

Navodila in splošni pogoji za turistična potovanja

PRIJAVA – REZERVACIJA

Potnik se lahko prijavi na razpisano potovanje ali rezervira kakšno drugo turistično storitev (letalski prevoz, namestitev, najem avta...ipd.) v potovalni agenciji GRUBER POTOVANJA d.o.o. (v nadaljevanju GP) ali pri katerikoli drugi pooblaščenih potovalni agenciji. Če je rezervacija opravljena direktno v GP, skleneta medsebojno pogodbo, ki vsebuje vse potrebne podatke o rezerviranih storitvah (datum, cena.. ipd.) in osnovnih informacijah osebe, ki potuje. Na podlagi te pogodbe GP izda potniku račun za opravljeno storitev.

INFORMACIJE IN OSTALE STORITVE

Potnik mora imeti za potovanja v tujino veljaven osebni dokument (osebno izkaznico in/ali potni list). Potnik se je tudi dolžan informirati o veljavnih predpisih o potnih listinah, vizumih, deviznih, carinskih in zdravstvenih predpisih države v katero potuje. Spoštovanje predpisov je odgovornost vsakega potnika. Potnik je dolžan pred potovanjem oz. do roka, ki je določen v ponudbi, pridobiti vizume za države, v katere potuje in opraviti cepljenja, ki so za te države zahtevana. GP ne jamči za točnost informacij, pridobljenih od pristojnih veleposlaništev. Če potnik zaradi nespoštovanja predpisov ne bi mogel nadaljevati potovanja, nosi sam vse stroške, ki nastanejo v zvezi s tem dogodkom.

POSEBNE STORITVE

V primeru, da so pri posameznem turističnem paketu navedene posebne oz. dodatne storitve, potnik ob prijavi sporoči svoje želje po teh storitvah in jih doplača k osnovni ceni aranžmaja. Posebne oz. dodatne storitve vključujejo storitve, ki praviloma niso vključene v osnovno ceno aranžmaja (npr. enoposteljna soba, posebna prehrana, dodatni izleti ipd.). Cene dodatnih oz. posebnih storitev veljajo le ob naročilu in plačilu teh storitev hkrati z osnovnim turističnim paketom na prijavnem mestu. V nekaterih primerih potnik doplača posebne storitve turističnemu vodniku v ustrezni valuti v kraju, kjer je storitev opravljena.

PLAČILO

Ob prijavi mora potnik plačati 20-100% vrednosti aranžmaja (odvisno od datuma potovanja) ter enkratni strošek prijavnine v višini 20 EUR. Končno plačilo je potrebno opraviti ob prevzemu potovalnih dokumentov oziroma najkasneje 7 dni pred začetkom potovanja. Letalske vozovnice se plačajo v celoti ob prijavi.

CENA

Cene potovanja so določene v programih potovanja. Potnik je ob osnovni ceni turističnega aranžmaja, dolžan plačati tudi vsa obvezna doplačila ter morebitna druga doplačila. Končna cena turističnega aranžmaja je sestavni del pogodbe o potovanju. Organizator potovanja cen ne sme zvišati, razen v primeru spremembe cen goriva ali drugih virov energije, ravni davkov ali pristojbin za potovalne storitve, vključenih v pogodbi, ki jih naložijo tretje stranke, ki niso neposredno vključene v izvedbo turističnega paketa. V primeru, da se cena poveča za več kot 8 % osnovne cene turističnega paketa, ima potnik pravico do odstopa od pogodbe.

POTOVANJA S POSEBNIM RIZIKOM

Na potovanjih s posebnim rizikom (npr. ekspedicijska potovanja) organizator potovanja oz. GP ne jamči za posledice, v kolikor so posledice nastale izven potovalnega področja ali programa.

SKLENITEV POGODBE

Pogodba s potnikom se sklene, ko se obe pogodbeni stranki strinjata v bistvenih elementih prijavnice (cena, storitev, termin).

ODPOVED POTOVANJA / LETOVANJA s strani potnika

Potnik ima pravico do odpovedi pogodbe in to obvezno v pisni obliki, sicer se odpoved ne upošteva. Višina stroškov odpovedi, ki jih zadrži agencija, je odvisna od splošnih pogojev posameznega organizatorja.

Odpovedni stroški se zaračunajo v procentih glede na ceno aranžmaja in sicer:

do 30 dni pred odhodom	25 % vrednosti aranžmaja
od 29 dni do 20 dni pred pričetkom potovanja	50 % vrednosti aranžmaja
od 19 dni do 10 dni pred pričetkom potovanja	85 % vrednosti aranžmaja
od 9 dni do vključno dneva odhoda potovanja	100 % vrednosti aranžmaja

Če so v programu navedeni drugačni pogoji odpovedi potovanja, veljajo pogoji iz tistega programa. Pri letalskih vozovnicah so stroški odpovedi običajno 100%. Če se potnik ne pojavi pravočasno na mestu odhoda ali v nastanitvenem objektu ali prekine potovanje na lastno željo, nima pravice do vračila stroškov.

ODPOVED POTOVANJA ALI SPREMEMBA PROGRAMA

Kadar organizator v programu objavi več cen za različno število udeležencev, je potnik dolžan plačati kupnino glede na končno število udeležencev. Organizator si pridržuje pravico do odpovedi potovanja, če se ne prijavi zadostno število potnikov, predvideno za posamezno vrsto aranžmaja. V tem slučaju prejme potnik povrnjen denar v celoti. Organizator si pridržuje pravico popolnega ali delnega odstopa od pogodbe, če pred izvajanjem ali med izvajanjem programa nastopijo izredne razmere, ki jih ni mogoče pričakovati ali se jim izogniti. Organizator si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhodov, v kolikor pride do spremembe letalskega voznega reda, nastopa višje sile ali do nepredvidenih vzrokov, na katere organizator nima vpliva. Posebnih odškodnin v takih primerih ni.

ODSTOPNINA – ZAVAROVANJE RIZIKA ODPOVEDI in UVELJAVLJANJE

Potnik lahko ob prijavi svoje potovanje / letovanje /letalsko vozovnico zavaruje v primeru odpovedi. Opravičljivi razlogi so bolezen, poškodba ali smrt, ki bi nastopile pri potniku ali pri njegovi ožji družini (zakonec, starši, otroci). Zavarovanje mora skleniti ob potrjeni rezervaciji. Višina odstopnine oz.

premije je odvisna od skupnega zneska aranžmaja. Zavarovalni pogoji oz. t.i. "klavzula" so ločeni od teh splošnih pogojev. Potnik je dolžan ob nastanku dogodka obvestiti GP, ki potovanje stornira. Vsa dokumentacija se nato pošlje na zavarovalnico, ki po presoji upravičenosti zahtevka denar odobri oz. ne odobri. Organizator in TA GP nimata vpliva na reševanje zahtevkov.

V primeru, da potnik ob odpovedi potovanja predloži dokument/zdravniško potrdilo, da ne more potovati zaradi zgoraj navedenih vzrokov, odstopnine pa ni vplačal, zadrži TA GP povračilo za odpoved potovanja, kot je določeno v 8. točki teh splošnih pogojev.

REKLAMACIJE

Vsak potnik ima pravico do reklamacije zaradi neustrezne storitve. V primeru pomanjkljivih storitev, storitev neustrezne kvalitete ali ob neupravičeni neizvedbi določenih ogledov oz. storitev na potovanju, je potnik dolžan podati reklamacijo takoj na licu mesta vodniku, spremljevalcu ali predstavniku organizatorja potovanja, ki organizira potnikov turistični aranžma, neposrednemu izvajalcu storitev oziroma pooblaščen lokalni agenciji. Potnik mora pri odpravljanju vzroka pritožbe sodelovati s predstavnikom z dobrim namenom. Če potnik ne sprejme ponujene rešitve reklamacije, ki ustreza vplačanim storitvam po programu, GP ne bo upošteval naknadne reklamacije. Tudi v primeru, da bi bila po vsebini sodeč reklamacija lahko rešena na kraju samem (npr. oprema sobe, njena lega, pomanjkljiva čistoča ipd.), potnik pa o tem ni obvestil zgoraj navedenih oseb, se smatra, da se je potnik s storitvijo strinjal in s tem izgubil pravico do kasnejšega vlaganja reklamacij z zahtevo po znižanju cene oz. plačilu škode. Če vzroka pritožbe ni možno odpraviti, mora potnik s predstavnikom sestaviti pisno potrdilo (zapisnik o reklamaciji).

Potnik lahko vloži pisno reklamacijo v zakonsko predvidenem roku od dneva, ko je bila storitev nepravilno opravljena, vendar za lažjo pojasnitev okoliščin priporočamo, da to stori čim prej po vrnitvi iz potovanja. V primeru, da potnik zakonsko določen rok za vložitev reklamacije zamudi, GP le-te vsebinsko ne obravnava. V kolikor potnik za vlaganje reklamacije pooblasti tretjo osebo, je potrebno priložiti podpisano pooblastilo, sicer se reklamacija ne obravnava. Reklamacija mora biti utemeljena, potnik mora predložiti tudi ustrezna dokazila, na podlagi katerih uveljavlja svoje zahteve. GP je dolžna odgovoriti na reklamacijo v razumnem roku po njenem prejemu. Rešitev reklamacije bo GP posredovala potniku v roku, ki je potreben za pridobitev informacij o vzroku pritožbe pri ponudniku storitve. V primeru reklamacije neskladnosti za potovanje, pri katerem GP ni organizator potovanja, bo GP pritožbo posredoval odgovornemu organizatorju potovanja in o rešitvi reklamacije potnika pisno obvestil.

V skladu z 894. členom Obligacijskega zakonika se omeji največja odškodnina zaradi nepopolno opravljene storitve na vplačani znesek. Potnik ima pravico do odškodnine v višini realne vrednosti neizvedenih storitev.

LETALSKE VOZOVNICE

Pri prodaji letalskih vozovnic nastopa GP zgolj kot posrednik za sklenitev rezervacije in izvedbo plačila. GP v nobenem primeru ne odgovarja za izvedbo leta in ne odgovarja za izbiro letalskega prevoznika s strani potnika. Potnik sam izbere letalskega prevoznika po svojih željah in kriterijih in za svojo izbiro odgovarja sam. Ko je potniku posredovana potrditev rezervacije, je s tem storitev GP opravljena in zaključena. Od tedaj je potnik v neposrednem razmerju z odgovornim letalskim prevoznikom. Ob morebitni neizvedbi ali pomanjkljivi izvedbi leta, mora potnik zahtevek za nadomestilo za vplačano letalsko vozovnico nasloviti neposredno na letalskega prevoznika. GP lahko potniku pomaga pri posredovanju zahtevka. V primeru stečaja letalskega prevoznika GP ne odgovarja za povračilo že vplačanih vozovnic. Zahtevek potnik naslovi direktno na letalskega prevoznika oz. v stečajno maso, pri tem ponavadi GP potniku ponudi pomoč pri posredovanju. Cena letalske vozovnice je veljavna z dnem izdaje vozovnice.

ZDRAVSTVENI PREDPISI

V kolikor so za določene države, v katere potnik potuje, obvezna cepljenja ali druga zdravstvena potrdila, si jih mora potnik priskrbeti sam. GP ne odgovarja za kakršnekoli posledice, ki bi nastale zaradi potnikovega nespoštovanja zdravstvenih predpisov države v katero potuje, ali programa, na katerega se je prijavil.

PRTLJAGA

Prevoz prtljage je do določene teže, ki jo določa prevoznik, brezplačen, vsak dodatni kg pa doplača potnik sam na kraju samem v ustrezni valuti oz. po določenih letalskega prevoznika. Otroci do dveh let nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage. Prevoz posebne prtljage (kot npr. kolo, surf, golf oprema, otroški voziček, invalidski voziček ...) mora potnik obvezno najaviti že ob rezervaciji in plačati ustrezno doplačilo. V izključni pristojnosti prevoznika je, ali je prevoz dodatne opreme odobren ali ne. GP ne prevzame nikakršne odgovornosti za izgubljeno ali poškodovano prtljago. Prijavo izgubljene ali poškodovane prtljage potnik sam naslovi na hotel ali letalskega prevoznika. Pri letalskem prevozu je za prtljago odgovorna izključno letalska družba na podlagi predpisov, ki veljajo v mednarodnem potniškem prometu. V primeru izgubljene prtljage potnik direktno na letališču izpolni obrazec PIR (letalske družbe, ki je opravila prevoz), ter izpolnjenega preda predstavniku letalske družbe, en izvod pa obdrži zase. Na podlagi obrazca mu letalska družba izplača odškodnino po predpisih, ki veljajo v mednarodnem letalskem prometu.

IZGUBA DOKUMENTOV IN KRAJA

Agencija ne odgovarja za krajo, izgubo ali poškodovanje potnikove prtljage ali drugih osebnih stvari, dragocenosti in dokumentov iz namestitvenih objektov in prevoznih sredstev. Če potnik med potovanjem izgubi dokumente ali so mu le-ti ukradeni, so pa nujno potrebni za nadaljevanje potovanja ali za vrnitev v domovino, si potnik na lastne stroške priskrbi nove. V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do povračila kupnine za turistični paket ali povrnitve stroškov.

REŠEVANJE SPOROV IN KONČNA DOLOČILA

V primeru spora med strankami je pristojno krajevno sodišče. Ti splošni pogoji veljajo za vse pogodbe, sklenjene od dneva objave teh pogojev na spletni strani www.gruberpotovanja.si

julij, 2024