

SPLOŠNI POGOJI TURISTIČNE AGENCIJE FUTURISIMO D.O.O.

Splošni pogoji so sestavni del turističnih aranžmajev »Egipt« turistične agencije Futurisimo d.o.o. Potnik z nakupom turističnega aranžmaja potrjuje, da je seznanjen s splošnimi pogoji in navodili ter z njimi nepreklicno soglaša. V primeru, da je v pogojih unovčenja ponudbe ali posameznem programu glede katerekoli točke splošnih pogojev in navodil določeno drugače, velja navedba oz. določilo, navedena v programu.

Prijavnina

Administrativni strošek obdelave rezervacije (prijavnina) v višini 15€/osebo se plača ob nakupu kupona. V primeru stornacije kupona na željo kupca, se prijavnina ne povrne.

Lestvica odpovedi:

- do 30. dneva pred nastopom

- potovanja - 20 % cene aranžmaja
- od 29. do 20. dneva pred nastopom potovanja - 35 % cene aranžmaja
- od 19. do 10. dneva pred nastopom potovanja - 60 % cene aranžmaja
- od 9. do 4. dneva pred nastopom potovanja - 75 % cene aranžmaja
- od 3. dneva pred nastopom potovanja, do vključno dneva odhoda oziroma pričetka opravljanja storitve – 100% cene aranžmaja
- neudeležba brez odpovedi – 100% cene aranžmaja

Reklamacije:

V primeru odstopa od pogodbe pri nakupu turističnega aranžmaja v zavihku »Egipt« ne veljajo določbe 43. člena ZvPot, temveč veljajo Splošni pogoji turistične agencije Futurisimo d.o.o. ter Splošni pogoji organizatorja potovanja ETI potovanja d.o.o.

Ostali pogoji

Futurisimo d.o.o. ne omogoča istočasnega nakupa (istočasnega dodajanja v košarico) turističnega aranžmaja iz zavihka »Egipt« in katerekoli druge ponudbe, ki je objavljena na spletni strani Kuponko.si ali v drugih trgovinah spletnega okolja Mediastar. V nadaljevanju Splošnih pogojev je pomen besedne zveze »podpis pogodbe« enakovreden sprejetju splošnih pogojev pri nakupu turističnega aranžmaja »Egipt«. Futurisimo d.o.o. (MediaStar d.o.o.) si pridržuje pravico do spremembe splošnih pogojev brez predhodnega obvestila. V vseh ostalih primerih veljajo splošni pogoji organizatorja potovanja ETI potovanja d.o.o., razen če v ponudbi ni navedeno drugače.

Nakazilo v Kuponko denarnico

Ob nakupu turističnega aranžmaja za Tunizijo ali Egipt v zavihku

»Počitnice z letalom«, del kupnine nakažemo neposredno v Kuponko denarnico kot prednakazilo za bodoče nakupe.

V Ljubljani, dne 8. 7. 2019.

POGOJI POSLOVANJA PODJETJA ETI POTOVANJA D.O.O.

Splošni pogoji

I. SPLOŠNA DOLOČILA

Splošni pogoji ter navodila za potovanje so sestavni del vseh pogodb o organizaciji potovanja in naših aranžmajev. Potnik je ob podpisu pogodbe seznanjen s splošnimi pogoji in navodili in z njimi nepreklicno soglaša. ETI potovanja d.o.o. vrši prodajo aranžmajev zgolj za kupce s prebivališčem v Sloveniji.

V primeru prodaje po internetu se šteje, da je potnik seznanjen s splošnimi pogoji in z njimi v celoti soglaša, s tem ko označi ikono "Prebral sem splošne pogoje in se z njimi strinjam". Z določili

splošnih pogojev in navodili se lahko potnik seznanja na spletni strani

www.etipotovanja.si,

kjer so posebej označeni in splošno dostopni.

Ponudba agencije ETI potovanja d.o.o.

objavljena na internetu je nezavezujoča. Prijava podana s strani

poslovno sposobnega potnika (nad 18 let) predstavlja zavezujočo ponudbo dano agenciji.

Pogodba se šteje za sklenjeno z dnem, ko agencija z e-mailom oz.

na drug način potrdi sprejem ponudbe potnika.

E-mail, ki ga prejme potnik s strani agencije takoj po podaji naročila, potrjuje zgolj da je bilo naročilo

oddano in še ne predstavlja sprejema ponudbe s strani agencije.

Za kraj izpolnitve se šteje kraj, kjer se nahaja sedež agencije ETI potovanj d.o.o.

Za morebitne spore iz pogodbenega razmerja med agencijo in

potnikom, ki jih ni možno rešiti po mirni

poti je pristojno sodišče v Mariboru.

III. PRIJAVA, SPREMEMBA PRIJAVE, PREKINITEV

V kolikor ste na internetu izbrali potovanje in imate v zvezi s ponudbo agencije še kakšno vprašanje, lahko le tega zastavite preko spletnega formularja, ki se nahaja na internetni strani agencije na povezavi

„Nezavezujoče povpraševanje“. V kolikor se želite prijaviti za potovanje, izberete povezavo „Rezervacija na spletu“, ki vas bo povezala s stranjo za prijavo. V prijavo morate vnesti zahtevane osebne podatke, ki jih bo agencija ETI potovanja d.o.o. varovala v skladu z veljavno zakonodajo.

Po vnosu osebnih podatkov in izbiri načina plačila, pri tem so podatki o izbranem potovanju ves čas razvidni na desni strani ekrana pod "povzetek", pritisnete povezavo "Zavezujoča rezervacija

potovanja" s čimer ste zaključili postopek prijave. Vnesene podatke v prijavi lahko vsak čas spremenite z uporabo puščice „k izboru“, ki se nahaja v zgornjem predelu spletne strani.

Postopek naročila lahko vsak čas prekinete tako da zaprete brskalnik.

IV . POGODBENI JEZIK

Pogodba sklenjena med potnikom in agencijo, vse informacije so v slovenskem jeziku, prav tako je zagotovljena služba za delo s strankami in reševanje pritožb v slovenskem jeziku.

V. CENA

Cena, ki jo je dolžan potnik plačati za potovanje, je tista, ki velja na dan oddaje prijave s strani potnika ter vključuje DDV ter stroške poštnine, ki nastanejo v zvezi s pošiljanjem dokumentov.

VI. PLAČILO

Agencija ETI potovanja d.o.o. sprejema

naslednja plačilna sredstva:

- kreditni kartici Visa in Mastercard
- denarno nakazilo na račun agencije (možno samo v primeru, če se izvede 1 mesec pred začetkom potovanja)

VII. SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

Turistična agencija ETI potovanja d.o.o. lahko nastopa kot posrednik (odsek A) in/ali kot organizator (odsek B) potovanja. Agencija kot posrednik se zaveže, da si bo v imenu in na račun potnika prizadevala skleniti bodisi pogodbo o organiziranju potovanja bodisi pogodbo o eni ali več turističnih storitvah, ki omogočajo neko potovanje ali bivanje, ki jih zagotavljajo drugi organizator potovanja. Organizator je podjetje, ki organizira potovanje oz. turistični aranžma in jih prodaja ali ponuja v prodajo neposredno ali posredno preko prodajalca. Podjetje, ki nastopa kot

organizator potovanj, lahko deluje tudi kot posrednik, če se posredujejo turistične storitve drugih organizatorjev (npr. fakultativni izlet v kraju letovanja), v kolikor opozori na to posredniško funkcijo. Turistična agencija ETI potovanja d.o.o. lahko nastopa kot posrednik (odsek A) in/ali kot organizator (odsek B) potovanja. Agencija kot posrednik se zaveže, da si bo v imenu in na račun potnika prizadevala skleniti bodisi pogodbo o organiziranju potovanja bodisi pogodbo o eni ali več turističnih storitvah, ki omogočajo neko potovanje ali bivanje, ki jih zagotavljajo drugi organizator potovanja. Organizator je podjetje, ki organizira potovanje oz. turistični aranžma in jih prodaja ali ponuja v prodajo neposredno ali posredno preko prodajalca. Podjetje, ki nastopa kot organizator potovanj, lahko deluje tudi kot

posrednik, če se posredujejo turistične storitve drugih organizatorjev (npr. fakultativni izlet v kraju letovanja), v kolikor opozori na to posredniško funkcijo.

A. TURISTIČNA AGENCIJA KOT POSREDNIK

V nadaljevanju navedeni pogoji so sestavni del ter osnova Posredniške pogodbe o potovanju, ki jo stranke sklenejo z agencijo ETI potovanja d.o.o. kot posrednikom.

1. Prijava /sklenitev pogodbe

Potnik se lahko prijavi za turistični aranžma pisno ali na daljavo. Prijave podane na daljavo, mora turistična agencija nemudoma pisno potrditi. Turistična agencija mora v potrdilu, s katerim sprejme prijavo, navesti vse bistvene podatke o strankini prijavi ter navesti program potovanja oz. turističnega aranžmaja (lahko tudi s

sklicevanjem na katalog, prospekt itd.), za katerega se je potnik prijavil. Za aranžmaje drugih organizatorjev potovanj veljajo njihovi Splošni pogoji in so razvidni iz njihovih cenikov oziroma programov. Ime odgovornega organizatorja je navedeno na pogodbi oz. prijavnici. V primeru ko potniku pred sklenitvijo pogodbe iz objektivnih pogojev ne bi bili dostopni v celoti ali v delu splošni pogoji organizatorja potovanja, veljajo tudi za ta potovanja predmetni splošni pogoji, v tistem delu, ki potniku pogoji organizatorja niso bili dostopni. .

Posameznik, ki poda prijavo za turistični aranžma zase ali za tretje osebe, velja za naročnika in nosi odgovornost naparm agenciji in tretjim osebam, v kolikor je tretje osebe nepravilno seznanil o obveznostih iz pogodbe, ter prevzema obveznost izpolnitve pogodbe v

celoti do agencije (plačilo, odstop od pogodbe itd.). Turistična agencija lahko za obdelavo prijave zahteva povračilo stroškov ter ob prijavi manjše predplačilo. Preostalo plačilo kakor tudi povračilo ostalih stroškov (stroški telefoniranja, teleprintanja itd.) zapade v plačilo ob izročitvi potovalnih dokumentov (voucher), v kolikor je organizatorjev potovanja več in je izdanih več potovalnih dokumentov (voucherjev), zapade v plačilo tisti del za katerega je bilo izdano potrdilo organizatorja. Turistična agencija je dolžna potniku ob sklenitvi pogodbe ali takoj za tem posredovati potrdilo o rezervaciji.

2. Informacije in siceršnje dodatne storitve

2.1 Informacije o predpisih glede potnih listov, vizumov, deviz, carine

in zdravstvenih določb

Potnik, ki se prijavlja za potovanje v tujino, mora imeti veljaven potni list ali drug veljaven ustrezen dokument, s katerim lahko vstopi v posamezno državo. Turistična agencija mora v primernem roku pred potovanjem potniku zagotoviti splošne informacije o potnih listih, vizumih, še posebej o času za njihovo pridobitev ter informacije o zdravstvenih formalnostih, ki se zahtevajo za potovanje in bivanje v namembnem kraju. Potniki, ki nimajo slovenskega državljanstva, se morajo o zavezujočih predpisih pozanimati na svojem konzulatu. Potnik se je dolžan tudi sam informirati o veljavnih predpisih o potnih listinah, vizumih, deviznih, carinskih in zdravstvenih predpisih, ki veljajo v namembnem kraju ter sam odgovarja za

izpolnitev zahtev, ki jih določajo predpisi. Organizator posreduje tudi priporočila in zahteve v zvezi z zdravstvenim varstvom, kar pa ne vpliva na odgovornost vsakega posameznega potnika, da se pri izbranem zdravniku, pozanima o priporočljivi ali obvezni zdravstveni zaščiti, pri potovanju v željeno državo, ter da v zvezi s tem ukrene vse potrebno. Organizator priporoča potnikom, da si pridobijo potrebne informacije preko zunanjega ministrstva. V kolikor je potniku po njegovi krivdi ali malomarnosti onemogočeno potovanje v namembno državo, iz razloga ker ni spoštoval predpisov namembe države v zvezi s potovanjem v njo ali mu ni bila pravočasno izdana viza, lahko organizator potnika bremeni za stroške, ki so mu nastali z organizacijo njegovega potovanja. Potnik lahko za pomoč pri pridobitvi vizumov

pooblasti agencijo. V primeru sprejema takšnega naročila agencija zaračuna posredovanje pri pridobitvi vizuma. Agencija ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma ter v primeru zavrnitve ali zamude ne vrača zaračunanih stroškov za pridobitev vizuma.

2.2 Informacije o turističnem aranžmaju

Posrednik je dolžan potniku po svojih najboljših močeh predstaviti posredovan turistični aranžma, upošteva vse posebnosti turističnega aranžmaja in namembnega kraja.

3. Pravni položaj in odgovornost

Turistična agencija kot posrednica odgovarja:

- za skrbno izbiro vsakokratnega organizatorja potovanja ter za skrbno obdelavo pridobljenih osebnih podatkov;
- za skrbno posredovanje, ki zajema ustrezno obveščanje potnika

glede turističnega aranžmaja in posredovanje vseh dokumentov v zvezi s potovanjem. Posrednik je dolžan posredovati vsa obvestila, podane izjave volje in dokazila o plačilih, ki jih poda potnik organizatorju potovanja ali obratno (kot npr. sprememba dogovorjene storitve in dogovorjene cene, odstopno izjavo, reklamacijo). Turistična agencija kot posrednik ne odgovarja za neizpolnitev pogodbe o potovanju ter za obveznosti, ki se nanašajo na organizacijo potovanja. Turistična agencija mora ob sklenitvi pogodbe o potovanju za potnika izdati potrdilo o rezervaciji potovanja, ki mora zraven zakonsko določenih sestavin vsebovati tudi ime in naslov posrednika ter podatek, da nastopa pri prodaji kot posrednik. Če v potrdilu ni navedena lastnost posrednika, se šteje posrednik v

skladu z zakonom za organizatorja.

4. Nepravilna izpolnitev

Če turistična agencija namerno ali iz velike malomarnosti krši svoje obveznosti iz naslova posredovanja, je dolžna potniku povrniti škodo, ki mu je nastala. V primeru nastanka škode zaradi ravnanja agencije z malomarnostjo, je odškodnina za škodo omejena na višino provizije posredovanega posla, ki jo je agencija prejela oz. bi jo prejela.

B. TURISTIČNA AGENCIJA KOT ORGANIZATOR

V nadaljevanju navedeni pogoji so sestavni del ter osnova pogodbe o organizaciji potovanja, ki jo potniki, sklenejo s turistično agencijo kot organizatorjem potovanja bodisi neposredno ali s pomočjo posrednika. Določila splošnih pogojev, ki urejajo obveznosti turistične agencije kot

posrednika, se smiselno uporabljajo tudi v primerih, ko turistična agencija nastopa kot organizator potovanja.

1. Prijava/sklenitev pogodbe

Pogodba o organizaciji potovanja je sklenjena z dnem, ko agencija z e-mailom oz. na drug način potrdi sprejem ponudbe potnika. Prijava, ki jo poda prijavitelj, predstavlja zavezujočo ponudbo podano organizatorju. Prijava se lahko poda samo pisno. Prijavitelj lahko prijavi na potovanje sebe in ostale udeležence, za obveznosti iz pogodbe, ki nastanejo za ostale udeležence, odgovarja prijavitelj kot za svoje lastne obveznosti, kar potrdi z izrecno izjavo. Prav tako mora prijavitelj ob prijavi drugih udeležencev na potovanje podati izjavo, da je za prijavo s strani drugih udeležencev pooblaščen. Pogodba o organizaciji potovanja stopi v veljavo z dnem,

ko ETI potovanja d.o.o. sprejme prijavo, pri čemer za sprejem ni potrebna posebna oblika. Po sklenitvi pogodbe o potovanju bo ETI potovanja d.o.o. izročil potniku potrdilo o rezervaciji. Pri nakupu turističnega aranžmaja preko druge agencije, bo potrdilo o rezervaciji posredovano le tej. Ob prijavi je potnik dolžan plačati akontacijo v višini 10% cene aranžmaja.

2. Sprememba potnika

Če ni drugače dogovorjeno, sme potnik določiti drugega, da namesto njega izkoristi dogovorjene storitve, pod pogojem, da ta zadovoljuje posebne zahteve, ki so predvidene za določeno potovanje in da potnik povrne organizatorju stroške, ki jih ima z zamenjavo. Spremembe potnika se lahko izvrši na dva načina:

- odstop pravice do koriščenja storitev turističnega aranžmaja

Če potnik- sklenitelj pogodbe odstopi pravico do koriščenja vseh ali posameznih storitev iz turističnega aranžmaja drugi osebi, ostane pogodba o organizaciji potovanja nespremenjena v veljavi ter za njeno izpolnitev v celoti odgovarja sklenitelj. V tem primeru nosi potnik tudi dodatne stroške, ki so iz tega nastali.

– prenos turističnega aranžmaja/letovanja V kolikor stranka ne more izkoristiti turističnega aranžmaja, se lahko pogodbeno razmerje prenese na drugo osebo. O prenosu mora biti turistična agencija v primernem roku obveščena ter mora privoliti v prenos. Prenositelj turističnega aranžmaja in prevzemnik turističnega aranžmaja solidarno odgovarjata za vsa plačila povezana s turističnim aranžmajem, ter za dodatne stroške, ki so turistični agenciji nastali zaradi prenosa turističnega aranžmaja.

3. Vsebina pogodbe, informacije in druge storitve

Zraven obveščanja potnikov o informacijah, ki so že določene v delu splošnih pogojev, ki se nanašajo na posrednika (npr.: informacije o predpisih za vstop v državo glede potnih listin, vizumov, deviznih, carinskih in zdravstvenih predpisih), mora organizator potovanja na zadosten način obvestiti potnika o storitvi, ki jo ponuja. Opis storitve oz. aranžmaja iz kataloga, ki je bil veljaven v trenutku prijave za turistični aranžma, kakor tudi vse druge v katalogu navedene informacije ter veljavni cenik organizatorja so sestavni del pogodbe o organizaciji potovanja, razen, če je bil ob prijavi sklenjen drug dogovor. Drugi dogovori so veljavni samo, če so sklenjeni v pisni obliki. Posredniki oz. pooblaščen prodajalci ne smejo brez pisnega

soglasja ETI potovanja d.o.o., sprejemati drugih zavez, ki bi odstopale od opisa turističnega aranžmaja in storitev iz kataloga. Dodaten ali drug dogovor je s strani posrednika ali pooblaščenega prodajalca lahko sprejet, če je potnik izrecno obveščen, da gre za nezavezujoč dogovor, katerega veljavnost je odvisna od privolitve družbe ETI potovanja d.o.o.

4. Potovanja/ turistični aranžmaji s posebnimi tveganji

Pri potovanjih/ turističnih aranžmajih s posebnimi tveganji (npr. potovanja z značajem ekspedicije) turistična agencija kot organizator ne odgovarja za posledice, ki nastanejo zaradi nastopa rizika, ter niso nastale kot posledica kršitve pogodbenih obveznosti turistične agencije. Dolžnost turistične agencije kot organizatorja potovanja pa je, da potovanje skrbno

pripravi in skrbno izbere osebe in podjetja, ki so zadolžena za posamezne potovalne storitve.

5. Nepravilna izpolnitev

5.1 Izpolnitveni zahtevki

Potnik mora v najkrajšem možnem času organizatorju potovanja ali posredniku pisno sporočiti vsako napako, ki jo med izpolnjevanjem pogodbe opazi na kraju samem. Ob morebitni pritožbi mora turistična agencija v najkrajšem možnem času narediti vse potrebno za odpravo pomanjkljivosti. Če pomanjkljivosti niso bile odpravljene, lahko potrošnik zaradi nepopolno ali nekakovostno opravljenih storitev uveljavlja sorazmerno znižanje cene po končanem potovanju. Potnik ne more uspešno uveljavljati znižanja cene, v kolikor na kraju samem ne reklamira

neustreznosti storitve. Zahtevki za znižanje kupnine mora podati v 2 mesecih po končanem potovanju. Zahtevki za znižanje kupnine lahko poda potnik samo v primeru, če organizator v primernem roku ne odpravi pomanjkljivosti pri svojih storitvah.

5.2 Škoda

Organizator potovanja odgovarja za škodo, ki jo je povzročil potniku zaradi tega, ker sploh ni izpolnil ali je le delno izpolnil s pogodbo in s tem zakonom določene obveznosti, ki se nanašajo na organizacijo potovanja. Za prevoz prtljage ni odgovoren organizator in ne odgovarja za uničeno ali izgubljeno prtljago, prav tako tudi ne za krajo prtljage oziroma drugih dragocenosti v hotelu. Prijavo o izgubljeni ali poškodovani prtljagi potnik sam naslovi na prevoznika ali hotel. Turistična agencija kot organizator ne odgovarja za škodo na predmetih, ki se

običajno ne jemljejo na potovanja, razen, če bi jih turistična agencija sprejela v hrambo ali če je do škode prišlo zaradi naklepnega ravnanja ali velike malomarnosti turistične agencije.

5.3 Obvestilo o napaki

Potnik mora vsako kršitev v zvezi z izpolnjevanjem pogodbe o organizaciji potovanja, ki jo med potovanjem ugotovi, nemudoma sporočiti predstavniku organizatorja potovanja. Pod predpostavko, da je potnik seznanjen s predstavnikom in da je la ta dosegljiv v kraju letovanja/na potovanju.

Organizator mora potnika pred odhodom pisno opozoriti na dolžnost obveščanja o kršitvah ter mu omogočiti, da na enostaven in dostopen način odda pritožbo. Če predstavnika turistične agencije v kraju letovanja oziroma na potovanju ni, je potnik dolžan o kršitvah obvesti in

zahtevati odpravo napak od vsakokratnega nosilca storitve (npr. hotel, letalska družba). Pritožbeni postopek: Takoj na kraju samem potnik reklamira neustrezno storitev pri predstavniku organizatorja, v njegovi odsotnosti pa ponudniku storitve. Potnik mora pri odpravljanju vzroka pritožbe sodelovati s predstavnikom. Če potnik ne sprejme ponujene rešitve reklamacije, ki ustreza vplačanim storitvam po programu, agencija kasneje ne bo obravnavala zahteve potnika za znižanje cene potovanja ali plačilo odškodnine. Če vzroka pritožbe ni možno odpraviti mora potnik, na kraju samem, skupaj s predstavnikom, vodnikom organizatorja ali v primeru njune odsotnosti s ponudnikom storitve, sestaviti reklamacijski zapisnik, ki ga pošlje potnik skupaj z dokazili (potrdila hotelirja,

prevoznika, račune), najkasneje v roku 60 dni po zaključku potovanja na naslov agencije ETI potovanja d.o.o., Slovenska ulica 4, 2000 Maribor. Agencija bo na pritožbo prvič pisno odgovorila v roku 8 dni po prejemu pritožbe, dokončno pa v primernem roku, ki je potreben za pridobitev informacij o vzroku pritožbe. Če po krivdi agencije ni prišlo do izvedbe programa ali nekaterih storitev, ima potnik pravico do znižanja cene v višini realne vrednosti neizvedenih storitev. Organizator odgovarja potniku za nastalo škodo največ do višine cene aranžmaja oškodovanega potnika, ta omejitev ne velja v primeru potnikove okvare zdravja ali smrti, za katero bi odgovarjal organizator. V primeru ko nastopa ETI potovanja d.o.o. kot pogodbeni letalski prevoznik odgovarja v skladu z mednarodnimi predpisi, predvsem "Montrealsko konvencijo" ter veljajo

zanj omejitve odgovornosti iz konvencije. Za primere, ko odgovornost ETI potovanja d.o.o. ni urejena s predmetnimi splošnimi pogoji, se uporabljajo zakonske določbe.

5.4. Kategorizacija

Hoteli v programu, so označeni z uradno kategorizacijo, ki velja v posameznih državah, ki pa lahko odstopa od kategorizacije, ki velja v Sloveniji. Prehrana, udobje, storitve in ostala ponudba, vključno z plažami in bazeni, so pod nadzorom lokalnih turističnih organizacij in nanje organizator nima vpliva. Standardi turističnih ponudb med izbranimi cilji oz. državami so različni in med seboj neprimerljivi. Nebistvene poškodbe opleska sobe, stavbnega pohištva, alge na fugah keramičnih ploščic ter ostale manjše napake na opremi sobe, ki bistveno ne posegajo v njeno funkcionalnost in estetski izgled, ne

morejo biti predmet pritožbe, saj ne zmanjšujejo kvalitete bivanja potnika. Režim delovanja klimatskih naprav je v izključni pristojnosti hotelirja. Nedelovanje klimatske naprave ne predstavlja pomanjkljivosti turističnega aranžmaja. Pojav žuželk in insektov, ki v omejenem obsegu prehajajo skozi špranje v stavbnem pohištvu ter odprtine namenjene prezračevanju, je v objektih, še posebej tistih v naravnem okolju povsem običajen in ne more biti predmet pritožbe. V kolikor zgornje pri gostih povzročajo nelagodje, se lahko obrnejo na recepcijo objekta, ki bo v okviru svojih zmožnosti zagotovila zmanjšanje pojava ali zamenjavo sobe. Določeni objekti nudijo ponudbo "vse vključeno" ali "all inclusive", kjer cene vključujejo praktično vso ponudbo npr. hrano, večino pijač,

športne aktivnosti, animacijo itd. Ponudba »all inclusive« oziroma »vse vključeno« se razlikuje tako od destinacije do destinacije, kot tudi od hotela do hotela. Za večino hotelov nižje kategorije (3 ali 4 zvezdice), ki nudijo tovrstno ponudbo velja, da izrazu »all inclusive« bolj ustreza naziv polni penzion, saj povečini zajema zajtrk, kosilo in večerjo s pijačo ob obrokih, ki je načeloma zgolj točena. Ponudba »all inclusive« je vezana na hotelski hišni red prihoda v hotel in odhoda iz hotela, načeloma od 14. in do 11. ure, ne glede na čas odhoda na letališče.

6. Uveljavljanje morebitnih zahtevkov

Potniku se priporoča, da o neizpolnjeni ali pomanjkljivi storitvi pridobi pisna potrdila, ali pa si zagotovi druge dokaze ali priče ter da morebitne zahtevke uveljavlja takoj po vrnitvi s potovanja neposredno pri

turistični agenciji kot organizatorju, ali pri turistični agenciji - posredniku, saj večja časovna oddaljenost od dogodka lahko vpliva na težjo dokazljivost. Zahtevek za znižanje cene lahko potnik uveljavlja v roku 60 dni po zaključku potovanja, zahtevek za uveljavljanje odškodnine pa zastara v treh letih od kar je oškodovanec zvedel za škodo in za povzročitelja.

7. Odstop od pogodbe

7.1 Odstop potnika pred nastopom potovanja

a) Odstop brez plačila stroškov
Zraven zakonsko določenih primerov, lahko potnik odstopi od pogodbe o organizaciji potovanja brez stroškov, če se bistveno spremenijo bistvena določila pogodbe o potovanju:
– če se izjalovi namen pogodbe o organizaciji potovanja/turističnega aranžmaja;
– če se dogovorjena cena (8.1 člen teh

Splošnih pogojev) poviša za več kot 10%. Organizator je dolžan potniku nemudoma pojasniti vsako spremembo pogodbe o organizaciji potovanja, bodisi neposredno, bodisi preko posrednika, ter ga ob tem poučiti o možnosti, da privoli v spremembo pogodbe o organizaciji potovanja ali da zaradi spremembe od pogodbe odstopi. Potnik mora svojo pravico do odstopa uveljaviti takoj, ko je bil o spremembi pogodbe obveščen, najkasneje v roku 5 dni, v nasprotnem primeru se domneva, da je na spremembo pristal.

b) Pravica zahtevati nadomestno storitev
Potnik lahko v primeru spremembe pogodbe o organizaciji potovanja zahteva izpolnitev pogodbe na način, da se udeleži enakovrednega drugega potovanja/turističnega aranžmaja, v kolikor turistična agencija kot organizator takšno

enakovredno storitev lahko izpolni.

c) Odstop s stroški odpovedi
Stroški odstopa so določeni v sorazmerju s ceno potovanja, časom podane odstopne izjave in vrste potovanja. Za ceno potovanja/ turističnega aranžmaja se šteje celotna cena pogodbeno dogovorjene storitve. Potnik lahko vsak čas odstopi od pogodbe o organizaciji potovanja proti plačilu stroškov odstopa, razen v primerih, ki so navedeni pod točko a), ko potnik ni dolžan plačati stroškov. Na potnika se obračunajo naslednji stroški:
1. V kolikor gre za turistični aranžma, ki vključuje posebni polet (čarter), skupinske-IT (skupinska pavšalna potovanja v linijskem prometu), avtobusna skupinska potovanja (večdnevne vožnje)
- do 30. dneva pred nastopom potovanja: 10% cene potovanja

- od 29. do 20. dneva pred nastopom potovanja: 25% cene potovanja

- od 19. do 10. dneva pred nastopom potovanja: 50% cene potovanja

- od 9. do 4. dneva pred nastopom potovanja: 65% cene potovanja

- od 3. dneva (72 ur) pred nastopom potovanja: 85% cene potovanja

2. V kolikor gre za turistični aranžma, ki vključuje posamezna-IT (individualna pavšalna potovanja v linijskem prometu), potovanja z železniškimi družbami (z izjemo posebnih vlakov)

-do 30. dneva pred nastopom potovanja: 10% cene potovanja

-od 29. do 20. dneva pred nastopom potovanja: 15% cene potovanja

- od 19. do 10. dneva pred nastopom potovanja: 20% cene potovanja

- od 9. do 4. dneva pred nastopom potovanja: 30% cene potovanja

- od 3. dneva (72 ur) pred nastopom potovanja: 45% cene potovanja

Za hotelske prenočitve, počitniška stanovanja, potovanja z ladjo, enodnevne avtobusne vožnje, posebne vlake in potovanja z linijskimi poleti po posebnih tarifah veljajo posebni pogoji, ki morajo biti navedeni v podrobnejšem programu.

3. V kolikor gre za potovanja z letalom z oznako "MIXX":

- od 30. dneva pred nastopom potovanja: 35% cene potovanja

- od 29. do 15. dneva pred nastopom potovanja: 65% cene potovanja

- od 6. do 3. dneva pred nastopom potovanja: 85% cene potovanja

- od 2. dneva oz. v primeru, da potnik ne pride: 95% cene potovanja

Izjava o odstopu
Pri odstopu od pogodbe se mora upoštevati naslednje:
Potnik lahko turistični agenciji, pri kateri je

bilo potovanje rezervirano, ob vsakem času sporoči, da od pogodbe o organizaciji potovanja odstopa. Potnik mora odstopiti od pogodbe o organizaciji potovanja pisno, pisno izjavo lahko pošlje priporočeno po pošti oz. jo osebno prinese na agencijo. Datum, ko je pisni odstop vročen agenciji je datum, od katerega se računa osnova za obračun stroškov.

d) No-show

No-show pomeni, da se potnik ne pojavi na mestu odhoda ali v nastanitvenem objektu, ali če odhod zamudi zaradi svoje malomarnosti, ali zaradi naključja, ki se mu je pripetilo. V kolikor preostalih storitev iz turističnega aranžmaja ne more ali noče več koristiti, se mu obračunajo naslednji stroški:

- za storitve po točki c)

1. (posebni poleti, itd.): 85% cene potovanja

- za storitve po točki c)
2. (posamezna-IT, itd.): 45% cene potovanja

e) Pravica organizatorja do popolne odškodnine

Organizator si pridržuje pravico, da zahteva od potnika odškodnino v višini dejansko nastale škode, ki mu je nastala zaradi odstopa potnika od pogodbe oz. »no-showa«, neodvisno od določb teh splošnih pogojev, ki določajo višino stroškov, ki jih je v takšnih primerih lahko zaračuna organizator. Višino takšne odškodnine je dolžan organizator specificirati ter pri tem upoštevati eventuelne prihranke. To še posebej velja za potovanja označena z oznako "MIXX"

f) Prenos pogodbe
Vse do začetka potovanja lahko potnik zahteva, da se pogodba o organizaciji potovanja prenese na tretjo osebo. V tem primeru je dolžan sklenitelj pogodbe plačati pavšalni znesek v višini 30,00 € na potnika za spremembo vseh potrebnih dokumentov. V

primeru potovanj z letalom, ki so označeni z oznako "MIXX", lahko organizator obračuna višji znesek za spremembo, ki je predvsem odvisen od pristojbin, ki jih zaračunava vsaka posamezna letalska družba za spremembo potnika. Organizator lahko odkloni privolitev za prenos oz. spremembo v primeru, če tretja oseba ne izpolnjuje pogojev za potovanje, bi njena udeležba na potovanju lahko bila v nasprotju s predpisi oz. če je bila zahteva za spremembo dana tako pozno, da o tem več ni bilo možno obvestiti posameznih nosilcev storitev. V kolikor se pogodba o organizaciji potovanja prenese na tretjo osebo, odgovarjata tako sklenitelj kot tretji solidarno za izpolnitev obveznosti iz pogodbe napram organizatorju, kot tudi za plačilo s tem nastalih stroškov

7.2 Odstop organizatorja pred nastopom potovanja

a) Organizator lahko odstopi od pogodbe o organizaciji potovanja, če se ni zbralo najmanjše število potnikov, ki je za potovanja s posebnimi letali, ladjami ali vlaki najmanj 80% zasedenosti le-teh, pogoj pa je, da je bil potnik o tej okoliščini obveščen v primernem roku, ki pa ne sme biti krajši kot sedem dni pred predvidenim začetkom potovanja.

b) Organizator potovanja sme popolnoma ali delno odstopiti od pogodbe, če pred izpolnjevanjem pogodbe ali med njenim izpolnjevanjem nastopijo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, niti se jim izogniti ali jih odvrniti, ki pa bi bile ob sklenitvi pogodbe utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi že takrat obstajale. Primeri višje sile so npr. državne odredbe, stavke, vojna ali vojni podobne razmere, epidemije, naravne katastrofe itd.

c) V primerih, a) in b) dobi potnik povrnjen vplačani znesek. Pripada mu pravica izbire nadomestne storitve skladno s točko 7.1 b) teh Splošnih pogojev.

7.3 Odstop organizatorja po začetku potovanja

Organizator lahko odstopi od pogodbe, ko se je ta začela izvrševati, če potnik v okviru skupinskega potovanja z neprimernim obnašanjem, neupoštevanjem večkratnih opozoril, moti izvedbo potovanja/turiističnega aranžmaja. V tem primeru je potnik, tudi organizatorju dolžan povrniti nastalo škodo.

8. Spremembe pogodbe

8.1 Spremembe cene

Organizator potovanja si pridružuje pravico do spremembe cene po sklenitvi pogodbe iz vzrokov, ki niso odvisni od njegove volje. Spremembe, ki upravičujejo zvišanje

cene aranžmaja, se nanašajo izključno na zvišanje stroškov prevoza (npr. zvišanje stroškov goriva, dajatev za določene storitve, kot so pristojbine za pristajanje, pristojbine za vkrcavanje in izkrcavanje v pristaniščih in ustrezne pristojbine na letališčih) ali pa spremembe menjalnih tečajev. V kolikor navedene spremembe vplivajo na znižanje cene aranžmaja, je organizator dolžan priznati potniku znižanje cene ter mu povrniti razliko. Organizator potovanja sme uveljavljati pravico do zvišanja dogovorjene cene, le če sta spreminjanje cene po sklenitvi pogodbe o potovanju in način izračuna spremembe predvidena v potrdilu o potovanju. Cena potovanja se lahko zviša samo do 20. dneva pred terminom odhoda. Organizator mora potniku nemudoma sporočiti spremembo cene ter pojasniti okoliščine, zaradi katerih je do

spremembe prišlo. Če zvišanje cene preseže 10% lahko potnik odstopi od pogodbe o organizaciji potovanja brez plačila stroškov - glej 7.1 a) člen teh Splošnih pogojev. 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 tem programu ni doseženo, je potnik dolžan na poziv organizatorja potovanja najkasneje do dne pred pričetkom potovanja doplačati v programu navedeno razliko, v primeru pa, ko se mu ob prijavi obračuna višja cena, pa končno število potnikov po programu preseže vplačani cenovni razred, je agencija dolžna potniku do dne pred pričetkom potovanja vrniti v programu navedeno razliko.

8.2 Sprememba programa po začetku potovanja

Organizator potovanja sme spremeniti program potovanja pred izpolnjevanjem pogodbe ali med njenim izpolnjevanjem zaradi izrednih okoliščin. O spremembi programa potovanja mora potrošnika pisno obvestiti takoj, ko so nastopile izredne okoliščine in navesti razloge za spremembo. Organizator potovanja sme pod pogoji iz prejšnjega odstavka dogovorjeno nastanitev zamenjati samo za nastanitev v objektu iste kategorije ali objektu višje kategorije in samo v dogovorjenem kraju. Morebitne dodatne stroške zaradi razlike v ceni krije organizator potovanja. Če organizator potovanja program bistveno spremeni med izpolnjevanjem pogodbe, plača potrošnik, ki zaradi tega odstopi od pogodbe med njenim izvrševanjem, samo

stroške dejansko opravljenih storitev. Dopustne so spremembe posameznih storitev v okviru turističnega aranžmaja, ki so po sklenitvi pogodbe o organizaciji potovanja bile potrebne, v kolikor le te niso bistvene in ne posegajo v namen potovanja. V primeru takšne spremembe potnik nima nobenih zahtevkov do organizatorja. To velja še posebej za križarjenja po Nilu in s tem povezanimi predhodnimi ali poznejšimi storitvami. ETI potovanja d.o.o. je pri križarjenjih po Nilu upravičena potnika nastaniti na drugi ladji kot je bila navedena v katalogu, vendar najmanj v ladji iste kategorije. Do spremembe ure leta, letalskega prevoznika ali poti lahko pride vsak čas, tudi neposredno pred odhodom brez predhodnega obvestila in soglasja potnika. Direktne lete oz. lete brez postanka lahko agencija zamenja z leti s postankom.

Organizator ne odgovarja za zamude letal, ladij ali vlakov, kakor tudi ne za spremembe programa, ki bi nastale kot posledica takšnih zamud. Potnik v takšnem primeru v razmerju do organizatorja ni upravičen do odškodnine za neizveden del programa potovanja, kakor tudi ne do naknadnega znižanja cene.

Organizator si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda na pot zaradi spremembe letalskega voznege reda ali nastopa višje sile ter pravico do spremembe smeri smeri potovanja, če se spremenijo pogoji za potovanje (nov vozni red, negotov položaj v državi, kjer je organiziran program, naravne nesreče ali drugi nepredvideni vzroki) brez, da bi potniku zato odškodninsko odgovarjal. Potnik v primeru odpovedi potovanja v celoti ali posameznem delu,

nima pravice zahtevati od organizatorja povrnitev stroškov vizuma ter drugih stroškov, ki jih je imel v zvezi z načrtovanim potovanjem.

9. Varstvo osebnih podatkov

Organizator vse pridobljene podatke o potniku varuje v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov. Šteje se, da potnik s podpisom pogodbe pristaja na uporabo teh podatkov z namenom, da se izpolnijo pogodbene obveznosti in pravice ter tudi za namene neposrednega trženja, raziskav trga, statistične obdelave in obveščanja o ponudbi organizatorja. V kolikor potnik tega ne želi, lahko izjavi to ob prijavi na potovanje. Informacij o imenih potnikov in o krajih, kjer se potniki zadržujejo, organizator ne posreduje tretjim osebam niti v nujnih primerih, razen, če je potnik izrecno privoli v posredovanje informacij. Stroški, ki nastanejo s

posredovanjem nujnih sporočil, gredo v breme potnika. Zato se udeležencem potovanja priporoča, da seznanijo svojce s svojim natančnim naslovom dopustovanja.

10. Neveljavnost posameznih določil

Neveljavnost posameznega določila pogodbe o organizaciji potovanja ne vpliva na veljavnost celotne pogodbe, kot tudi neveljavnost posameznega določila predmetnih splošnih pogojev ne vpliva na veljavnost celotnega dokumenta.

C. PLAČILO:

Plačilo pri ETI POTOVANJA d.o.o. V roku tedna dni po prejemu računa oz. potrditve zapade v plačilo 10 % vrednosti po pogodbi. V tem času zapadejo v plačilo tudi zavarovalne premije. Preostalo plačilo zapade v plačilo najkasneje 14 dni pred začetkom potovanja. Potrdilo o potovanju bo potniku poslano po

pošti, takoj ko ETI potovanja d.o.o. prejme plačilo v celoti. Plačilo preko posrednika: Pri prijavi na potovanje preko posrednika je potrebno turistični aranžma poravnati ob predaji potrdila o rezervaciji oz. najkasneje 14 dni pred začetkom potovanja. V primeru, ko prijava potnika s strani ETI potovanja d.o.o. ni sprejeta oz. potnik ne sprejme ponujenega nadomestnega aranžmaja, ETI potovanja d.o.o. potniku vrne že opravljeno plačilo, v najkrajšem možnem času.

Plačilo v primeru prijave na potovanje, katerega začetek je oddaljen manj kot 14 dni:

V primeru prijave na potovanje, katerega začetek je oddaljen manj kot 14 dni, je dolžan potnik ob prijavi poravnati celotno vrednost turističnega aranžmaja. Potrdilo o potovanju se potniku izda oz. pošlje takoj, ko

ETI potovanja d.o.o.
prejme plačilo.

Zamuda s plačilom:

V kolikor potnik tudi po opominu, v roku 5 dni, ne poravna zapadlega plačila, lahko družba ETI potovanja d.o.o. odstopi od pogodbe o organizaciji potovanja in zaračuna potniku stroške storniranja v višini kot so določeni, za primer ko odstopi od pogodbe potnik (glej točko 7.1.c)

Sprememba potovanja:

Na željo potnika spremeni ETI potovanja d.o.o. termin potovanja, destinacijo potovanja, kraj odhoda, nastanitev, način oskrbe, prevoz, pod pogojem da gre za spremembo, ki je v okvirju časovne veljavnosti ponudbe. Za spremembe, ki se izvršijo pred 30. dnevom odhoda zaračuna ETI potovanja d.o.o. stroške v višini 30,00 € na potnika. Pri spremembah potovanja po 30. dnevu do odhoda, pa je organizator upravičen zaračunati stroške v višini kot veljajo za

primere odstopa potnika od pogodbe.

D) ZAVAROVANJE
Zavarovanje za primer odpovedi ni zajeto v ceni aranžmaja, sklenitev zavarovanja se zaračuna posebej. Potnikom se priporoča, da se zavarujejo pred odpovedjo za primer bolezni ali nezgode.

ZAVAROVANJE
INSOLVENTNOSTI
ORGANIZATORJEV
TURISTIČNIH
POTOVANJ: garancija št. 10013059258 pri Adriatic Slovenica Zavarovalna družba d.d.

Veljavnost: oktober 2014 do oktober 2017.