

SPLOŠNI POGOJI TURISTIČNE AGENCIJE ROBERT OMERZU S.P.

Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje – 1. del

Splošna določila

Turistična agencija Robert Omerzu s.p. (v nadaljevanju agencija) prodaja lastne aranžmaje, pri katerih nastopa kot organizator potovanja ter aranžmaje drugih organizatorjev potovanj, kjer je v vlogi pooblaščenca agencije za prodajo njihovih aranžmajev.

Določila iz prvega dela Splošnih pogojev in rubrike „Ne prezrite“ veljajo ne glede na to, ali agencija nastopa v vlogi organizatorja potovanja ali kot pooblaščenca agencija drugega organizatorja.

Za aranžmaje drugih organizatorjev potovanj veljajo njihovi splošni pogoji in so razvidni iz njihovih cenikov oziroma programov. Ime odgovornega organizatorja je razvidno iz katalogov in programov potovanj ter je navedeno na pogodbi/prijavnici oziroma na potrdilu o potovanju. V primeru, ko potniku pred sklenitvijo pogodbe iz objektivnih razlogov ne bi bili dostopni splošni pogoji drugega organizatorja potovanj v celoti, veljajo tudi za ta potovanja določila 2. dela teh splošnih pogojev, razen v delu, ki ureja pravice in obveznosti, ki so urejene s potniku dostopnim delom splošnih pogojev drugega organizatorja potovanj.

Sestavni del pogodbe o potovanju so tudi program potovanja oziroma katalog in cenik organizatorja s splošnimi pogoji organizatorja potovanja ter splošni pogoji nezgodnega zavarovanja zavarovalnice Europäische Reiseversicherung AG, Dunaj (v nadaljevanju Europäische).

Prijave

Potnikove sprejem ponudbe agencije je zavezujoč tako glede njega samega kot glede ostalih udeležencev, v korist katerih sklepa pogodbo. Potnik lahko odstopi od pogodbe o potovanju v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja (glej POTNIKOVA ODPOVED POTOVANJA, 2. del), vsakršna opustitev koristi ostalih udeležencev iz pogodbe v celoti sodi v potnikovo sfero.

Za zavezujoč sprejem ponudbe agencije se poleg izrecne pisne prijave oziroma podpisane pogodbe šteje tudi vsako naročilo, posredovano v ustni ali pisni obliki po telefonu ali internetu, ki vsebuje ime in priimek potnika in ostalih udeležencev, njihove rojstne datume in naslove stalnega ter morebitnega začasnega prebivališča. Upošteva se dejstvo, da so ti splošni pogoji, navodila za potovanje in določila posebnih pogojev oziroma ponudbe objavljeni na spletni strani agencije, šteje, da je potnik v primeru telefonskega ali internetnega sprejema ponudbe sprejel določila teh Splošnih pogojev, posebnih pogojev in ponudbe tisti trenutek, ko je telefonsko ali po spletu naročil turistični aranžma oziroma potovanje.

Pogodba šteje za sklenjeno z dnem ustne potrditve potnikovega sprejema ponudbe agencije, ki jo agencija udejanji s svojim podpisom na pogodbi o potovanju oz. v primeru telefonske ali internetne prodaje z dnem, ko agencija pošlje pisno potrditev potnikovega sprejema ponudbe agencije potniku, pri čemer je agencija dolžna potniku ob potrditvi izdati oz. poslati potrdilo o potovanju.

Vplačila

V primeru potnikovega telefonskega ali internetnega sprejema ponudbe agencije, ki je mogoč najkasneje 18 dni pred pričetkom potovanja, razen v kolikor posebni pogoji agencije ne določajo drugače, znaša rok plačila 3 dni od izvršene telefonske ali internetne prijave potnika, razen če ni določen oziroma z agencijo dogovorjen daljši oziroma krajši rok, pri čemer je rok plačila bistvena sestavina pogodbe o potovanju. V primeru, ko potnik ne plača v tem roku, šteje, da je pogodba razvezana po samem zakonu. Enako velja v primeru, če potnik z namenom plačila potovanja ob takšni prijavi agenciji posreduje številko svoje kreditne kartice, če plačilo ni odobreno s strani potnikove banke ali bančnega operaterja.

V primeru drugih načinov sprejema ponudbe agencije potnik plača 30 % celotne vrednosti aranžmaja ob prijavi, preostalih 70 % cene aranžmaja pa najkasneje 15 dni pred odhodom.

Ob rezervaciji na poizvedbo (RQ-request) potnik plača varščino v višini, ki je odvisna od lestvice stroškov odpovedi odgovornega organizatorja ter predvidenega datuma odhoda. Potnik ob prijavi podpiše prijavnico. V kolikor odgovorni organizator takšno rezervacijo na poizvedbo potrdi, šteje pogodba za sklenjeno s trenutkom potnikovega podpisa prijavnice in na ta način postane vse, kar je navedeno v teh pogojih oziroma pogojih odgovornega organizatorja, pravna obveznost tako za potnika kot za organizatorja.

Posebni akcijski darilni boni in akcijske ponudbe, ki jih agencija podarja ali nudi, se upoštevajo le ob nakupu novih aranžmajev in se ne priznavajo za že opravljene rezervacije.

V primeru odobritve agencije lahko potnik aranžmaje plača tudi s položnicami. Ko bi bil potnik upravičen do kakršnegakoli vračila kupnine za aranžma, ki ga je plačal s plačilnim sredstvom iz prejšnjega stavka, se potniku upravičeno iskani znesek vrne ob upoštevanju vseh na takšno plačilo povezanih stroškov agencije, pri čemer se to primarno izvede z vračilom takšnega plačilnega sredstva oziroma s stornacijo takšnega plačilnega sredstva, če pa to ni mogoče, le z bančnim nakazilom. Upravičeno iskani zneski v primeru gotovinskega plačila se vračajo le z bančnim nakazilom.

Obročno plačilo s položnicami:

Plačilo 30 % vrednosti ob rezervaciji, razlika na 2–5 enakih obrokov. Število obrokov je odvisno od datuma potovanja, zadnji obrok zapade najkasneje 15 dni pred odhodom.

Prijavnina, cene in pomoč pri pridobitvi vizumov

Ob sklenitvi pogodbe agencija obračuna prijavnino v višini 15 €.

Naknadne spremembe imena, števila potnikov, nastanitve, če so sploh še možne, agencija zaračunava po ceniku organizatorja z dodatkom 10 € po osebi.

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 programu za to ceno ni doseženo, je potnik dolžan na poziv organizatorja potovanja najkasneje do dne pred pričetkom potovanja doplačati v programu navedeno razliko. V primeru, ko se potniku ob prijavi obračuna višja cena, pa končno število potnikov po programu preseže vplačani cenovni razred, je agencija dolžna potniku vrniti v programu navedeno razliko najkasneje v 3 delovnih dneh po prejemu organizatorjevega poročila o končnem številu udeležencev potnikov, če pa je sama organizator, je to dolžna storiti do dne potovanja.

Potnik lahko za pomoč pri pridobitvi vizumov za vstop v tujo državo zaprosi tudi agencijo. V primeru sprejema takega naročila agencija zaračunava posredovanje pri izdelavi vizumov. Višina stroškov posredovanja pri pridobitvi vizuma, njegove izdaje in ostalih stroškov v zvezi s tem je odvisna od države, v katero se potuje. Strošek posredovanja znaša 25 € po vizumu in ne vključuje stroškov izdelave vizuma. Za zamudo pri izdaji ali pošiljavi vizumov s strani konzularnih služb, za izgubo pošte z dokumenti potnika, ki služejo za pridobitev vizumov, za negativno rešitev vizuma ali drugih dogodkov zunaj sfere agencije, zaradi katerih potnik potovalnih dokumentov ali vizumov ne bi prejel ali jih ne bi prejel pravočasno, agencija ne odgovarja. Stroškov pridobitve vizumov iz te alineje agencija potniku ne vrača, četudi ta zaradi v prejšnjem stavku navedenih zapletov s pridobitvijo vizumov potovanja ne začne ali ga ne konča v skladu s programom.

Pred potovanjem v ZDA je potrebno pridobiti dovoljenje za vstop v ZDA. Obrazec za to dovoljenje je objavljen na internetni strani <https://esta.cbp.dhs.gov> in je tudi v slovenskem jeziku.

Zavarovanje rizika odpovedi

V primeru odpovedi potovanja potnika bremenijo stroški odpovedi, določeni v 2. delu teh splošnih pogojev v poglavju POTNIKOVA ODPOVED POTOVANJA.

Potnik se lahko stroškom odpovedi, ki so posledica bolezni, smrti ali nesreče njega samega ali njegovih najbližjih sorodnikov (starši, otroci, zakonec), do česar je prišlo po sklenitvi pogodbe, izogne z vplačilom Zavarovanja odpovedi ali Odstopnine, ki ga izvede sočasno z rezervacijo. Pri odpovedih potovanj s sklenjenim Zavarovanjem odpovedi/Odstopnino se potnika bremeni za administrativne stroške (20–50 €), za prijavnino in za zavarovalno premijo oz. za odstropnino.

Potnik v zavarovalnem primeru uveljavlja plačilo zavarovalnice z obrazcem zavarovalnice, ki mora biti z njegove strani in s strani njegovega zdravnika pravilno in popolno izpolnjen, pri čemer od agencije nima pravice zahtevati, da naj ta obrazec v njegovem imenu posreduje zavarovalnici. V kolikor agencija ugodi njegovim prošnji za takšno pošiljatev, šteje, da je potnik pristal na seznanitev agencije s konkretnimi razlogi njegove odpovedi potovanja.

Ostale potnikove obveznosti

Potnik je dolžan pred sklenitvijo pogodbe podrobno preučiti organizatorjev program, ki mu je na voljo v pisni ali v elektronski obliki, in se v primeru opustitve te obveze ne more uspešno sklicevati na kakršnokoli informacijo, pridobljeno kjerkoli ali od kogarkoli, ki bi organizatorju nalagala širše ali drugačne obveznosti, kot

izhajajo iz njegovega programa potovanja. V primeru, ko potniku pred sklenitvijo pogodbe organizatorjeve obveznosti iz programa ne bi bile v celoti jasne, se je glede tega pred sklenitvijo pogodbe dolžan obrniti neposredno nanj.

Potnik je dolžan agenciji pred sklenitvijo pogodbe posredovati svoje podatke oz. podatke njegovih sopotnikov tako, kot glasijo v njihovih osebnih dokumentih, ki jim omogočajo prestop meje, katere državljanji so. V kolikor potnik oziroma kateri od njegovih sopotnikov, ki potujejo v tujino, ni slovenski državljan, je dolžan potnik, ki sklepa pogodbo, to izrecno sporočiti agenciji pred sklenitvijo pogodbe. V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov oz. opusti opozorilo iz prejšnjega stavka, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov, ki nastanejo tako njemu kot tudi agenciji.

Potnik je dolžan upoštevati organizatorjeve informacije o potrebnih vizumih, morebitnih posebnostih glede veljavnosti potnih listin v času vstopa v tujo državo in o zdravstvenih ter ostalih formalnostih, ki so potrebne za potovanje in bivanje v namembnem kraju potovanja. Potnikova potna listina mora ob njegovem vstopu v tujo državo veljati še najmanj 6 mesecev, pravočasno mora poskrbeti za pridobitev vstopnega vizuma, v kolikor je potreben, prav tako mora pravočasno pred pričetkom potovanja v celoti poskrbeti za izpolnjevanje obveznih zdravstvenih in ostalih pogojev za vstop v tujo državo. Potnik je dolžan med celotnim potovanjem ravnati z največjo možno skrbnostjo za ohranitev svojega zdravja, najmanj sledeč preventivnim nasvetom Zavoda za zdravstveno varstvo, objavljenim na spletni strani www.zdravinapot.si, ki jih lahko na zahtevo kadarkoli dobi natisnjene tudi pri agenciji.

Potnik je dolžan poskrbeti, da mu njegov videz ali obnašanje ne oteži oz. onemogoči oprave obmejnih, carinskih oz. zdravstvenih formalnosti, prav tako je dolžan spoštovati hišni red v gostinskih, hotelskih oz. drugih nastanitvenih objektih in v temi objekti povezanih objektih, red na prevoznih sredstvih ter v vseh primerih sodelovati s predstavnikom organizatorja, vodnikom ali izvajalcem storitve v skladu z načelom dobre vere in poštenja.

Potniki naj bodo pri izbiranju storitev, ki jih ponujajo hotelir ali drugi ponudniki storitev na destinaciji, in ki niso vključene v pogodbi o potovanju, posebno skrbni, da jih po njihovi izvedbi ne preseneti cena, kakovost ali čas zaključka storitve, zato naj si predhodno pridobijo vse potrebne informacije pri ponudniku.

Tudi potniki, ki nimajo nikakršnih zdravstvenih težav, naj si pred potovanjem pridobijo potrebne dodatne informacije za varovanje njihovega zdravja med potovanjem bodisi pri svojem osebnem zdravniku bodisi na spletu, npr. na straneh www.zdravinapot.si. Pri potovanjih v kraje z drugačnim naravnim okoljem oz. drugačno mikroklimo od tiste, na katero so navajeni, naj potniki še posebej skrbno in v celoti sledijo prej navedenim napotkom ne glede na kategorijo in urejenost nastanitvenih, prehranjevalnih in storitvenih enot lokalnih ponudnikov, tudi tistih, ki so predmet pogodbe o potovanju. Zato naj se v takšnih okoljih dosledno izogibajo uživanju neolupljenega sadja in zelenjave, sladoleda, kock ledu in termično neobdelane hrane oz. hrane, glede katere obstoja dvom o primerni hrabi, pripravi ali ponudbi, in pitju razredčenih sokov ter neustekleničene vode. Tudi za ustno higieno naj se striktno uporablja ustekleničena voda.

Smotrna je tudi zaščita pred piki insektov, dosledno tuširanje po uporabi bazenov, pazljivost pri intimnih stikih z lokalnim prebivalstvom ...

Potniki naj se med potovanjem zaradi lastne varnosti zadržujejo v organizirani skupini, izogibajo naj se gibanju v manj nadzorovanih predelih mest, še posebej ponoči, posebno skrb naj posvečajo varovanju osebnih stvari (še zlasti dokumentov in plačilnih sredstev) pred tatvinami oz. podtikanjem nedovoljenih substanc v prtljago, pazljivi naj bodo pri menjavi denarja (tudi pri vračilu ob nakupih), v javnih prevoznih sredstvih (žeparji) ter pri gibanju v naravi...

V primeru razglasitve posebnih varnostnih razmer v določeni državi ali regiji, se je potnik dolžan dosledno držati navodil pristojnih oblastvenih organov.

Potnik se je ob nastopu potovanja dolžan izkazati s potovalnim dokumentom organizatorja - voucherjem. Priporočamo, da v kolikor potnik potovalnih dokumentov ne bi prejel 4 do 5 dni pred odhodom, glede prejema slednjih preveri pri prodajnem mestu.

V kolikor potnik ne upošteva svojih obveznosti iz tega člena, odgovarja organizatorju za povzročeno škodo, organizator oziroma pooblaščenca agencija pa sta razbremenjena vsakršne odgovornosti za škodo, ki bi jo potnik lahko utrpel v takem primeru.

Reševanje pritožb

Če pride do nekatere nepravilne izvedbe storitev, navedenih v programu, lahko potnik zahteva znižanje cene turističnega aranžmaja, če pa mu je zaradi tega nastala tudi škoda, ima tudi pravico do odškodnine.

Potnik ne more uspešno uveljaviti znižanja cene, v kolikor pri predstavniku oz. vodniku organizatorja v kraju samem neustreznosti storitve ne reklamira takoj in v kolikor pri reševanju zapleta ne ravna v skladu z načelom dobre vere in poštenja. V kolikor organizatorjev predstavnik oz. vodnik nista dosegljiva v razumnem času, je potnik dolžan pomanjkljivosti sporočiti na dežurno telefonsko številko agencije +386 31 637 443. Za odpravo manjših pomanjkljivosti storitve, ki ne vplivajo na pogodbeno ceno, naj se potnik obrne neposredno na ponudnika storitve (npr. hotelirja, prevoznika), v kolikor pa s tako svojo zahtevo ne bi bil uspešen, naj o tem nemudoma obvesti organizatorjevega predstavnika oz. vodnika.

Potnik dokazuje reklamiranje v kraju samem z zapisnikom, ki ga sestavi z organizatorjevim predstavnikom oz. vodnikom, ter z materialnimi dokazi (fotografije in podobno), do katerih je v času bivanja lahko prišel brez posebnega napora.

Potnik lahko organizatorju potovanja poda zahtevek za znižanje cene oz. odškodninski zahtevek v pisni obliki v zakonsko določenem prekluzivnem roku po zaključku potovanja, ki v času sprejema teh splošnih pogojev znaša 2 meseca.

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.

Organizator je dolžan odgovoriti na zahtevek potnika v roku, ki ga določa zakon.

Agencija ne priznava nobenega izvajalca IRPS kot pristojnega za reševanje morebitnega spora glede potnikovih zahtevkov v zvezi s potovanjem.

Potnikom je pri reševanju spora z agencijo v primeru spletne rezervacije lahko v pomoč tudi spletna platforma na naslovu:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&reload=false>.

Veljavnost splošnih pogojev

V kolikor je posamezno določilo teh pogojev drugačno od določil v programu ali letaku za posamezno potovanje, veljajo določila programa oz. letaka.

Ti splošni pogoji veljajo od dne njihovega sprejetja in učinkujejo v vseh pogodbenih razmerjih, sklenjenih po njihovem sprejemu.

V kolikor ti pogoji potniku zagotavljajo ožji obseg pravic, kot mu gredo po predpisih, veljavnih na območju RS, se v primeru kognitivnosti določil teh predpisov v morebitnih sporih uporabljajo določila teh predpisov.

Sodna pristojnost

V primeru spora, ki ga potnik in agencija ne bi mogla zgladiti mirnim putem, morebiti prizadeti potnik kot upnik izbere krajevno pristojno sodišče po svoji izbiri med sodiščem, na območju katerega ima sam prijavljeno stalno oz. začasno prebivališče, sodiščem, na območju katerega ima sedež agencija in sodiščem, na območju katerega je bila sklenjena pogodba, morebiti prizadeta agencija kot upnik pa izbere krajevno pristojno sodišče po svoji izbiri med sodiščem, na območju katerega ima potnik prijavljeno stalno oz. začasno prebivališče, sodiščem, na območju katerega ima sam sedež in sodiščem, na območju katerega je bila sklenjena pogodba.

NE PREZRITE (sestavni del 1. dela Splošnih pogojev)

Kategorizacija in opis storitev

Hoteli v programih so označeni v skladu z uradno kategorizacijo v posameznih državah, veljavno v času izdaje programa, na katero organizator nima nikakršnega vpliva. Pri tem je potrebno upoštevati, da kriteriji kategorizacije v nekaterih turističnih destinacijah bistveno odstopajo od kriterijev, ki so uveljavljeni v Sloveniji oziroma v večini zahodnoevropskih držav, zato se na teh destinacijah priporoča rezervacijo hotela višje kategorije (namesto 3* vsaj 4*). Prehrana, udobje, storitve in ostala ponudba, vključno s plažami in bazeni, so pod nadzorom lokalnih turističnih organizacij in nanje organizator potovanja nima vpliva. Standardi turističnih ponudb med izbranimi cilji oziroma državami so različni in med seboj neprimerljivi. Tudi prehrana je prilagojena lokalnim navadam.

Manjše, nebitne poškodbe opleska sobe in stavbnega pohištva, alge na fugah keramičnih ploščic, rege pri vratih namenjene prezračevanju ter morebitne ostale drobne napake na opreми sobe, ki ne vplivajo bistveno na estetski izgled in njeno funkcionalnost, ne glede na kategorijo objekta ne morejo biti predmet pritožbe, saj ne zmanjšujejo kvalitete bivanja gostov.

Delovanje klimatskih naprav je v nekaterih objektih vezano na določeno sezono, ponekod pa na pojav visokih temperatur in je v izključni pristojnosti hotelirja. V novjših hotelih je delovanje klimatske naprave vezano na prisotnost gostov v sobi in zaprtost balkonskih vrat.

Svetujemo, da pred rezervacijo v katalogu ali pri prodajalcu preverite režim delovanja klimatske naprave v objektu, saj nedelovanje klimatske naprave iz zgoraj opisanih razlogov ne predstavlja pomanjkljivosti turističnega aranžmaja.

Pojav žuželk in insektov, ki v omejenem obsegu prehajajo skozi rege v stavbnem pohištvu ter odprtine namenjene prezračevanju, je v objektih, še posebej tistih v naravnem okolju, povsem običajen in kot tak ne more biti predmet pritožbe. V kolikor zgornje pri gostih povzročajo določeno nelagodje, se lahko obrnejo na recepcijo objekta, ki bo, v okviru svojih zmožnosti, zagotovila zmanjšanje pojava ali zamenjavo sobe.

Pri aranžmajih, označenih z "all inclusive", je treba pozorno prebrati opis storitev v programu oz. ponudbi, saj ne kaže enačiti vseh all inclusive ponudb s produkti blagovnih znamk (npr. Magic Life, RIU, Grecotel ...). Običajno je osnovna storitev pri all inclusive polni penzion (zajtrk, kosilo in večerja), pri obrokih je všteta tudi pijača. Nekateri hoteli nudijo pestro animacijo in nekatere športne aktivnosti brez doplačila. Tudi ležalniki in sončniki so ponekod zajeti v ceno.

1=2: "Plača eden, potujeta dva." S tem sloganom organizator označuje izlete, kjer navedena cena velja za dve osebi. Torej ena cena, dva potnika!

Vozni red letal in letalske vozovnice

Organizator potovanja ima pravico do spremembe voznega reda, tipov letal, prevoznika in smeri poleta (vmesni postanki, vrnitev preko drugega letališča ipd.), ki nastopijo zaradi različnih tehničnih in organizacijskih razlogov. Prav tako lahko pride do zamud, ki so največkrat posledica preobremenjenosti zračnega prostora, stavk, sprememb voznega reda letalskih prevoznikov in slabega vremena, nanje pa organizator nima vpliva.

Spremembe iz prejšnje točke pri paketnih aranžmajih (letovanjih) ne štejejo za spremembo programa potovanja, saj sta prvi in zadnji dan potovanja, ne glede na uro pričetka potovanja, namenjena izključno potnikovemu prihodu do dogovorjene nastanitvene enote oz. odhodu iz nje ter s tem povezanimi vsemi transporti, ne pa tudi potnikovemu počitku in koriščenju hotelske ter organizatorjeve ponudbe prvi in zadnji dan potovanja.

Morebitna zamuda priključnega leta, posledica česar je zamuda osnovnega leta, gre izključno na potnikov riziko.

V kolikor je na pogodbi označeno, da gre za prodajo letalske vozovnice, se v rubriki "odgovorni organizator potovanja" na prvi strani pogodbe navaja prevoznika ali pooblaščenega IATA agenta, ki je vozovnice izstavil in ki odgovarja za pravilnost ter veljavnost slednjih. Vsi pogoji potovanja, kot so navedbe prevoznika, točnega reda letenja, morebitnih omejitev pri prenosu, odpovedi, možnost refundiranja ter spremembe imen, so razvidni iz letalske vozovnice. Višina morebitnih stroškov odpovedi letalskih vozovnic je v izključni pristojnosti prevoznika.

Vsi časi, označeni na letalski vozovnici, so lokalni časi letališča, na katerega se nanašajo.

Potnik naj upošteva, da mora biti na letališkem okencu na manjših letališčih vsaj dve uri pred predvidenim odhodom letala, na večjih pa vsaj tri ure pred predvidenim odhodom letala, pri čemer je dolžan sam spremljati in upoštevati morebitne povečane varnostne ukrepe na letališčih, ki še dodatno podaljšujejo pot do mesta vkrcanja na letalo. Skrb za potnikov pravočasen prihod na letališče in za prihod do rezerviranega leta je izključno njegova, vse morebitne zamude iz katerihkoli razlogov, tudi zaradi višje sile, gredo tako izključno potniku v breme. Povračilo stroškov za zamujen let ni možno.

Pri nekaterih prevoznikih, predvsem nizkocenovnih, je v določenem roku pred poletom potrebno opraviti obvezno spletno prijavo (online check-in), s čimer je potnik seznanjen ob nakupu vozovnice. Opustitev te obveze in check-in potnika na letališkem okencu se doplača po tarifi prevoznika (tudi 50 € in več po potniku). Potniki, za katere je agencija posedovala le pri nakupu letalske vozovnice na čarterskem poletu (tramper, flight-only ...) morajo pri partnerski agenciji v kraju letovanja obvezno potrditi povratni let najmanj 48 ur pred odhodom letala. Telefonska številka partnerske agencije je razvidna iz potovalnih dokumentov (vozovnic). Pri goli letalskih vozovnicah transferji niso v ceni.

Potniki, katerih del paketnega potovanja predstavlja čarterski polet, morajo pred povratkom preveriti točen urnik povratnega leta, saj se je lahko prvotni urnik povratka zaradi različnih razlogov spremenil. Tudi če organizatorjevega obvestila o morebitni spremembi časa povratnega leta ni v njegovi mapi v hotelu, ki je del paketnega potovanja, naj potnik dan pred odhodom preveri morebitno spremembo leta osebno pri predstavniku organizatorja na destinaciji oziroma na asistenčni številki agencije. Morebitna potnikova zamuda na povratni let, ki izvira iz opustitve njegove obveze iz te alineje, in z njo povezane nevarnosti, gre v izključno breme potnika.

Prtljaga

Potnik ima na letalskih prevozih pravico do brezplačnega prevoza prtljage pod pogoji, ki jih določa prevoznik in so razvidni iz vozovnice. Na čarterskih letih je to običajno en kos prtljage 15–20 kg. Vsak preseženi kilogram dovoljene teže oziroma dodatni kos potnikove prtljage mora potnik doplačati po ceniku prevoznika. Otroci do 2. leta nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage. V izogib zapletom pri odhodu naj potnik, ki za doplačilo presežne prtljage ni poskrbel že ob nakupu letalske vozovnice, pristopi k letališkemu okencu vsaj eno ur prej, kot bi bilo sicer potrebno pristopiti.

Prevoz prtljage poteka na potnikov riziko. Organizator ne odgovarja za uničeno ali izgubljeno prtljago, kakor tudi ne za krajo prtljage in dragocenosti iz nastanitvenih objektov (sobe, apartmaji) in prevoznih sredstev (letal, avtobusov, ladij ...). V primeru izgubljene prtljage mora potnik na kraju samem sestaviti zapisnik s predstavnikom prevoznika in se ravnati po ustaljenih odredbah. Organizator lahko posreduje med potnikom in prevoznikom, vendar brez materialne obveznosti do kogarkoli.

Pri letalskem prevozu je za prtljago odgovorna izključno letalska družba, na podlagi predpisov, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu.

Ker so za izgubljeno prtljago pri letalskem prevozu določene pavšalne odškodnine, ki velikokrat ne dosegajo vrednosti izgubljene prtljage, potnikom svetujemo, da v prtljagi, ki jo na letališču oddajo, ne puščajo predmetov večje vrednosti.

V primeru zavrnitve vkrcanja, odpovedi leta ali velike zamude letalskega prevoza lahko potnik v skladu z Uredbo (ES) št. 261/2004 uveljavlja odškodnino od dejanskega letalskega prevoznika (bodisi preko spletne povezave letalskega prevoznika, bodisi preko katerega od specializiranih posrednikov) tudi takrat, ko je tak let sestavni del turističnega aranžmaja.

Posebnosti »ruleta« aranžmaja

Pri tovrstnih aranžmajih (fortuna, ruleta, jocker, no name hotel ...) je ime hotela znano šele ob prihodu v kraj letovanja. To pomeni, da izbira lege objekta in tipa sobe ni možna; za te aranžmaje jamči organizator potovanja zgolj kategorijo objekta (po uradni nacionalni kategorizaciji) ter storitev v hotelu (nočitev, polpenzion, all inclusive ...). Zato naj potnik upošteva, da je nastanitev možna tudi na slabših lokacijah (mestni hotel, večja oddaljenost od plaže, bližina gradbišča ...), tudi sobe se večkrat nahajajo na slabši lokaciji oz. so skromnejše opremljene (pogled na parkirišče, nad kuhinjo, ob dvigalu, nad diskoteko ...). V primeru rezervacije več sob organizator potniku ne jamči nastanitve v istem hotelu, saj gre večkrat za prodajo zadnjih sob v posameznem objektu.

Kraj potovanja

Kot kraj potovanja šteje kraj, v katerem se nahaja prenočitveni objekt, ki je predmet konkretne pogodbe o potovanju. V kolikor s pogodbo o potovanju ni določen konkretni prenočitveni objekt, se kot kraj potovanja šteje letoviška regija, v kateri se nahaja s pogodbo o potovanju dogovorjen potencialni oz. z imenom ali drugimi opredelilnimi znaki določljiv prenočitveni objekt. Letoviška regija je polno območje posameznega turističnega središča, do koder segajo vplivi tega središča, če pa se potovanje opravlja po zraku ali po vodi, območje letoviške regije predstavlja tudi širši teritorij, ki ga zaradi zračnega ali vodnega dostopa pokriva letališče ali pristanišče tega teritorija.

Nastanitev, želje potnikov

V kolikor potnik pri rezervaciji ni doplačal sobe s posebnimi značilnostmi (pogled na morje, balkon, oprema, ločeni ležišči, lega - orientacija, določeno nadstropje ...), bo sprejel nastanitev v eni od sob, ki so uradno registrirane za izdajanje gostom v dotičnem hotelu. Razdelitev sob je v izključni pristojnosti hotelirjev. Organizator potovanja nima pri tem nobenega vpliva, želje potnika lahko posreduje naprej, ne more pa zagotoviti, da bodo le-te tudi izpolnjene.

Pri nastanitvi v enoposteljni sobi mora potnik upoštevati, da le-ta največkrat ne ustreza standardu dvoposteljne sobe, da je običajno majhna in ima slabšo lego.

Pri nastanitvi v triposteljni sobi mora potnik upoštevati, da gre večinoma za dvoposteljno sobo z dodatnim ležiščem, pri čemer nastanitev tretje osebe ne ustreza standardu nastanitve ostalih dveh oseb. Največkrat gre za zložljivo posteljo, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je večinoma primerna za otroke. Potnik naj tudi upošteva, da lahko zložljiva postelja bistveno omeji gibanje v sobi. Enaka opozorila veljajo za dvoposteljne sobe z dodatnim ležiščem.

V skladu s hotelskimi uzancami in standardi soba z oznako "morska stran" (MS) pomeni sobo, ki se nahaja v delu hotela, obrnjenem proti morju in, razen v kolikor organizator eksplicitno navaja drugače, ne pomeni nujno "pogleda na morje". Slednjega lahko, še posebej v nižjih nadstropjih, ovirajo različne arhitekturne ali

naravne ovire kot so objekti, drevesa, geografske danosti in podobno. Soba z oznako "park stran" (PS) pomeni sobo, ki se ne nahaja v delu hotela obrnjenem proti morju, razen v naravo pa lahko takšna soba ponuja pogled tudi na parkirišče, cesto, sosednje objekte...

Po običajih se menjava sob vrši med 12. in 16. uro ter apartmajev med 14. in 16. uro. Tako je potrebno pri odhodu sobo oz. apartma zapustiti do 10. ure, saj je le-to potrebno pripraviti za nove goste. Za točne ure prevzema oziroma zapustitve sobe veljajo predpisi vsakega posameznega hotela oziroma apartmaja.

Fakultativni izleti

Fakultativne izlete in ogleda na potovanju organizirajo lokalne agencije, ki jih ponujajo hotelirju zaradi popestritve njegove ponudbe. Organizator na izvedbo teh izletov nima nikakršnega vpliva in za pravilnost izvedbe takih izletov oz. ogledov ne prevzema odgovornosti, saj je njihova izvedba izven njegove sfere delovanja, četudi organizatorjevi predstavniki na določeni destinaciji potnike seznanijo s ponudbo teh izletov in jim pomagajo pri zagotovitvi njihove udeležbe na takih izletih ali ogledih.

Zaradi varovanja svojih pravic v primeru neustrezne izvedbe takšnega izleta ali ogleda se potnik obrača neposredno na izvajalca take storitve.

Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje – 2. del

Splošna določba

Določila tega dela veljajo skupaj z določili 1. dela teh Splošnih pogojev le za aranžmaje, kjer kot organizator potovanja nastopa Turistična agencija Robert Omerzu s.p. (v nadaljevanju organizator) in za primere iz 3. alineje uvodnega določila 1. dela teh Splošnih pogojev.

Cene aranžmaja

Organizator si pridržuje pravico do spremembe objavljenih cen v cenikih oziroma programih potovanj v primeru spremembe cen prevoznih storitev oz. če se spremeni razmerje med valutami, na osnovi katerih je izračunana cena potovanja. Soglasje kupca za zvišanje cene aranžmaja do 10 % ni potrebno, v kolikor pa je podražitev večja, ima kupec pravico razdreti pogodbo, ne da bi mu bilo treba plačati škodo.

Organizatorjeva pravica spremembe programa in odpovedi

Organizator programa lahko delno ali popolnoma odpove program, če pred ali med njegovo izvedbo nastopijo izredne okoliščine, katerim se ne bi bilo možno izogniti ali jih preprečiti, in ki bi za organizatorja predstavljale upravičen razlog, da programa ne objavi oz. zanj sprejema rezervacije, če bi le-te obstajale v času objave in prodaje aranžmaja.

Organizator lahko zamenja po pogodbi dogovorjeno nastanitev, kar se lahko zgodi tudi šele na kraju samem, vendar le z nastanitvijo v objektu iste ali višje kategorije. Morebitna višja cena nastanitve ne bremeni potnika.

Zaradi organizacijskih ali vremenskih razlogov lahko organizator spremeni program tako, da ga v skladu z realnimi možnostmi opravi v drugačnem vrstnem redu.

Organizator lahko odpove aranžma tudi v primeru, če se ne prijavi minimalno število potnikov, predvideno za posamezno vrsto aranžmaja, ali ko se v primeru odpovedi potnikov v skladu s temi pogoji skupno število potnikov spusti pod minimalno število potnikov, predvideno za posamezno vrsto aranžmaja. V kolikor v programu ni posebej navedeno minimalno število potnikov, ki je potrebno za izvedbo potovanja, veljajo naslednja merila:

- za aranžmaje s posebej najetimi letali (čarter) 80 % zasedenosti letala;

- za avtobusne aranžmaje 25 potnikov;

- za aranžmaje IT (z rednimi linijami) 25 potnikov;

- za potovanja na medcelinskih letalskih progah - najmanj 15 potnikov v skupini.

Organizator je dolžan potnike o odpovedi obvestiti v zakonskem roku pred začetkom izvedbe aranžmaja. V takem primeru organizator potniku ni odškodninsko odgovoren, do predvidenega dne pričetka potovanja pa mu je dolžan vrniti celoten plačani znesek aranžmaja.

Organizator si pridržuje pravico do spremembe dneva in 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 (nov vozni red, negotov položaj v državi, kjer je organiziran program, naravne nesreče ali drugi nepredvideni vzroki, na katere organizator ne more vplivati), brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih v potniškem prometu.

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

V primeru odpovedi potovanja s strani organizatorja v skladu s temi pogoji potnik nima pravice do povračila stroškov vizuma, potrebnega za vstop v državo, kamor naj bi se potovalo, ali stroškov cepljenj, ki so bili s programom zahtevani.

Potnikova odpoved potovanja

Če potnik želi odpovedati potovanje, mora to storiti pisno. Datum pisne odpovedi je osnova za obračun stroškov. V primeru odpovedi, tudi če gre rezervacijo na poizvedbo (RQ-request), opisano v točki PRIJAVE 1. dela teh pogojev, se obračunajo naslednji stroški odpovedi:

za aranžmaje	brez letalskega prevoza	z letalskim prevozom
do 30 dni pred odhodom	10 % vrednosti aranžmaja	10 % vrednosti aranžmaja
29 do 22 dni pred odhodom	20 % vrednosti aranžmaja	30 % vrednosti aranžmaja
21 do 16 dni pred odhodom	30 % vrednosti aranžmaja	40 % vrednosti aranžmaja
15 do 10 dni pred odhodom	50 % vrednosti aranžmaja	60 % vrednosti aranžmaja
9 do 3 dni pred odhodom	80 % vrednosti aranžmaja	100 % vrednosti aranžmaja
manj kot 3 dni pred odhodom	100 % vrednosti aranžmaja	100 % vrednosti aranžmaja

Stroški odpovedi v višini 100 % vrednosti aranžmaja se obračunajo tudi v primeru, če se potnik ne pojavi pravočasno na mestu odhoda ali v nastanitvenem objektu (no show), ali odpove aranžma oz. prekine potovanje že po njegovem začetku, končno pa tudi v primerih, **ko je za njegovo potovanje kupljena vozovnica prevoznika, ki zanjo obračunava 100 % stroške odpovedi ne glede na datum odpovedi.**

V primeru odpovedi se v vrednost aranžmaja v nobenem primeru ne všteta prijavnina in stroški zavarovanja odpovedi potovanja.