmentov: 120 €
- povratna vozovnica, 2 ali več segmentov: 120 €
- poslovni razred
 - enosmerna vozovnica, do 3 segmente: 75 €
 - enosmerna vozovnica, 4 ali več segmentov: 100 €
 - povratna vozovnica, 2 ali več segmentov: 150 €
- prvi razred
 - enosmerna vozovnica, do 3 segmente: 150 €
 - enosmerna vozovnica, 4 ali več segmentov: 200 €
 - povratna vozovnica, 2 ali več segmentov: 300 €
- lokalni leti znotraj ene države/regije
 - ekonomski razred: 20 € na posamezni segment
 - poslovni razred: 40 € na posamezni segment
- rezervacija plačljivih sedežev: 10 € na rezervacijo plus strošek prevoznika
- sprememba rezervacije, imena: 20 € na osebo + stroški prevoznika
- odpoved rezervacije/refundacija: zadržimo strošek posredovanja + stroške prevoznika

Strošek posredovanja pri prodaji letalske vozovnice vključuje rezervacijo brezplačnega sedeža, kadar je to mogoče, ter včlanitev potnika v program za zbiranje milj letalskega prevoznika.

Posebno določilo za nizkocenovne 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 v breme in na račun potnika.

Po želji uredimo mi prijavo na let (online check-in - pridobitev boardingov/kupončkov) za doplačilo **na let:**

- Urejanje boardingov med delovnim časom: pon-pet 08h-17h: **15 EUR za vse potnike**
- Urejanje boardingov med vikendom, izven delovnega časa ali med prazniki: **35 EUR za vse potnike**

PROSPEKTI, KATALOGI, OPISI IN POTOVALNI DOKUMENTI V TUJIH JEZIKIH

Različni prospekti, katalogi in video materiali, ki so izdani v tujih jezikih, so namenjeni izključno interni uporabi zaposlenih agencije za slikovitejšo in izčrpnjšo predstavitev hotelskih objektov, njihove ponudbe in turističnih ciljev (destinacij) in se jih potnikom ne more dati ali posoditi.

Opisi in sporočila tujih organizatorjev so zapisani v izvirnem jeziku in so namenjeni potnikom iz držav njihovih sedežev, zato naj slovenski potnik pokliče v našo agencijo ali se oglasi v naši pisarni, po želji pa mu pošljemo prevod po e-pošti v roku 48 ur.

Skupaj s potovalnimi dokumenti tujega organizatorja v tujem jeziku, ki so namenjeni izvajalcem posameznih storitev (letalski prevoz, transfer, hotel...), potnik prejme tudi povzetek dokumentov v slovenskem jeziku, določeni podatki o njegovem potovanju pa so razvidni tudi iz pogodbe oz. prijavnice. V primeru kakršnihkoli nejasnosti v zvezi s potovanjem naj se potnik za pojasnilo pravočasno obrne na agencijo.

DRUGE OBVEZNOSTI IN ODGOVORNOST ORGANIZATORJA POTOVANJA

Organizator potovanja odgovarja za izpolnitev pogodbe o paketnem potovanju, ne glede na to, ali vključene potovalne storitve izvaja sam ali jih izvaja drugo podjetje.

Če posamezna potovalna storitev ni izvedena v skladu s pogodbo o paketnem potovanju, organizator potovanja odpravi neskladnosti, razen če to ni mogoče, če bi to povzročilo nesorazmerne stroške, pri čemer se upošteva obseg neskladnosti in vrednost potovalnih storitev, pri katerih so se pojavile neskladnosti s pogodbo.

Če organizator potovanja v razumnem roku, ki ga določi potnik, ne odpravi neskladnosti, lahko potnik, razen v primerih iz prejšnjega odstavka, sam odpravi neskladnosti in zahteva povračilo nastalih stroškov. Potniku ni treba določiti razumnega roka za odpravo neskladnosti, če je neskladnost takšne narave, da jo je treba odpraviti takoj, ali če organizator potovanja neskladnosti noče odpraviti.

Kadar organizator potovanja po začetku turističnega paketa ugotovi, da ne more zagotoviti znatnega dela potovalnih storitev, kot je dogovorjeno s pogodbo o paketnem potovanju, vključno s povratkom, potniku brez plačila dodatnih stroškov za nadaljnjo izvedbo turističnega paketa ponudi ustrezne nadomestne potovalne storitve, ki so po možnosti enake ali višje kakovosti od dogovorjenih. Kadar je posledica predlaganih nadomestnih potovalnih storitev turistični paket nižje kakovosti, kot je naveden v pogodbi o paketnem potovanju, organizator potovanja ustrezno zniža ceno turističnega paketa.

Če zaradi neizogibnih in izrednih okoliščin ni mogoče zagotoviti povratka potnika, kot je dogovorjeno s pogodbo o paketnem potovanju, stroške potrebne nastanitve, ki je po možnosti enakovredne kategorije, kot je dogovorjena v pogodbi o paketnem potovanju, krije organizator potovanja za število nočitev, kot jih določajo zakon oz. posebni predpisi Evropske unije.

OSTALE POTNIKOVE PRAVICE

Sklenitelj pogodbe o paketnem potovanju lahko kadarkoli odstopi od nje in se s tem odpove potovanju, opustitev koristi morebitnih sopotnikov iz nje posledično v celoti sodijo v njegovo sfero.

V primeru odpovedi potovanja potnika bremenijo stroški odpovedi; če gre za paketna potovanja drugih organizatorjev in z njihovimi splošnimi pogoji ni določeno drugače, v višini 100 % pogodbene vrednosti, če pa paketno potovanje organizira agencija, so ti določeni v 2. delu teh splošnih pogojev v poglavju POTNIKOVA ODPOVED POTOVANJA.

Potnik se lahko izogne stroškom odpovedi zaradi posebej utemeljenih razlogov iz njegove sfere, ki so nastali po sklenitvi pogodbe o potovanju in pred njegovim pričetkom, in ki bi ga odvrnili od sklenitve, ko bi obstojali že tedaj, z vplačilom Zavarovanja rizika odpovedi, ki ga izvede sočasno z rezervacijo. Pri poznejši sklenitvi zavarovanja so zavarovani le dogodki, ki se zgodijo od 10. dne po sklenitvi zavarovanja (izjema: smrtni primer in nezgoda). V primerih, ko je do predvidenega termina potovanja manj kot 15 dni, je zavarovanje možno skleniti samo istočasno s sklenitvijo pogodbe o potovanju. Potnik naj pri tem upošteva, da so zavarovalni primeri iz tega naslova zelo omejeni in natančno določeni v splošnih pogojih Zavarovalnice, s katerimi se mora seznaniti pred naročilom sklenitve tega zavarovanja, ki ga zanj opravi agencija. Splošni pogoji Zavarovalnice so potniku na voljo tako v papirni kot elektronski obliki ob sklenitvi pogodbe. Dejstvo potrebne seznanjenosti s temi pogoji potnik potrdi z naročilom agenciji sklenitve tega zavarovanja zanj.

Višina premije enostavnega kritja je 5,2 % za potovanje oziroma 5,5 % za letalsko vozovnico. Višina premije širšega kritja je 6,8 % za potovanje oziroma 7,5 % za letalsko vozovnico. Zavarovalna vsota ne zajema prijavnine, stroška priprave ponudbe po meri ter stroškov sklenitve takega zavarovanja.

Potnik v zavarovalnem primeru uveljavlja plačilo zavarovalnine z obrazcem zavarovalnice, ki mora biti z njegove strani pravilno in popolno izpolnjen. Agencija pravilno in popolno izpolnjen obrazec v imenu

potnika posreduje zavarovalnici, kar šteje, da je potnik pristal na seznanitev agencije s konkretnimi razlogi njegove odpovedi potovanja.

Potnik ima samo v primeru paketnega potovanja pravico zahtevati prenos na drugega, pri čemer mora poskrbeti, da organizatorjevo prodajno službo ta njegova zahteva doseže najkasneje 7 dni pred dnevom začetka potovanja. V izogib zamudi tega roka in posledični izgubi te pravice naj potnik upošteva običajni odpiralni čas agencije med 9.00 in 17.00, od ponedeljka do petka.

Potnik je upravičen od organizatorja potovanja zahtevati ustrezno pomoč pri svojih težavah med potovanjem, ki mu jo je ta dolžan nuditi brez nepotrebnega odlašanja z zagotavljanjem ustreznih informacij o zdravstvenih storitvah, lokalnih organih oblasti in o konzularni pomoči, s pomočjo pri zagotavljanju sredstev za komuniciranje na daljavo in pri iskanju nadomestnih potovalnih aranžmajev.

Če organizator potovanja neskladnosti, ki znatno vplivajo na izvedbo turističnega paketa, ne odpravi v razumnem roku, ki ga določi potnik, lahko potnik odstopi od pogodbe o paketnem potovanju, o tem je dolžan organizatorja potovanja obvestiti nemudoma.

Potnik lahko nadomestne potovalne storitve, ki mu jih ponudi organizator potovanja, ki po njegovem začetku ugotovi, da ne more zagotoviti znatnega dela potovalnih storitev, kot je dogovorjeno s pogodbo o paketnem potovanju, zavrne le, če niso primerljive z navedenimi v pogodbi o paketnem potovanju ali če je organizatorjeva ponudba znižanja cene neustrezna, soglasja o primernosti tega znižanja pa ni mogoče doseči.

Če posamezne potovalne storitve paketnega potovanja oz. povezanega potovalnega aranžmaja ne bi bile izvedene zaradi insolventnosti organizatorja paketnega potovanja oz. ponudnika, ki omogoča povezane potovalne aranžmaje, potnik zahteva njihovo zagotovitev od naslovnika, o katerem je obveščen z opozorilom pred sklenitvijo pogodbe. Če je tak organizator oz. ponudnik agencija, se potniki v takem primeru obrnejo na Zavarovalnico Triglav, d.d., Miklošičeva cesta 19, Ljubljana, pri kateri agencija zagotavlja to potnikovo varstvo.

OSTALE POTNIKOVE OBVEZNOSTI

Potnik je dolžan pred sklenitvijo pogodbe podrobno preučiti organizatorjev program, ki mu je na voljo v pisni ali v elektronski obliki, in se v primeru opustitve te obveze ne more uspešno sklicevati na kakršnokoli informacijo, pridobljeno kjerkoli ali od kogarkoli, ki bi organizatorju nalagala širše ali drugačne obveznosti, kot izhajajo iz njegovega programa potovanja. V primeru, ko potniku pred sklenitvijo pogodbe organizatorjeve obveznosti iz programa ne bi bile v celoti jasne, se je glede tega pred sklenitvijo pogodbe dolžan obrniti neposredno nanj.

Potnik je dolžan agenciji pred sklenitvijo pogodbe posredovati svoje podatke oz. podatke njegovih sopotnikov tako, kot glasijo v njihovih osebnih dokumentih, ki jim omogočajo prestop meje, katere državljanji so. V kolikor potnik oz. kateri od njegovih sopotnikov, ki potujejo v tujino, ni slovenski državljan, je dolžan potnik, ki sklepa pogodbo, to izrecno sporočiti agenciji pred sklenitvijo pogodbe. V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov oz. opusti opozorilo iz prejšnjega stavka, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov, ki nastanejo tako njemu kot tudi agenciji.

Potnik je dolžan upoštevati informacije o vizumih oz. vstopno izstopnih režimih, ki veljajo v drugih državah, o morebitnih posebnostih glede veljavnosti potnih listin v času vstopa v tujo državo in o zdravstvenih ter ostalih formalnostih, ki so potrebne za potovanje in bivanje v namembnem kraju potovanja. Potnikova potna listina mora ob njegovem vstopu v tujo državo veljati še najmanj 6 mesecev, pravočasno mora

poskrbeti za pridobitev dovoljenj oz. soglasij tuje države za vstop, v kolikor so potrebna, prav tako mora pravočasno v celoti poskrbeti za izpolnjevanje obveznih zdravstvenih in ostalih pogojev za vstop v tujo državo. Potnik je dolžan med celotnim potovanjem ravnati z največjo možno skrbnostjo za ohranitev svojega zdravja, najmanj sledeč preventivnim nasvetom v brošuri "Pripravljeni na pot?" agencije in nasvetom Zavoda za zdravstveno varstvo, objavljenim na spletni strani www.zdravinapot.si, ki jih lahko na zahtevo kadarkoli dobi natisnjene tudi pri agenciji.

Potnik je dolžan poskrbeti, da mu njegov videz ali obnašanje ne oteži oz. onemogoči oprave obmejnih, carinskih oz. zdravstvenih formalnosti, prav tako je dolžan spoštovati hišni red v gostinskih, hotelskih oz. drugih nastanitvenih objektih in v s temi objekti povezanih objektih, red na prevoznih sredstvih ter v vseh primerih sodelovati s predstavnikom organizatorja, vodnikom ali izvajalcem storitve v skladu z načelom dobre vere in poštenja.

Potnik naj bo pri izbiranju storitev, ki jih ponujajo hotelir oz. drugi ponudniki storitev na destinaciji, in ki niso vključene v pogodbi o potovanju, posebno skrben, da ga po njihovi izvedbi ne preseneti cena, kakovost ali čas zaključka storitve, zato naj si predhodno pridobi vse potrebne informacije pri ponudniku.

Tudi potniki, ki nimajo nikakršnih zdravstvenih težav, naj si pred potovanjem pridobijo potrebne dodatne informacije za varovanje njihovega zdravja med potovanjem bodisi pri svojem osebnem zdravniku bodisi na spletu, npr. na straneh www.zdravinapot.si. Pri potovanjih v kraje z drugačnim naravnim okoljem oz. drugačno mikroklimo od tiste, na katero so navajeni, naj potniki še posebej skrbno in v celoti sledijo prej navedenim napotkom ne glede na kategorijo in urejenost nastanitvenih, prehranjevalnih in storitvenih enot lokalnih ponudnikov, tudi tistih, ki so predmet pogodbe o potovanju. Zato naj se v takšnih okoljih dosledno izogibajo uživanju neolupljenega sadja in zelenjave, sladoleda, kock ledu in termično neobdelane hrane oz. hrane, glede katere obstoja dvom o primerni hrambi, pripravi ali ponudbi, in pitju razredčenih sokov ter neustekleničene vode. Tudi za ustno higieno naj se striktno uporablja ustekleničena voda.

Smotrna je tudi zaščita pred piki insektov, dosledno tuširanje po uporabi bazenov, pazljivost pri intimnih stikih z lokalnim prebivalstvom...

Potniki naj se med potovanjem zaradi lastne varnosti zadržujejo v organizirani skupini, izogibajo naj se gibanju v manj nadzorovanih predelih mest, še posebej ponoči, posebno skrb naj posvečajo varovanju osebnih stvari (še zlasti dokumentov in plačilnih sredstev) pred tatvinami oz. podtikanjem nedovoljenih substanc v prtljago, pazljivi naj bodo pri menjavi denarja (tudi pri vračilu ob nakupih), v javnih prevoznih sredstvih (žeparji) ter pri gibanju v naravi...

V primeru razglasitve posebnih varnostnih razmer v določeni državi ali regiji se je potnik dolžan dosledno držati navodil pristojnih oblastvenih organov.

Potnik se je ob nastopu potovanja dolžan izkazati s potovalnim dokumentom organizatorja - voucherjem. V kolikor potnik potovalnih dokumentov ne bi prejel 4 do 5 dni pred odhodom, je dolžan razloge za to nemudoma poiskati na prodajnem mestu.

V kolikor potnik ne upošteva svojih obveznosti iz tega člena, odgovarja organizatorju za povzročeno škodo, organizator oz. pooblaščenca agencija pa sta razbremenjena vsakršne odgovornosti za škodo, ki bi jo potnik lahko utrpel v takem primeru.

UPORABA PODATKOV

Agencija zbira, obdeluje in posreduje osebne podatke potnikov zaradi izvedbe pogodb o potovanju oz. rezervacij turističnih storitev ter za izvajanje potrebnih ukrepov pred sklenitvijo le-teh, vse v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov ter Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in sveta. V kolikor delujejo izvajalci turističnih storitev, kot so hotelirji, prevozniki, vodniki in podobno, ki jim je zaradi izvedbe potovanja potrebno posredovati potnikove osebne podatke, zunaj jurisdikcije EU, ravni njihovega varovanja, kot je zagotovljena po predpisih EU in njenih članic, ni mogoče zagotoviti. Enako velja glede podrobnosti iz potnikovih potnih listin oz. podatkov o zdravstvenih oz. medicinskih zadevah, ki jih potnik sporoči agenciji, in jih je treba posredovati zaradi izvedbe pogodb o potovanju oz. rezervacij turističnih storitev. Šteje, da je potnik, ki je sklenitelj pogodbe oz. naročnik rezervacije na poizvedbo, osebne podatke sopotnikov, ki jih navede ob sklepanju pogodbe oz. podaji naročila, pridobil z njihovim soglasjem in vedenjem o vsebini pogodbe oz. naročila, ki se nanašajo na njihove osebne podatke, in je tem sopotnikom izključno odgovoren za posredovanje njihovih osebnih podatkov agenciji. Potnik s sklenitvijo pogodbe oz. z naročilom rezervacije na poizvedbo glede na zakoniti interes agencije pristaja na uporabo agenciji posredovanih osebnih podatkov tudi za namene statistične obdelave, pošiljanja obvestil, povezanih s potovanjem, nadzora kvalitete in obveščanja o ponudbi agencije, pri čemer sme agencija za zadnje navedeni namen osebne podatke potnikov, kot so ime, priimek, naslov, elektronski naslov, telefonska številka posredovati zunanjemu izvajalcu, ki takšna obvestila o ponudbi personalizira oz. odpošlje. Če potnik obdelave podatkov iz tega odstavka ne želi, lahko to izjavi ob prijavi na potovanje, lahko pa to svoje soglasje prekliče naknadno, prav tako lahko uveljavlja vse ostale mehanizme, ki mu jih za varovanje njegovih osebnih podatkov zagotavljajo splošni predpisi, kot so npr. pravica do dostopa do osebnih podatkov, njihovega popravka ali izbrisa, omejitve uporabe, prenosa k drugemu upravljavcu ter pravica do pritožbe pri državnem nadzornem organu.

V skladu z Mednarodnim sporazumom med Evropsko unijo in Združenimi državami Amerike prejema ministrstvo ZDA za domovinsko varnost (DHS) določene podatke o potovanjih in rezervacijah (PNR) o potnikih, ki letijo med Evropsko unijo in ZDA. DHS lahko te podatke uporablja predvsem v namen preprečevanja in boja proti terorizmu ter drugim resnim nadržacionalnim zločinom. Ti in drugi podatki se lahko uporabljajo za preverjanje s primerjanjem s seznamov potnikov, ki zbujajo skrb za varnost letalskega prometa. Ti podatki PNR se bodo hranili najmanj tri leta in pol in so lahko na voljo drugim organom. Podrobnejše podatke o ureditvah, vključno z ukrepi za varovanje osebnih podatkov, lahko dobite pri vašem letalskem prevozniku ali potovalni agenciji.

REŠEVANJE PRITOŽB

Če pride do nekvalitetne oz. nepopolne izvedbe pogodbeno dogovorjenih potovalnih storitev, lahko potnik zahteva znižanje cene dogovorjenega paketnega potovanja, če pa mu je zaradi tega nastala tudi škoda, ima tudi pravico do odškodnine.

Potnik ne more uspešno uveljaviti znižanja cene, v kolikor pri predstavniku oz. vodniku organizatorja v kraju samem neustreznosti storitve ne reklamira takoj oz. v kolikor pri reševanju zapleta ne ravna v skladu z načelom dobre vere in poštenja. V kolikor organizatorjev predstavnik oz. vodnik nista dosegljiva v razumnem času, je potnik dolžan pomanjkljivosti sporočiti na dežurno telefonsko številko agencije +386 40 414 709, na kateri je dosegljiva direktorica/lastnica agencije Maja Štebej. Za odpravo manjših pomanjkljivosti storitve, ki ne vplivajo na pogodbeno ceno, naj se potnik obrne neposredno na ponudnika storitve (npr. hotelirja, prevoznika), v kolikor pa s tako svojo zahtevo ne bi bil uspešen, naj o tem nemudoma obvesti organizatorjevega predstavnika oz. vodnika. Potnik dokazuje reklamiranje v kraju samem z zapisnikom, ki ga sestavi z organizatorjevim predstavnikom oz. vodnikom, ter z materialnimi dokazi (fotografije in podobno), do katerih je v času bivanja lahko prišel brez posebnega napora.

Potnik lahko od organizatorja paketnega potovanja zahteva znižanje cene oz. povrnitev škode s pisnim zahtevkom v zakonsko določenem prekluzivnem roku. V kolikor potnik tak zahtevek naslovi na agencijo, ga ta, v kolikor ni sama organizirala njegovega potovanja, posreduje organizatorju.

Organizator odgovarja potniku za nastalo škodo največ do trikratnika cene pogodbeno dogovorjenih potovalnih storitev zanj; ta omejitev ne velja v primeru potnikove okvare zdravja ali smrti, za katero bi odgovarjal organizator. Če mednarodne konvencije, ki zavezujejo državo, v kateri ima sedež organizator potovanja, omejujejo obseg povrnitve škode ali pogoje, pod katerimi ponudnik posameznih potovalnih storitev, ki so del turističnega paketa, odgovarja za povrnitev škode, se je organizator upravičen sklicevati tudi na te omejitve.

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>.

VELJAVNOST SPLOŠNIH POGOJEV

V kolikor je posamezno določilo teh pogojev drugačno od določil v programu ali letaku za posamezno potovanje, veljajo določila programa oz. letaka.

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 mu gredo po predpisih, veljavnih na območju RS, se v primeru kogentnosti določil teh predpisov v morebitnih sporih uporabljajo določila teh predpisov.

SODNA PRISTOJNOST

V primeru spora, ki ga potnik in agencija ne bi mogla zgladiti mirnim putem, morebiti prizadeti potnik kot upnik izbere krajevno pristojno sodišče po svoji izbiri med sodiščem, na območju katerega ima sam prijavljeno stalno oz. začasno prebivališče, sodiščem, na območju katerega ima sedež agencija, in sodiščem, na območju katerega je bila sklenjena pogodba, morebiti prizadeta agencija kot upnik pa izbere krajevno pristojno sodišče po svoji izbiri med sodiščem, na območju katerega ima potnik prijavljeno stalno oz. začasno prebivališče, sodiščem, na območju katerega ima sama sedež, in sodiščem, na območju katerega je bila sklenjena pogodba.

NE PREZRITE (sestavni del 1. dela Splošnih pogojev)

KATEGORIZACIJA IN OPIS STORITEV

Hoteli so označeni v skladu z uradno kategorizacijo v posameznih državah, veljavno v času oblikovanja ponudbe, na katero organizator nima nikakršnega vpliva, se pa pričakuje, da jo pravilno povzame, tudi če sam izrazi njihovo lastno oceno. Prav tako je pri tem potrebno upoštevati, da kriteriji kategorizacije v nekaterih turističnih destinacijah bistveno odstopajo od kriterijev, ki so uveljavljeni v Sloveniji oz. v večini zahodnoevropskih držav, zato se na teh destinacijah priporoča rezervacijo hotela višje kategorije (namesto 3* vsaj 4*). Prehrana, udobje, storitve in ostala ponudba, vključno s plažami in bazeni, so pod nadzorom lokalnih turističnih organizacij in nanje organizator potovanja nima vpliva. Standardi turističnih ponudb med

izbranimi cilji oz. državami so različni in med seboj neprimerljivi. Tudi prehrana je prilagojena lokalnim navadam.

Manjše, nebistvene poškodbe opleska sobe in stavbnega pohištva, alge na fugah keramičnih ploščic, reže 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 kvalitete 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 v katalogu ali pri prodajalcu preveri režim delovanja klimatske naprave v objektu, 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 povzroča določeno nelagodje, se lahko obrnejo na recepcijo objekta, ki bo, v okviru svojih zmožnosti, poskusila zagotoviti zmanjšanje pojava ali zamenjavo sobe.

Pri aranžmajih, označenih z "all inclusive", je treba pozorno prebrati opis storitev v programu oz. ponudbi, saj ne kaže enačiti vseh all inclusive ponudb s produkti blagovnih znamk (npr. Magic Life, RIU, Grecotel...). Običajno je osnovna storitev pri all inclusive polni penzion (zajtrk, kosilo in večerja), pri obrokih je všteta tudi pijača. Nekateri hoteli nudijo pestro animacijo in nekatere športne aktivnosti brez doplačila. Tudi ležalniki in sončniki so ponekod zajeti v ceno.

Posebej izpostavljamo, da večina ponujenih potovalnih storitev ni primerna za gibalno omejene osebe, zato naj potnik prodajalca natančno seznanj s takšnimi omejitvami že v fazi seznanjanja s ponudbami.

VOZNI RED LETAL IN LETALSKE VOZOVNICE

Organizator potovanja ima 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, sprememb voznega reda letalskih prevoznikov in slabega vremena, nanje pa organizator nima vpliva.

Spremembe iz prejšnje točke pri paketnih potovanjih ne štejejo za spremembo programa potovanja, saj sta prvi in zadnji dan potovanja, ne glede na uro pričetka potovanja, namenjena izključno potnikovemu prihodu do dogovorjene nastanitvene enote oz. odhodu iz nje ter s tem povezanimi vsemi transporti, ne pa tudi potnikovemu počitku in koriščenju hotelske ter organizatorjeve ponudbe prvi in zadnji dan potovanja.

Morebitna zamuda priključnega leta, zaradi česar zamudi osnovni let, gre izključno na njegov riziko.

V kolikor potnik preko agencije kupuje le letalsko vozovnico, se v rubriki "odgovorni organizator potovanja" na prvi strani pogodbe navaja prevoznika ali pooblaščenega IATA agenta, ki je vozovnice izstavil in ki odgovarja za njihovo pravilnost ter veljavnost. Vsi pogoji potovanja, kot so navedbe prevoznika, točnega reda letenja, morebitnih omejitev pri prenosu, odpovedi, možnost refundiranja ter spremembe imen, so

razvidni iz letalske vozovnice. Višina morebitnih stroškov odpovedi letalskih vozovnic je v izključni pristojnosti prevoznika.

Vsi časi, označeni na letalski vozovnici, so lokalni časi letališča, na katerega se nanašajo.

Potnik naj upošteva, da mora biti na letališkem okencu na manjših letališčih vsaj dve uri pred predvidenim odhodom letala, na večjih pa vsaj tri ure pred predvidenim odhodom letala, pri čemer je dolžan sam spremljati in upoštevati morebitne povečane varnostne ukrepe na letališčih, ki še dodatno podaljšujejo pot do mesta vkrcanja na letalo. Skrb za potnikov pravočasen prihod na letališče in za prihod do rezerviranega leta je izključno njegova, vse morebitne zamude iz katerihkoli razlogov, tudi zaradi višje sile, gredo tako izključno potniku v breme. Povračilo stroškov za zamujen let ni možno.

Pri nekaterih prevoznikih, predvsem nizkocenovnih, je v določenem roku pred poletom potrebno opraviti obvezno spletno prijavo (online check-in), s čimer je potnik seznanjen ob nakupu vozovnice. Opustitev te obveze in check-in potnika na letališkem okencu se doplača po tarifi prevoznika (tudi 50 € in več na potnika).

Potniki, za katere je agencija posredovala le pri nakupu letalske vozovnice na čarterskem poletu (tramper, flight-only...), morajo pri partnerski agenciji v kraju letovanja obvezno potrditi povratni let najmanj 48 ur pred odhodom letala. Telefonska številka partnerske agencije je razvidna iz potovalnih dokumentov (vozovnic). Pri golih letalskih vozovnicah transferji niso v ceni.

Potniki, katerih del paketnega potovanja predstavlja čarterski polet, morajo pred povratkom preveriti točen urnik povratnega leta, saj se je lahko prvotni urnik povratka zaradi različnih razlogov spremenil. Tudi če organizatorjevega obvestila o morebitni spremembi časa povratnega leta ni v njegovi mapi v hotelu, ki je del paketnega potovanja, naj potnik dan pred odhodom preveri morebitno spremembo leta osebno pri predstavniku organizatorja na destinaciji oz. na asistenčni številki agencije. Morebitna potnikova zamuda na povratni let, ki izvira iz opustitve njegove obveze iz te alineje, in z njo povezane nevšečnosti, gre v izključno breme potnika.

PRTLJAGA

Potnik ima na letalskih prevozih pravico do brezplačnega prevoza prtljage pod pogoji, ki jih določa prevoznik in so razvidni iz vozovnice. Na čarterskih letih je to običajno en kos prtljage 15–20 kg. Vsak preseženi kilogram dovoljene teže oz. dodatni kos potnikove prtljage mora potnik doplačati po ceniku prevoznika. Otroci do 2. leta nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage. V izogib zapletom pri odhodu naj potnik, ki za doplačilo presežne prtljage ni poskrbel že ob nakupu letalske vozovnice, pristopi k letališkemu okencu vsaj eno ur prej, kot bi bilo sicer potrebno pristopiti.

Prevoz prtljage poteka na potnikov riziko. Organizator ne odgovarja za uničeno ali izgubljeno prtljago, kakor tudi ne za krajo prtljage in dragocenosti iz nastanitvenih objektov (sobe, apartmaji) in prevoznih sredstev (letal, avtobusov, ladij...). V primeru izgubljene 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.

Ker so za izgubljeno prtljago pri letalskem prevozu določene pavšalne odškodnine, ki velikokrat ne dosegajo vrednosti izgubljene prtljage, se potnikom svetuje, da v prtljagi, ki jo na letališču oddajo, ne puščajo predmetov večje vrednosti.

V primeru zavrnitve vkrcanja, odpovedi leta ali velike zamude letalskega prevoza lahko potnik v skladu z Uredbo (ES) št. 261/2004 uveljavlja odškodnino od dejanskega letalskega prevoznika (bodisi preko spletne povezave letalskega prevoznika, bodisi preko katerega od specializiranih posrednikov) tudi takrat, ko je tak let sestavni del turističnega aranžmaja.

POSEBNOSTI »RULETA« ARANŽMAJEV

Pri tovrstnih aranžmajih (fortuna, ruleta, jocker, no name hotel...) 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) ter storitev v hotelu (nočitev, polpenzion, all inclusive...). Zato naj potnik upošteva, da je nastanitev možna tudi na slabših lokacijah (mestni hotel, večja oddaljenost od plaže, bližina gradbišča...), tudi sobe se večkrat nahajajo na slabši lokaciji oz. so skromneje opremljene (pogled na parkirišče, nad kuhinjo, ob dvigalu, nad diskoteko...). V primeru rezervacije več sob organizator potniku ne jamči nastanitve v istem hotelu, saj gre večkrat za prodajo zadnjih sob v posameznem objektu.

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 dogovorjen potencialni oz. z imenom ali drugimi 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 doplačal 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 nastanitvenem objektu. Razdelitev sob je v izključni pristojnosti hotelirjev. 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 največkrat ne ustreza standardu dvoposteljne sobe, da je običajno 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. Največkrat gre za zložljivo posteljo, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je večinoma primerna za otroke. Potnik naj tudi upošteva, da lahko zložljiva postelja bistveno omeji gibanje v sobi. Enaka opozorila veljajo za dvoposteljne sobe z dodatnim ležiščem.

V skladu s hotelskimi uzancami in standardi soba z oznako »morska stran« (MS) pomeni sobo, ki se nahaja v delu hotela, obrnjenem proti morju in, razen v kolikor organizator eksplicitno navaja drugače, ne pomeni nujno »pogleda na morje«. Slednjega lahko, še posebej v nižjih nadstropjih, ovirajo različne arhitekturne ali

naravne ovire, kot so objekti, drevesa, geografske danosti in podobno. Soba z oznako »park stran« (PS) pomeni sobo, ki se ne nahaja v delu hotela, obrnjenem proti morju, razen v naravo pa lahko takšna soba ponuja pogled tudi na parkirišče, cesto, sosednje objekte...

Po običajih se menjava sob vrši med 12. in 16. 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 oz. zapustitve sobe veljajo predpisi vsakega posameznega nastanitvenega objekta.

FAKULTATIVNI IZLETI

Fakultativne izlete in ogleda na potovanju organizirajo lokalne agencije, ki jih ponujajo hotelirju zaradi popestritve njegove ponudbe. Organizator na izvedbo teh izletov nima nikakršnega vpliva in za pravilnost izvedbe takih izletov oz. ogledov ne prevzema odgovornosti, saj je njihova izvedba izven njegove sfere delovanja, četudi organizatorjevi predstavniki na določeni destinaciji potnike seznanijo s ponudbo teh izletov in jim pomagajo pri zagotovitvi njihove udeležbe na takih izletih ali ogledih.

Zaradi varovanja svojih pravic v primeru neustrezne izvedbe takšnega izleta ali ogleda se potnik obrača neposredno na izvajalca take storitve.

Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje - 2. del

SPLOŠNA DOLOČBA

Določila tega dela veljajo skupaj z določili 1. dela teh Splošnih pogojev le za aranžmaje, kjer kot organizator potovanja nastopa Turistična agencija Sonček d.o.o. (v nadaljevanju organizator) in za primere iz 3. alineje uvodnega določila 1. dela teh Splošnih pogojev.

CENA ARANŽMAJA

Organizator si pridržuje pravico do spremembe objavljenih cen v cenikih oz. programih potovanj v primeru spremembe cen prevoznih storitev zaradi sprememb cene goriva ali drugih virov energije, ravni davkov ali pristojbin za potovalne storitve, vključene v pogodbi, ki jih naložijo tretje osebe, ki niso neposredno vključene v izvedbo paketnega potovanja, vključno s turističnimi taksami, pristajalnimi pristojbinami ali pristojbinami za vkrcanje ali izkrcanje v pristaniščih in na letališčih oz. če se spremeni razmerje med valutami, na osnovi katerih je izračunana cena potovanja. Soglasje kupca za zvišanje cene aranžmaja do 8 % ni potrebno, v kolikor pa je podražitev večja, ima kupec pravico odstopiti od pogodbe, ne da bi mu bilo treba plačati škodo.

V kolikor med sklenitvijo pogodbe in začetkom paketnega potovanja pride do znižanja prej navedenih stroškov, ima potnik pravico do znižanja cene. V tem primeru si lahko organizator potovanja od zneska, ki ga dolguje potniku, odšteje dejanske administrativne stroške, ki jih je z znižanjem cene imel.

Cena se na novo določi tako, da se upošteva le odstotkovna sprememba v spremenjenem strošku, pri čemer se upošteva njegov strukturni delež v času sklenitve pogodbe.

ORGANIZATORJEVA PRAVICA SPREMEMBE PROGRAMA IN ODPOVEDI

Organizator lahko delno ali popolnoma odpove paketno potovanje, 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 oz. zanj sprejema rezervacije, če bi le-te obstajale v času objave in prodaje 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.

Zaradi organizacijskih ali vremenskih razlogov lahko organizator spremeni program tako, da ga v skladu z realnimi možnostmi opravi v drugačnem vrstnem redu.

Organizator lahko odpove aranžma tudi v primeru, če se ne prijavi minimalno število potnikov, predvideno za posamezno vrsto aranžmaja, ali ko se v primeru odpovedi potnikov v skladu s temi pogoji skupno število potnikov spusti pod minimalno število potnikov, predvideno za posamezno vrsto aranžmaja. V kolikor v 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;
- za potovanja na medcelinskih letalskih progah - najmanj 15 potnikov v skupini.

Organizator je dolžan potnike o odpovedi obvestiti v zakonskem roku pred začetkom izvedbe aranžmaja. V takem primeru organizator potniku ni odškodninsko odgovoren, do predvidenega dne pričetka potovanja pa mu je dolžan vrniti prejeto kupnino.

Organizator si pridržuje pravico do spremembe časa pričetka oz. zaključka paketnega potovanja in smeri potovanja zaradi sprememb pogojev za potovanje oz. nastopa izrednih okoliščin brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih v potniškem prometu.

Organizator odškodninsko ne odgovarja za prevoznikove zamude, kakor tudi ne za spremembe programa, do katerih bi prišlo zaradi njih.

V primeru odpovedi potovanja s strani organizatorja v skladu s temi pogoji potnik nima pravice do povračila stroškov vizuma, potrebnega za vstop v državo, kamor naj bi se potovalo, ali stroškov cepljenj, ki so bili s programom zahtevani.

POTNIKOVA ODPOVED POTOVANJA

Če želi potnik odstopiti od pogodbe o paketnem potovanju, mora to storiti pisno, lahko po elektronski pošti na e-naslov maja.stebelj@australasia.si. Osnovo za obračun stroškov predstavlja trenutek organizatorjevega prejema potnikovega odstopa od pogodbe, pri tem naj potnik upošteva običajni delovni čas agencije med 9.00 in 17.00 od ponedeljka do petka.

V primeru odpovedi, se obračunajo naslednji stroški odpovedi:

- do 91 dni pred odhodom – 100 €;
- 90 do 61 dni pred odhodom – 30 % cene aranžmaja oz. najmanj 100 €;
- 60 do 31 dni pred odhodom – 60 % cene aranžmaja;
- 30 do 16 dni pred odhodom – 80 % cene aranžmaja;
- 15 dni do vključno dneva odhoda oziroma pričetka opravljanja storitve – 100 % cene aranžmaja;

- neudeležba brez odpovedi – 100 % cene aranžmaja.

Stroški odpovedi v višini 100 % vrednosti aranžmaja se obračunajo tudi v primeru, če se potnik ne pojavi pravočasno na mestu odhoda ali v nastanitvenem objektu (no show), ali odpove aranžma oz. prekine potovanje že po njegovem začetku, končno pa tudi v primerih, **ko je za njegovo potovanje kupljena vozovnica prevoznika ali katera koli druga storitev, ki dobavitelj zanjo obračunava 100 % stroške odpovedi ne glede na datum odpovedi.**

V primeru odpovedi se v vrednost aranžmaja v nobenem primeru ne všttevajo prijavnina, strošek priprave ponudbe po meri in stroški zavarovanja odpovedi potovanja.

Trzin, 5. 12. 2025