

## SPLOŠNI POTOVALNI POGOJI

### SPLOŠNA DOLOČILA

Agencija Neptun d.o.o. (v nadaljevanju agencija) prodaja oziroma posreduje aranžmaje drugih organizatorjev potovanj, kjer je v vlogi pooblaščenec agencije za prodajo njihovih aranžmajev. Za aranžmaje drugih organizatorjev potovanj tako veljajo njihovi splošni pogoji, ki so razvidni iz njihovih cenikov oziroma programov ter katalogov, dostopni pa so tudi na organizatorjevi spletni strani. Ime odgovornega organizatorja je razvidno iz katalogov in programov potovanj ter je vedno navedeno na pogodbi/prijavnici.

Sestavni del pogodbe o potovanju so tudi program potovanja oziroma katalog in cenik organizatorja s splošnimi pogoji organizatorja potovanja. Podpisnik pogodbe o potovanju v imenu vseh prijavljenih oseb soglaša s prejetim programom in splošnimi pogoji organizatorja. V primeru telefonske ali spletne prodaje se pogodba o potovanju šteje za sklenjeno s prejetjem plačila na transakcijski račun Agencije Neptun. V primerih, ko za določen aranžma veljajo drugi pogoji kot pogoji organizatorja potovanja, je to izrecno napisano na pogodbi o potovanju. Splošni pogoji in določila organizatorjev, so dostopni v katalogih in na spletnih straneh organizatorjev, kadarkoli pa so na voljo tudi na prodajnem mestu Agencije Neptun.

### CENE NA INTERNETU

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. Rezervacija se šteje za fiksno potrjeno komaj, ko jo pisno potrdi organizator potovanja in ko sede na transakcijski račun potovalne agencije dogovorjeno plačilo.

### VSEBINA ARANŽMAJA

Organizator vašega potovanja jamči izvedbo objavljenega 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.).

### 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. V primeru telefonske ali spletne prodaje se pogodba o potovanju šteje za sklenjeno s prejetjem plačila na transakcijski račun Agencije Neptun. Prijavo ali naročilo naročnik poda na naslednje načine: a.) s podpisom dokumenta "Prijavnica in pogodba" pri osebni stiku s potovalnim agentom; b.) s pisno potrditvijo dokumenta "Prijavnica in pogodba" 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 pogodba"; 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 30% potovanja, razlika pa 14 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, ...).

### CENE ARANŽMAJA

Organizator si pridržuje pravico do spremembe cen v primeru sprememb v menjalnem tečaju valute ali tarifah prevoznikov, ki vplivajo na ceno potovanja. Cena se lahko poviša za največ 8%, v nasprotnem primeru ima potnik pravico do brezplačne odpovedi.

### **KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBJEKTOV IN OPIS STORITEV**

Nastanitve v programih so označene v skladu z uradno nacionalno kategorizacijo v posameznih državah, veljavno v času izdajeprograma, 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 opreми 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 časih bistveno cenejši, kot pri predstavniku.

### **SPREMEMBA PROGRAMA, REZERVACIJE, ARANŽMAJA**

Organizator programa ima pravico do spremembe programa, če nastanejo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče predvideti, se jim izogniti ali jih preprečiti (točka 3). 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, prevoz, 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 9) 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.

### **ORGANIZATORJEVA PRAVICA DO ODPOVEDI**

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. Organizator lahko odpove aranžma tudi v primeru, če se ne prijavi minimalno število potnikov, predvideno za posamezno vrsto aranžmajev. Organizator je kupce dolžan o tem obvestiti najmanj sedem dni pred začetkom izvedbe aranžmaja. V teh primerih organizator ne prevzema nikakršne obveznosti za nadomestilo škode kupcem, temveč kupcem vrne vplačani znesek.

### **ODPOVED POTOVANJA**

Če potnik želi odpovedati potovanje mora to storiti pisno. Datum pisne odpovedi je osnova za obračun stornacije (po ZVPot t.i. "odstopnina").

Veljajo dejanski stroški organizatorja potovanja (+30€ adm. stroškov), če ni navedeno drugače, velja naslednja lestvica - za odpoved:

- do 30 dni pred odhodom organizator zadrži 50%,
- od 29 do 22 dni pred odhodom organizator zadrži 65 %,
- 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.

\* Pri nakupu samo letalskih vozovnic ali nastanitvev in t.i. »dynamic packaging« sestavljenih paketih / aranžmajih, kjer so leti na rednih letalskih linijah, so stroški odpovedi takoj po rezervaciji 100% cene.

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).

#### **ODSTOPNINA – ZAVAROVANJE RIZIKA ODPOVEDI**

Kadar potnik ob prijavi predvidi možnost, da bo moral zaradi določenih okoliščin, ki bi nastopile pri njem ali v njegovi ožji družini, odpovedati potovanje, lahko plača odstopnino. Dogovor o odstopnini praviloma velja v primeru vojaškega vpoklica, bolezni, nesreče ali smrti v ožji družini (zakonec, starši, otroci). Potnik mora ob stornaciji zaradi višje sile predložiti dokument ustrezne ustanove (v primeru bolezni ali smrti v ožjem družinskem krogu potrdilo ustrezne zdravstvene ustanove z izrecno navedbo zdravniškega mnenja, da obolela oseba ni zmožna potovati, oziroma v primeru smrti mrliški list). Za natančnejše informacije glede odstopnine se pozanimajte v vaši potovalni agenciji.

#### **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 (glej točko 2) ali zamud prevoznih sredstev.

#### **POTNIKOVE OBVEZNOSTI**

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 nadaljnjega 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.

#### **NASTANITEV V SOBAH**

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 zmožljivosti 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 zmožljivosti 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). Soba 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).

### **LETALSKI PREVOZ, PRTLJAGA IN PREHRANA 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 prevozi, 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 določenih 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 preverite na spletu 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.).

### **ZDRAVSTVENI PREDPISI IN ZAŠČITA**

Po predpisih Svetovne zdravstvene organizacije se je za potovanje v določene države potnik dolžan cepiti in si priskrbeti ustrezen dokument. Potnik ima pravico do zdravstvene zaščite in zdravstvenih storitev v domovini in tujini v obsegu in na način, ki je določen s predpisi pristojne zdravstvene ustanove in se je dolžan z njimi seznaniti pred začetkom potovanja.

### **REKLAMACIJE IN PRITOŽBE**

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

- Takoj v kraju samem mora reklamirati neustrezno storitev pri morebitnem predstavniku organizatorja, v njegovi odsotnosti pa pri ponudniku storitve. 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. Za aranžmaje, kjer je glavni organizator podjetje s sedežem v tujini (Nemčiji, Avstriji ipd.) priporočamo, da potnik poda pritožbo v roku 30 dni po vrnitvi iz potovanja.
- 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.

### **SODNA PRISTOJNOST**

V smislu 16. 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.

### **VARSTVO OSEBNIH PODATKOV**

Agencija se zavezuje, da podatki, ki jih posredujete preko spletnih strani, e-mailov, pisnih dokumentov ali netekstovnih komunikacij, ne bodo posredovani tretjim osebam. Vsi podatki so obravnavani strogo zaupno, uporabljeni za interno poslovno evidenco in v namen, zaradi česar so bili posredovani. Vaši podatki so varovani pred izgubo, zlorabo, nepooblaščenim dostopom, razkrivanjem, spreminjanjem ali uničenjem.