

SPLOŠNI POGOJI IN NAVODILA ZA POTOVANJA

1.) SPLOŠNA DOLOČILA

Splošni pogoji in navodila za potovanja so sestavni del pogodbe, ki jo skleneta TA Balkanika in potnik, ki se prijavlja za določen turistični aranžma (potovanje, izlet). Splošni pogoji poslovanja so sestavni del vseh programov in veljajo le za turistične aranžmaje, ki jih organizira TA Balkanika.

2.) PRIJAVA

Ob prijavi skleneta turistična agencija in potnik pogodbo (prijavnico), ki velja tudi kot potrdilo o potovanju in vsebuje podatke o aranžmaju ali pa se sklicuje na podatke ki so v programu navedeni. Potnik je dolžan ob prijavi navesti vse potrebne podatke in agenciji predložiti dokumente in listine, ki jih zahteva program potovanja. V skladu s sklepom Združenja turističnih agencij Slovenije pri prodaji turističnih aranžmajev zaračunavamo standardne stroške prijave v višini 10,00 EUR na prijavnico. Prijava je za potnika zavezujoča in od nje lahko odstopi le v skladu z določili o potnikovi odpovedi programa (8. točka Splošnih pogojev). Potnik ob prijavi podpiše, da je seznanjen s Splošnimi pogoji in jih v celoti sprejema, s tem pa postanejo navedbe Splošnih pogojev pravna obveznost tako za potnika kot za turistično agencijo.

3.) PLAČILO

Potnik je dolžan ob prijavi plačati akontacijo, ki znaša 40% cene aranžmaja, oziroma toliko, kot je navedeno v programu potovanja. Preostali del plača najkasneje 10 dni pred odhodom.

4.) CENE

Cene so določene v programih potovanja in veljajo od dneva objave programa. Turistična agencija si pridržuje pravico do spremembe cene programa v skladu z zakonodajo, veljavno v Republiki Sloveniji, v primeru sprememb v menjalniškem tečaju ali sprememb v tarifah prevozov ali drugih storitev in cen, ki vplivajo na ceno programa. O morebitni spremembi cene turistična agencija obvesti potnika. V primeru večje podražitve (nad 10%) potnik ima pravico do odpovedi potovanja in povračila celotnega vplačanega zneska. Turistična agencija lahko v programu določi, da potnik plača storitve, ki bodo opravljene v tujini, v kraju samem. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahtevke za te storitve na kraju samem.

5.) STORITVE, ZAJETE V CENO ARANŽMAJA

Če ni v programu drugače določeno, so v ceno aranžmaja vštete prevozne, hotelske in gostinske storitve, navedene v programu potovanja, kot tudi stroški organizacije in vodenja potovanja. Če ni v programu drugače določeno, veljajo cene posameznega programa na osebo, za nastanitev v dvoposteljnih sobah. Letališke pristojbine, stroški vizumov in stroški za lokalne vodnike so v ceno všteti le v primeru, če je v programu tako določeno.

6.) POSEBNE STORITVE

Posebne storitve so tiste, ki praviloma niso vštete v ceno aranžmaja (enoposteljna soba, posebna prehrana, opcijski dodatni izleti, dodatne vstopnine in ogledi ...) ali so za njih v programu predvidena doplačila (vizumi, letališke pristojbine ...), zato jih potnik plača posebej. Potnik posreduje željo po teh storitvah ob prijavi, doplača pa jih k ceni aranžmaja. Med samim potovanjem potnik doplača posebne storitve vodji programa ali predstavniku turistične agencije oz. ponudniku storitve v kraju, kjer se storitev opravlja, v ustrezni valuti.

7.) ZAVAROVANJE RIZIKA ODPOVEDI

Če potnik ob prijavi predvideva, da se morda zaradi določenih okoliščin (ki utegnejo nastopiti pri njem ali v njegovi ožji družini) potovanja ne bo udeležil, lahko ob prijavi vplača premijo zavarovanja odpovedi (odstopnino). Sporazum o odpovedi velja v primeru bolezni in smrti v ožji družini, nesreče njega samega ali njegovih ožjih sorodnikov, vojaškega vpoklica, in se lahko uveljavlja le ob predložitvi ustreznega potrdila. Premija zavarovanja je navedena v programu potovanja. Ne glede na plačano odstopnino ima turistična agencija v primeru potnikove odpovedi aranžmaja pravico do povrnitve administrativnih stroškov. V primeru, da potnik odpove potovanje oz. odstopi od pogodbe zaradi višje sile, ki je ni mogoče predvideti ali se ji izogniti v času pred podpisom pogodbe o potovanju in ima o tem ustrezna veljavna potrdila, pa ni vplačal odstopnine, ima turistična agencija pravico do povračila vseh svojih že nastalih stroškov, kakor tudi do vseh tistih, ki z odpovedjo potovanja nastanejo, razliko pa vrne potniku. Zahtevka za uveljavitev odstopnine ni mogoče uveljavljati po datumu pričetka potovanja, kakor tudi ne za čas neizkoriščenega dela potovanja.

8.) POTNIKOVA ODPOVED POTOVANJA

a) Odstop brez plačila stroškov odpovedi

Ne glede na zakonsko določene primere, lahko potnik odstopi od pogodbe, ne da bi pri tem imel organizator kakršnekoli zahtevke, če se znatno spremenijo bistveni sestavni deli pogodbe o potovanju, h katerim spada tudi cena (če se dogovorjena cena poviša za več kot 10%- 4. člen splošnih pogojev). Organizator je dolžan potniku pojasniti spremembo potovalne pogodbe ter mu ponuditi možnost izbire med privolitvijo v spremembo potovalne pogodbe in odstopom od potovalne pogodbe. Potnik lahko zahteva izpolnitev potovalne pogodbe tako, da se udeleži enakovrednega drugega turističnega aranžmaja, v kolikor turistična agencija kot organizator takšno enakovredno storitev lahko izpolni. V kolikor je turistična agencija kot organizator kriva za neizpolnitev potovalne pogodbe, je potnik upravičen do uveljavljanja povrnitve morebitno nastale škode.

b) Odstop s stroški odpovedi

Stroški odpovedi so v procentualnem sorazmerju s ceno turističnega aranžmaja (potovanja) in njihova višina je odvisna od časa v katerem je potnik odpovedal potovanje. Potnik v vseh primerih, ki niso navedeni pod točko a) ima pravico odstopiti od potovalne pogodbe s plačilom stroškov odpovedi. Glede na destinacijo turističnega aranžmaja (potovanja), je višina stroškov odpovedi potovanja naslednja:

1. Posamezna (individualna potovanja)

- do 30 dni pred odhodom	10% cene aranžmaja
- od 29 do 20 dni pred odhodom	15% cene aranžmaja
- od 19 do 10 dni pred odhodom	20% cene aranžmaja
- od 9 do 4 dni pred odhodom	30% cene aranžmaja
- od 3. dneva (72 ur) pred odhodom	45% cene aranžmaja

2. Za avtobusna skupinska potovanja (večdnevne vožnje), skupinska potovanja v linijskem prometu, ter za letalska potovanja predvsem zaradi rezervacij letalskih vozovnic, veljajo strožji pogoji, in sicer:

- do 30 dni pred odhodom	10% cene aranžmaja
- od 29 do 20 dni pred odhodom	25% cene aranžmaja
- od 19 do 10 dni pred odhodom	50% cene aranžmaja
- od 9 do 4 dni pred odhodom	70% cene aranžmaja
- od 3. dneva (72 ur) pred odhodom	85% cene aranžmaja

Pri odstopu od pogodbe je potrebno upoštevati naslednje:

Potnik lahko turistični agenciji ob vsakem času sporoči, da odstopa od potovalne pogodbe. Priporoča se da je stornacija pisna, poslana s priporočeno pošto oz. osebna z pisno izjavo. V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi drugače določeni, veljajo pogoji, določeni v programu. V primeru, da potnik na lastno željo med potovanjem pisno odstopi od nadaljnjega programa, ni upravičen do povračila stroškov.

9.) ODPOVED POTOVANJA S STRANI ORGANIZATORJA

Turistična agencija kot organizator lahko odstopi od izpolnitve potovalne pogodbe, če v razpisu že vnaprej določeno najmanjše število udeležencev ni doseženo in je bila potniku odpoved potovanja pisno sporočena v naslednjih rokih:

- do 10. dneva pred nastopom potovanj, ki trajajo 7 dni in več;
- do 7. dneva pred nastopom potovanj, ki trajajo 2 do 6 dni,
- do 48 ur pred nastopom enodnevnih potovanj.

Turistična agencija lahko odpove potovanje tudi v primeru višje sile, zaradi nenavadnih in nepredvidljivih dogodkov, na katere turistična agencija kot organizator ne more vplivati oziroma jih preprečiti (vojna, vojni podobne razmere, epidemije, naravne katastrofe in pod.). V obeh, zgoraj navedenih primerih odpovedi potovanja s strani organizatorja potnik dobi povrnjen vplačani znesek oziroma mu pripada pravica do nadomestne storitve (enakovrednega drugega turističnega aranžmaja).

10.) OBVEZNOSTI ORGANIZATORJA

Turistična agencija je dolžna skrbeti za polno in dobro izvedbo storitev, ki so navedene v programu ter skrbeti za pravice in interese potnikov. To velja za lastne storitve, kot tudi za posredovanje storitev tretjih oseb (hoteli, prevozi in pod.).

11.) SPREMEMBA STORITVE PO ZAČETKU POTOVANJA

Če se po odhodu oziroma začetku potovanja izkaže, da znaten del dogovorjenih storitev ni izpolnjen ali ne more biti izpolnjen, je turistična agencija kot organizator potovanja dolžna brez dodatnega plačila ukrepati tako, da se organizacija turističnega aranžmaja (potovanja) lahko odvija naprej. Če takih ukrepov ni mogoče izvesti, ali če jih potnik zaradi tehničnih razlogov ne sprejme, mora turistična agencija kot organizator v posameznem primeru brez dodatnega plačila poskrbeti za enakovredno možnost. Turistična agencija si pridržuje pravico spremeniti program zaradi višje sile (negotove razmere v državi, naravne nesreče in pod.), okoliščin tehnične narave (zasedenost hotelov, spremenjen vozni red..) ter drugih nepredvidenih vzrokov na katere turistična agencija ne more vplivati. Turistična agencija ne more prevzeti odgovornosti za spremembo programa zaradi nastopa višje sile med potekom potovanja, lahko pa potnikom zagotovi storitev v spremenjeni obliki, glede na obstoječe možnosti.

12.) POTNI DOKUMENTI

Potnik, ki se prijavi za program, po katerem potuje v tujino, mora imeti veljaven individualni potni list ali drug veljaven ustrezen dokument, s katerim lahko vstopi v posamezno državo. V primeru, da posamezne države pogojujejo vstop v državo z določeno časovno veljavnostjo potovalnega dokumenta pred iztekom veljavnosti na dan vstopa, je potnik dolžan na ta določila paziti sam. Turistična agencija za morebitne zaplete ali prisilno prekinitev programa potnika iz tega naslova ne odgovarja. Potnik je osebno odgovoren za upoštevanje vseh veljavnih določil glede potnih listov, vizumov, carine, letaliških in zdravstvenih določil, kot tudi za popolnost svojih potovalnih dokumentov. Stroški in škoda, ki nastanejo zaradi neupoštevanja teh določil bremenijo stranko, tudi v primerih, če pride do spremembe teh določil po sklenitvi rezervacije. Prav tako je potnik dolžan ob prijavi posredovati vse potrebne podatke o vseh udeležencih potovanja, ki jih prijavlja. Podatki se morajo v celoti ujemati s podatki v uradnih dokumentih, ki so jih udeleženci potovanja dolžni v skladu s predpisi o prestopu državne meje nositi s seboj. V primeru, da napačni podatki povzročijo zamudo, dodatne stroške ali prekinitev potovanja, odgovarja za vso nastalo škodo udeležencem potovanja potnik sam.

13.) IZGUBA DOKUMENTOV

Če potnik med potovanjem izgubi dokumente ali so mu ukradeni, so pa nujno potrebni za nadaljevanje potovanja in / ali za vrnitev v domovino, si potnik na lastne stroške priskrbi nove. V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov potovanje prekiniti, ni upravičen do povračila vplačila za potovanje.

14.) CARINSKI IN DEVIZNI PREDPISI

Potnik, ki potuje v tujino je dolžan spoštovati carinske in devizne predpise Republike Slovenije kot tudi držav, v katere potuje. Če zaradi potnikovega nespoštovanja predpisov pride do zamude, dodatnih stroškov ali prekinitve programa, sam nosi vse posledice in stroške, ki nastanejo v zvezi s tem njemu in vsem udeležencem programa.

15.) ZDRAVSTVENI PREDPISI

Po predpisih Svetovne zdravstvene organizacije se je za potovanje v določene države potrebno cepiti in si priskrbeti ustrezen dokument. V primeru, da so v programu navedena oziroma zahtevana določena cepljenja, si mora vsak potnik sam priskrbeti mednarodno potrdilo – »rumeno knjižico«, z vpisanimi opravljenimi cepljenji. Potnik ima pravico do zdravstvene zaščite in zdravstvenih storitev v domovini in tujini v obsegu in na način, ki je določen s predpisi Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije. V primeru, da potnik, ki nima urejenega ustreznega dodatnega zdravstvenega zavarovanja, med potovanjem potrebuje nujno medicinsko pomoč, turistična agencija ni dolžna kriti stroškov ki pri tem nastanejo.

16.) PRTLJAGA

Turistična agencija ne odgovarja za krajo stvari in prtljage, osebnih predmetov in dokumentov iz prevoznih sredstev in namestitvenih objektov. Potniki so dolžni ustrezno ukrepati za shranjevanje dragocenosti in denarja na poti in v hotelu. Prevoz prtljage do določene teže, ki jo določa prevoznik, je brezplačen, vsak dodatni kilogram pa doplača potnik sam na kraju samem, v ustrezni valuti oz. po določenih letalskega prevoznika. Pri letalskih prevozih odgovarja za prtljago izključno letalska družba in sicer na osnovi predpisov, ki so veljavni v mednarodnem potniškem prometu. Prijavo o izgubljeni ali poškodovani prtljagi potnik sam naslovi na prevoznika ali hotel.

17.) REKLAMACIJE

Reklamacije v primeru pomanjkljivih storitev ali storitev neustrezne kvalitete na potovanju obvezno morajo biti podane na licu mesta našemu vodniku. V kolikor se predmet reklamacije ne da odpraviti, je potnik dolžan še v času potovanja podati pisno pritožbo, ki mora biti potrjena s strani vodnika oz. predstavnika agencije. Če takšna potrditev s strani vodnika oz. predstavnika ni možna, je potrebno takoj obvestiti našo poslovalnico v Sloveniji. Turistična organizacija kot organizator bo upoštevala samo reklamacije ki so predložene v vpisni obliki v roku 8 (osmih) dneh po končanem potovanju. Reklamacija mora biti utemeljena, potnik pa je dolžan k zahtevku priložiti ustrežno potrdilo predstavnika, hotelirja, prevoznika ali druge ustrezne osebe, o dejanskem stanju, na podlagi katerega svoj zahtevek uveljavlja. Turistična agencija je dolžna potniku pisno odgovoriti v roku 8 (osmih) dneh po prejemu pritožbe oziroma v roku, potrebnem za pridobitev informacij o vzroku pritožbe pri ponudniku storitve. Če po krivdi turistične agencije ni prišlo do izvedbe programa ali nekaterih storitev, ima potnik pravico do odškodnine v višini realne vrednosti neizvedenih storitev, razen v primerih, ko ima turistična agencija pravico do spremembe programa potovanja.

18.) INFORMACIJE

Informacije, ki jih dobijo stranke na prijavnem mestu, obvezujejo turistično agencijo le v okviru ponudbe v programih.

19.) UPORABA PODATKOV

Turistična agencija pridobljene podatke o potnikih varuje v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov. Šteje se, da potnik s podpisom pogodbe pristaja na uporabo teh podatkov tudi za namene statistične obdelave in obveščanja o ponudbi. Če potnik tega ne želi, lahko to izjavi ob prijavi na program.

20.) KONČNA DOLOČILA

Kot je navedeno v 17. točki splošnih pogojev, ima potnik pravico reklamirati storitve pri organizatorju potovanja. Morebitne spore rešuje pristojno sodišče.