

Navodila in splošni pogoji za turistična potovanja

1. PRIJAVA

Potnik se prijavi za potovanje na posebnem formularju za turistična potovanja (prijavnica), ki mora vsebovati vse bistvene podatke o samem potovanju, jasno opredeljene potovalne pogoje, katere predpisuje Organizator potovanj. Potnik se lahko prijavi v turistični agenciji GRUBER POTOVANJA d.o.o. (TA GP) ali pri pooblaščenici agenciji. Ob rezervaciji dobi potnik > prijavnico / račun <, ki vsebuje vse potrebne podatke o potnikovem potovanju in o potniku samem. Ob prijavi mora potnik vplačati 20-100% varščine (odvisno od datuma potovanja) od vrednosti aranžmaja in enkratne stroške prijavnine v višini EUR 15.-

2. INFORMACIJE IN OSTALE STORITVE

Pravilo je, da ima potnik za potovanja v tujino veljavni potni list. Organizator informira potnika o predpisih države, v katero vstopa glede potnega lista, vize, zdravstvenih predpisov. Za spoštovanje le teh, so potniki odgovorni sami. Informacije, ki jih dobi potnik na prijavnem mestu, ne obvezujejo organizatorja bolj kot je v samem programu.

3. POSEBNE STORITVE

Posebne storitve so tiste storitve, ki praviloma niso vštete v ceni aranžmaja (enoposteljna soba, posebna prehrana,...), zato jih potnik posebej plača. Potnik posreduje željo za dodatnimi posebnimi storitvami ob prijavi, doplača pa jih na ceno aranžmaja. Med samim potovanjem potnik doplača posebne storitve turističnemu vodniku (TA GP) v kraju, kjer je storitev opravljena in v ustrezni valuti.

4. PLAČILO

Ob prijavi potnik plača varščino v višino 20-100% od cene aranžmaja. Končno plačilo pa je ob prevzemu potovalnih dokumentov ali najkasneje 7 dni pred pričetkom potovanja.

5. CENA

Cene potovanja so določene v programih potovanja. Organizator potovanja ne sme zvišati cen razen, če pride do spremembe v menjalnem tečaju valute ali tarife prevoznika, ki vplivajo na ceno potovanja. Organizator potovanja sme uveljaviti pravico do spremembe dogovorjene cene turističnega aranžmaja le, če je možnost spremembe cene predvidena na prijavnici o potovanju in prijavnica vsebuje način izračuna spremembe. Cena turističnega aranžmaja se sme zvišati najkasneje do 20. dne pred začetkom potovanja. Če se cena poviša za več kot 8% cene turističnega paketa, lahko potrošnik odstopi od pogodbe.

6. POTOVANJA S POSEBNIM RIZIKOM

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

7. SKLENITEV POGODBE

Pogodba s potnikom se sklene takrat, ko se oba strinjata v bistvenih elementih (cena, storitev, termin).

8. ODPOVED POTOVANJA / LETOVANJA s strani potnika

Potnik ima pravico kadarkoli do pismene odpovedi potovanja in vračila ali delnega vračila stroškov pod določenimi pogoji:

- a) Odpoved brez stroškov
V kolikor pride do spremembe dogovorjenih storitev po vsebini programa ali povečanje cene za več kot 10 %
- b) Odpoved in stroški
Odpovedni stroški se zaračunavajo v procentih glede na ceno aranžmaja in sicer:

Do 30 dni pred pričetkom potovanja 25% cene
Od 29 dni do 20 dni pred pričetkom potovanja 35% cene
Od 19 dni do 10 dni pred pričetkom potovanja 65 % cene
Od 9 dni do 1 dneva pred pričetkom potovanja 90 % cene

V kolikor so v programu, za katerega se je prijavil potnik, navedeni drugačni pogoji odpovedi potovanja, je treba spoštovati pogoje iz tega programa. Med potovanjem lahko potnik prekine potovanja samo na svojo željo s pisno izjavo in nima pravice do vračila stroškov.

9. ODPOVED POTOVANJA ALI SPREMEMBA PROGRAMA

Organizator si pridržuje pravico do odpovedi potovanja, če se ne prijavi zadostno število potnikov oziroma, kot je navedeno v programu.

Do 20 dni pred odhodom za potovanje več kot 6 dni.

Do 7 dni pred odhodom za potovanje od 2 do 6 dni.

Do 48 ur za dnevna potovanja.

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.

10. ODSTOPNINA – ZAVAROVANJE RIZIKA ODPOVEDI in UVELJAVLJANE

Kadar potnik ob prijavi predvidi možnost, da bo moral zaradi določenih okoliščin, ki bi nastopile pri njem ali pri njegovi ožji družini (samo do pričetka potovanja/letovanja!) odpovedati potovanje, lahko plača odstopnino (ZAVAROVANJE RIZIKA ODPOVEDI) Za plačilo odstopnine se je dolžan odločiti v najmanj 24 urah od napravljene rezervacije. Dogovor o odstopnini velja v primeru bolezni, nesreče ali smrti v ožji družini (zakonec, starši, otroci). Odstopnina znaša v povprečju 5 % cene aranžmaja. Vsak potnik/stranka mora v primeru uveljavljanja pravic iz naslova Zavarovanja rizika odpovedi osebno na zavarovalnici - kjer je zavarovanje napravljeno - vložiti zahtevek za povračilo zneska. V primeru, da mu ta zahtevek izpolnijo in pošljejo na zavarovalnico uslužbenci agencije TA GP, se mu obračuna dodatni administrativni strošek v višini 25 EUR

V primeru, da potnik ob odpovedi potovanja predloži dokument, da ne more potovati zaradi zgoraj navedenih vzrokov, pa ni vplačal odstopnine, zadrži TA GP povračilo za odpoved potovanja, kot je določeno v 8. točki teh splošnih pogojev. V primeru nakupa letalskih vozovnic in vplačila odstopnine je potrebno upoštevati, da pri letalskih vozovnicah pomeni opravljeno storitev datum izdaje vozovnice. V primeru odpovedi teh vozovnic (marketinške cene) je strošek 100% vrednosti izdane vozovnice

11. REKLAMACIJE

Če so storitve navedene v programu opravljene slabo, lahko potnik zahteva sorazmerno odškodnino s pritožbo. Vsak potnik – imetnik pogodbe ima pravico do reklamacije zaradi neustrezne storitve. Pritožbeni postopek: a) Takoj v kraju samem mora potnik reklamirati neustrezno storitev oz. pomanjkljivosti pri predstavniku organizatorja, v njegovi odsotnosti pa ponudniku storitve oz. TA GP. 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, TA 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 tako pomanjkljivo opravljeno storitvijo strinjal in s tem izgubil pravico do kasnejšega vlaganja reklamacij z zahtevo po znižanju cene oz. plačilu škode.

b) Če vzroka pritožbe ni možno odpraviti, mora potnik s predstavnikom sestaviti pisno potrdilo (zapisnik reklamacije).

c) Potnik lahko vloži reklamacijo v roku dveh let 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, TA 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 pa mora predložiti tudi ustrezna dokazila, potrdila hotelirja, na podlagi katerih potnik uveljavlja svoje zahteve.

d) TA GP je dolžan odgovoriti na reklamacijo v razumnem roku po njenem prejemu. Rešitev reklamacije pa bo TA GP posredovala potniku v roku, ki je potreben za pridobitev informacij o vzroku pritožbe pri ponudniku storitve.

e) 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

12. LETALSKE VOZOVNICE IN TSC

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

13. ZDRAVSTVENI PREDPISI

V kolikor so za določene države, v katere potnik potuje, obvezna cepljenja ali druga zdravstvena potrdila, si jih mora potnik priskrbeti sam.

14. PRTLJAGA

Prevoz prtljage do določene teže, ki ji določa prevoznik, je brezplačen. Pri letalskem prevozu ima potnik pravico do brezplačnega prevoza določene teže prtljage (po določilih prevoznika), vsak dodatni kg pa doplača potnik sam na kraju samem v ustrezni valuti oz. po določilih letalskega prevoznika. Otroci do 2 let nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage. TA GP ne prevzame nikakršne odgovornosti za izgubljen ali poškodovan prtljago. Prijave izgubljene ali poškodovane prtljage potnik sam naslovi na hotel ali 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 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.

15. IZGUBA DOKUMENTOV IN KRAJA

a) Dokumente, katere potnik izgubi na potovanju ali pa so bili ukradeni in jih potrebujejo za vrnitev, priskrbi sam na lastne stroške.

b) Za izgubo ali krajo osebne prtljage, kreditnih kartic, denarja, nakita itd. potnik odgovarja sam.

16. REŠEVANJE SPOROV

V primeru spora med strankami je za vse spore pristojno Temeljno sodišče v Mariboru.