



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 veljajo le za turistične aranžmaje, ki jih organizira TA Balkanika. V primeru, da je v posebnih pogojih poslovanja ali posameznem programu glede katerekoli točke teh splošnih pogojev in navodil drugače določeno, velja navedba oziroma določilo, navedeno v programu. Potnikov sprejem ponudbe je zavezujoč tako glede njega samega, kot tudi ostalih udeležencev, v imenu katerih sklepa pogodbo. Ob dejstvu, da so splošni pogoji in navodila za potovanje agencije objavljeni na spletu, šteje, da je potnik v primeru telefonskega ali internetnega sprejema ponudbe agencije sprejel določila splošnih pogojev poslovanja, v trenutku ko je telefonsko oziroma po spletu naročil turistični aranžma ali potovanje.

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 posredovati vse potrebne podatke tako zase kot za sopotnike in agenciji predložiti dokumente in listine, ki jih zahteva program potovanja. V primeru, da potnik ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške, ki zaradi napačnih podatkov nastanejo tako njemu kot agenciji. Šteje se, da je pogodba veljavna s podpisom naročnika, pa tudi s samim plačilom, ne glede na to, ali je podpisana. Potnik ob prijavi podpiše, da je seznanjen s splošnimi pogoji in jih v celoti sprejema, s tem pa postane vse, kar je navedeno v teh pogojih pravna obveznost tako za potnika kot za turistično agencijo. Prijava je zavezujoča tudi za vse ostale udeležence, v korist katerih potnik sklepa pogodbo in od nje lahko odstopi le v skladu z določili o potnikovi spremembi cen turistična agencija obvesti potnika najpozneje 20 dni pred pričetkom potovanja. V primeru večje podražitve (nad 8%) potnik ima pravico do odpovedi potovanja in povračila celotnega vplačanega zneska. Potnik lahko v razumnem roku, ki ga določi organizator potovanja, privoli v predlagano spremembo ali odstopi od pogodbe o paketnem potovanju, ne da bi moral plačati odstopnino. Če potnik v postavljenem roku ne odgovori, se šteje, da odstopa od pogodbe. V kolikor med sklenitvijo pogodbe in pričetkom potovanja pride do znižanja zadevnih stroškov, ima potnik pravico do znižanja cene, v tem primeru pa si organizator potovanja od zneska, ki ga dolguje potniku, odšteje dejanske administrativne stroške, ki jih je z znižanjem cene imel. Na zahtevo potnika organizator potovanja predloži dokazila o teh administrativnih stroških.

3.) PLAČILO

Potnik je dolžan ob prijavi (najpozneje 7 dni od izvršene telefonske ali spletne prijave) 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, in sicer, v primeru sprememb cen prevoznih storitev zaradi sprememb cene goriva ali drugih virov energije, ravni davkov ali pristojbin za potovalne storitve, vključene v pogodbi oz. če se spremenijo razmerje med valutami, na osnovi katerih je izračunana cena potovanja. O morebitni spremembi cen turistična agencija obvesti potnika najpozneje 20 dni pred pričetkom potovanja. V primeru večje podražitve (nad 8%) potnik ima pravico do odpovedi potovanja in povračila celotnega vplačanega zneska. Potnik lahko v razumnem roku, ki ga določi organizator potovanja, privoli v predlagano spremembo ali odstopi od pogodbe o paketnem potovanju, ne da bi moral plačati odstopnino. Če potnik v postavljenem roku ne odgovori, se šteje, da odstopa od pogodbe. V kolikor med sklenitvijo pogodbe in pričetkom potovanja pride do znižanja zadevnih stroškov, ima potnik pravico do znižanja cene, v tem primeru pa si organizator potovanja od zneska, ki ga dolguje potniku, odšteje dejanske administrativne stroške, ki jih je z znižanjem cene imel. Na zahtevo potnika organizator potovanja predloži dokazila o teh administrativnih stroških.

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 priprave potovanja. Če ni v programu drugače določeno, veljajo cene posameznega programa na osebo, za nastanitev v dvoposteljnih sobah. Letalske 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 in pod.), 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 ODPOVEDI TURISTIČNEGA ARANŽMAJA (ODSTOPNINA)

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), ki znaša 5% cene aranžmaja. Sporazum o odpovedi velja v primeru smrti v družini, hujše akutne bolezni, hujše poškodbe njega samega ali njegovih najbližjih sorodnikov (starši, otroci, zakonec) po sklenitvi pogodbe, in se lahko uveljavlja le ob predložitvi ustreznega potrdila. 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 mogel 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. Potnik mora potovanje odpovedati pisno in z ustreznimi dokazili najkasneje do datuma odhoda na potovanje, v nasprotnem primeru nima pravico do uveljavljanja vračila na podlagi doplačila za primer odpovedi turističnega aranžmaja. 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 poveča za več kot 8% - 4. člen splošnih pogojev). Organizator je dolžan potniku pojasniti spremembo potovalne pogodbe ter mu v razumnem roku 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 sorazmerju s ceno turističnega aranžmaja (potovanja), njihova višina pa je odvisna od časa pred dnevom pričetka opravljanja storitve, v katerem je potnik odpovedal pogodbo o potovanju. Za ceno potovanja turističnega aranžmaja se šteje celotna cena pogodbeno dogovorjene storitve. Potnik v vseh primerih, ki niso navedeni pod točko a) ima pravico odstopiti od potovalne pogodbe s plačilom stroškov odpovedi, in sicer:

- do 30 dni pred odhodom: 10% cene aranžmaja,
- od 29 do 22 dni pred odhodom: 30% cene aranžmaja,
- od 21 do 15 dni pred odhodom: 40% cene aranžmaja,
- od 14 do 8 dni pred odhodom: 60% cene aranžmaja,
- od 7 do vključno dneva odhoda oziroma pričetka opravljanja storitve: 100% 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 s 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 tudi, 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). Organizator si pridržuje pravico do spremembe dneva ali časa odhoda na pot zaradi spremembe letalskega voznega reda ali nastopa višje sile ter pravico do spremembe smeri potovanja, če se spremenijo pogoji za potovanje (novi vozni red, negotov položaj v državi in pod.).

10.) OBVEZOSTI 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. Organizator ni odgovoren za zamude letal ali ladij, kakor tudi ne za spremembe programa, ki so posledica takšnih zamud. Potnik v teh primerih ni upravičen do odškodnine za neizveden del programa, kakor tudi ne do naknadnega znižanja cene.

12.) POTOVALNI 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 prekinitve programa potnika iz tega naslova ne odgovarja. Potnik je osebno odgovoren za upoštevanje vseh veljavnih določil glede potnih listov, vizumov, carine, letalskih 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 prekinitve 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 potrđilo - »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 ustrezi valuti oz. po določilih 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 oziroma predstavniku, zapisniku, ki ga sestavi skupaj z organizatorjevim predstavnikom, pa potnik priloži materialne dokaze (fotografije in podobno). V kolikor se predmet reklamacije ne da odpraviti, potnik brez nepotrebne odlašanja, pri čemer se upoštevajo vse okoliščine primera, organizatorja potovanja obvesti o vseh neskladnostih, ki jih ugotovi med izvedbo potovalnih storitev, vključenih v pogodbo. Organizator mora v razumnem roku neskladnosti odpraviti. Za odpravo manjših pomanjkljivosti storitve, ki ne vplivajo na pogodbeno ceno, se potnik najprej obrne neposredno na ponudnika storitve (hotelirja, prevoznika...), v kolikor pa z zahtevo ni bil uspešen, o tem obvesti organizatorjevega vodnika oziroma predstavnika.

Potnik lahko organizatorju potovanja poda zahtevek za znižanje cene oz. odškodninski zahtevek v pisni obliki v zakonsko določenem roku (2 leti), k zahtevku pa je dolžan priložiti ustrezno potrđilo predstavnika, hotelirja, prevoznika ali druge ustrezne osebe, o dejanskem stanju, na podlagi katerega svoj zahtevek uveljavlja. Organizator odgovarja potniku za nastalo škodo zaradi neskladnosti s pogodbo do trikratnega zneska cene turističnega aranžmaja, razen za povrnitev škode za telesne poškodbe ali škodo, povzročeno namenoma ali iz malomarnosti. Če mednarodne konvencije, ki zavezujejo državo v kateri ima sedež organizator potovanja, omejujejo obseg povrnitve škode ali pogoje, pod katerim ponudnik potovalnih storitev, ki so del turističnega paketa, odgovarja za povrnitev škode, se je organizator upravičen sklicevati na te omejitev.

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 potovanje.

20.) KONČNA DOLOČILA

V kolikor je posamezno določilo teh pogojev drugačno od določil v programu, veljajo določila navedena v programu. Ti splošni pogoji poslovanja veljajo od dneva sprejetja (veljavnost od 28.11.2018) in učinkujejo v vseh pogodbenih razmerjih, sklenjenih po njihovem sprejetju. Kot je navedeno v 17. točki splošnih pogojev, ima potnik pravico reklamirati storitve pri organizatorju potovanja. Za morebitne spore, ki jih ni mogoče rešiti po sporazumni poti, je pristojno sodišče v Mariboru.