



Obogatimo vas za spoznanja, ki jih prinašajo potovanja.

SPLOŠNI POGOJI IN NAVODILA ZA POTOVANJA

SPLOŠNA DOLOČILA

Splošni pogoji in navodila za potovanja (SPP) so sestavni del pogodbe o potovanju (oziroma prijave/voucherja), ki jo skleneta Turistična agencija Lastovka, Mojca Počkaj Jošt s. p., Veliki Otok 44b, 6230 Postojna (v nadaljevanju: TA Lastovka) ali pooblaščenca agencija, in potnik, ki se prijavlja na določen turistični aranžma.

V primeru telefonske ali spletne prodaje se šteje, da je potnik sprejel določila teh Splošnih pogojev poslovanja takrat, ko je telefonsko oziroma preko spleta naročil turistični aranžma.

S podpisom pogodbe oziroma s potrjeno prijavo potnik potrjuje, da je seznanjen s SPP in z njimi nepreklicno soglaša. Sprejem teh splošnih pogojev šteje kot sklenitev pisne pogodbe v skladu s prvim odstavkom 884. člena Obligacijskega zakonika (OZ).

Ti splošni pogoji in navodila veljajo za vsa potovanja in turistične aranžmaje TA Lastovke, na katera se prijavlja potnik, ne glede na to, ali se prijavlja neposredno pri TA Lastovki ali prek pooblaščenca agencije.

Kadar organizator potovanja ni TA Lastovka, je to navedeno v programu potovanja ali v potrdilu o potovanju. V tem primeru za izvedbo objavljenega programa jamči organizator, naveden v programu oziroma potrdilu o potovanju. Za paketna potovanja drugih organizatorjev potovanj in za potovalne storitve drugih ponudnikov veljajo njihovi splošni pogoji, ki so razvidni tudi iz njihovih cenikov oz. programov. Ime odgovornega organizatorja je razvidno iz katalogov in programov potovanj ter je navedeno na pogodbi/prijavnici oz. na potrdilu o potovanju.

Ti splošni pogoji veljajo za potovanja oziroma aranžmaje drugih organizatorjev le v primeru, da je to izrecno navedeno.

Če so posamezni pogoji ali navodila v posameznem programu ali potrdilu o potovanju drugačni od pogojev in navodil iz teh splošnih pogojev in navodil, veljajo pogoji in navodila iz programa oziroma potrdila o potovanju.

Z določili Splošnih pogojev in navodil za potovanja se potnik lahko seznanja v naši pisarni kjer so dostopni na vidnem mestu v tiskani obliki, na spletni strani www.ta-lastovka.si oziroma na katerikoli drugi spletni strani, kjer TA Lastovka kot organizator posreduje svoje storitve, kjer so posebej označeni in splošno dostopni.

Naročnik oziroma potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo ali opravila nakup in plačilo turističnega aranžmaja ali druge storitve TA Lastovka in se nanj nanašajo ti Splošni pogoji in navodila.

PRIJAVA NA POTOVANJE

Potnik se prijavi na izlet ali potovanje pisno ali ustno osebno, po telefonu, po pošti, po internetu, neposredno na prodajnem mestu, s čimer se strinja s temi splošnimi pogoji. Potnika lahko na enak način na potovanje prijavi tudi druga oseba (naročnik).

Potnikov sprejem ponudbe agencije je zavezujoč tako glede njega samega kot glede ostalih udeležencev, v korist katerih sklepa pogodbo (v nadaljevanju sopotnik). Sopotnik je v vsakem primeru tretji iz pogodbe v korist tretjega, ki jo ureja Obligacijski zakonik, svoja upravičenja iz pogodbe pa uresničuje izključno preko potnika, ki je z agencijo sklenil pogodbo.

Potnik lahko od prijave odstopi le v skladu z določili teh splošnih pogojev o odpovedi potnika od potovanja. Ob prijavi potniku zaračunamo standardne stroške prijave pri prodaji turističnih paketnih aranžmajev v višini 10 € na potnika oziroma naročilo.

Potnik se je dolžan pred sprejemom ponudbe skrbno seznaniti z vsemi njenimi elementi in z vsemi opozorili, ki mu jih posreduje agencija, drugi ponudnik potovalnih storitev oz. drugi organizator paketnega potovanja.

Za zavezujoč sprejem ponudbe agencije se poleg izrecne pisne prijave oz. podpisane pogodbe šteje tudi vsako naročilo, posredovano v ustni ali pisni obliki po telefonu ali internetu, ki vsebuje ime in priimek potnika ter podatke o njegovem rojstvu in prebivališču oz. imena in priimke sopotnikov.

Šteje se, da je pogodba veljavna s podpisom naročnika na pogodbi oziroma prijavnici, pa tudi s samim



Obogatimo vas za spoznanja, ki jih prinašajo potovanja.

plačilom, ne glede na to, ali sta pogodba/prijavnica podpisani ali ne. Za zavezujočo prijavo v skladu s to točko Splošnih pogojev se poleg izrecne pisne prijave oziroma podpisane pogodbe/prijavnice šteje tudi vsako naročilo, posredovano v ustni ali pisni obliki, ki vsebuje ime in priimek potnika in ostalih udeležencev, številko kreditne kartice ali identifikacijo drugega plačilnega instrumenta, plačilo prijavnine ali njenega dela, plačilo stroškov prijave oziroma rezervacije ali kakršnokoli drugo konkludentno dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik posredoval zavezujočo prijavo, ali prijava, ki vsebuje katerega koli izmed navedenih podatkov.

PLAČILA

V primeru potnikovega telefonskega ali internetnega sprejema ponudbe agencije je njegovo takojšnje plačilo pogoj za rezervacijo potovalne storitve, razen v kolikor z agencijo ni dogovorjen drugačen plačilni rok, ki je v vsakem primeru bistvena sestavina pogodbe o potovanju. V primeru, ko potnik ne plača v tem roku, šteje, da je pogodba razvezana po samem zakonu.

Potniku ob prijavi na program potovanja zaračunamo ceno potovanja (določeno s programom potovanja, ki velja od dneva objave programa) v višini 30 % cene potovanja, če v programu ali potrdilu o potovanju (računu) v kolikor z agencijo ni navedeno drugače.

Preostalih 70 % cene potovanja potnik plača najkasneje 21 dni pred začetkom potovanja, če ni v programu ali potrdilu o potovanju (računu) drugače navedeno. Če potnik v tem roku ne plača cene celotnega potovanja, se šteje, da je odpovedal potovanje, za kar se uporabljajo določbe teh splošnih pogojev in navodil o potnikovi odpovedi potovanja. Za dan plačila se šteje dan, ko organizator oz. posrednik pri rezervacijah prejme plačilo na svoj transakcijski račun.

Potnik je ob osnovni ceni turističnega aranžmaja dolžan plačati tudi vsa obvezna doplačila (vizumi ipd.), ki se, če niso že všteta v osnovno ceno aranžmaja, v pogodbi o potovanju seštejejo skupaj z osnovno ceno turističnega aranžmaja ter morebitnimi neobveznimi doplačili v končno ceno in tako na podlagi pogodbe o potovanju predstavljajo končno obveznost potnika.

TA Lastovka lahko v programu ponudi dodatne storitve za doplačilo (izleti in storitve, ipd.), ki bodo opravljene na kraju samem. V tem primeru TA Lastovka ne nastopa kot organizator, ne kot posrednik, ampak zgolj kot informator. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahteve izključno pri izvajalcu oziroma ponudniku storitve na kraju samem.

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 udeleženih potnikov, če pa je sama organizator, je to dolžna storiti do dne potovanja.

Ob rezervaciji na poizvedbo (RQ-request) potnik plača varščino v višini, ki je odvisna od lestvice stroškov odpovedi organizatorja potovanja oz. ponudnikov potovalnih storitev ter predvidenega datuma odhoda. Potnik ob prijavi podpiše prijavnico. V kolikor organizator potovanja oz. ponudnik potovalnih storitev 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 oz. 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 potovalnih storitev in jih ni mogoče unovčiti za poravnavo obveznosti po že sklenjenih pogodbah.

V primeru odobritve agencije lahko potnik plača tudi obročno (s položnicami). Ko bi bil potnik upravičen do kakršnegakoli vračila kupnine, ki jo 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 oz. le z bančnim nakazilom. Upravičeno iskani zneski v primeru gotovinskega plačila se vračajo le z bančnim nakazilom.



Obogatimo vas za spoznanja, ki jih prinašajo potovanja.

Plačilo na obroke

Plačilo 30 % vrednosti ob rezervaciji, razlika na 2–12 enakih obrokov. Število obrokov je odvisno od datuma potovanja, zadnji obrok zapade najkasneje 21 dni pred odhodom.

Plačila s kreditnimi karticami ne sprejemamo.

Potnik je dolžan prodajnemu mestu posredovati resnične in točne podatke do roka, navedenega v programu, potrdilo o potovanju ali na poziv. Če ni v programu ali potrdilo o potovanju določeno drugače, prodajno mesto potnika ne poziva oziroma opominja na posredovanje podatkov. Potnik je dolžan v postavljenem roku predložiti tudi dodatne podatke in dokumente, potrebne za organizacijo in izvedbo izbranega potovanja. Če potnik navede netočne ali nepopolne podatke ali ne posreduje potrebnih dokumentov pravočasno, sam nosi vse stroške in druge zaradi tega nastale posledice.

Za sestavo ponudbe oziroma programa po meri zaračunamo stroške v višini 50 €, ki se v primeru sprejema ponudbe oziroma potrditve programa vštejejo v ceno potovanja.

CENE

Splošno

Osnovne cene, navedene v programu, vsebujejo vse storitve, ki so potrebne za izvedbo programa. Obvezna doplačila morajo biti navedena v programu in so lahko navedena posebej. Vse cene potovanj z letali vsebujejo letališke in varnostne pristojbine ter dodatek za gorivo, ki je bil znan ob pripravi programa, pri čemer se končni znesek teh stroškov lahko spremeni, in ga organizator obračuna pred odhodom na potovanje.

Organizator potovanja ima v skladu s prvim in drugim odstavkom 900. člena Obligacijskega zakonika (OZ) pravico do povišanja cene najkasneje do 20. dne pred začetkom potovanja v primeru, da je prišlo do sprememb v menjalnem tečaju valute ali do spremembe v tarifah prevoznikov, ki vplivajo na ceno potovanja. Povišanje cene se izračunava z enakim odstotkom, kot je prišlo do povečanja pri navedenih elementih, ki dopuščajo povišanje cene.

Potnik ima pravico odpovedati potovanje, če povišanje cene preseže 10 % osnovne cene po programu. V tem primeru ima pravico do povračila vplačanega zneska brez pravice do nadomestila škode in morebitnih stroškov vizuma, zavarovanja, cepljenja in podobnih stroškov.

Organizator lahko v posameznem programu določi ceno, pri tem pa izrecno navede, da se lahko cena zniža, če se bo prijavi določeno število potnikov oziroma nastopijo drugi opredeljeni pogoji. Tako določilo v nobenem primeru ne jamči, da bodo pogoji za znižanje cene nastopili, in potnik v primeru, da ne nastopijo, nima pravice do znižane cene ali odstopa od pogodbe iz tega razloga.

Morebitni popusti in ugodnosti se med seboj izključujejo in se ne seštevajo, če ni v posameznem programu izrecno navedeno drugače. V kolikor je možnih več popustov ali ugodnosti, si potnik izbere tisti popust ali ugodnost, ki mu najbolj ustreza in zanj izpolnjuje pogoje.

Storitve, vključene v ceno potovanja

Cena programa vključuje organizacijo potovanja ter prevozne, hotelske in gostinske storitve po programu potovanja, če ni v programu navedeno drugače. Cene posameznega programa vključujejo storitve za eno osebo za nastanitev v dvoposteljni sobi, če ni v programu izrecno navedeno drugače.

Posebne storitve

Posebne storitve so tiste storitve, ki praviloma niso vključene v osnovno ceno programa (npr. enoposteljna soba, posebna prehrana, pijača ob obrokih, dodatni izleti, dodatni obroki ipd.).

V primeru, da so pri posameznem programu razpisane posebne oz. dodatne storitve, potnik posreduje želje po teh storitvah na prijavnici, doplača pa jih k osnovni ceni programa. Objavljene cene dodatnih oz. posebnih storitev veljajo zgolj v primeru naročila in plačila teh storitev ob naročilu in plačilu osnovnega programa ob prijavi na potovanje, če ni v programu izrecno navedeno drugače. Organizator lahko kasneje navede dodatne oz. posebne storitve in določi dodaten rok za naročilo in plačilo teh storitev.

Na potovanju potnik doplača posebne storitve vodji potovanja ali predstavniku organizatorja potovanja v kraju, kjer se storitev opravlja, v ustrezni valuti, če je med potovanjem to storitev še mogoče naročiti in sicer po ceni, veljavni na kraju samem.



Obogatimo vas za spoznanja, ki jih prinašajo potovanja.

Navodila za potovanja

Potniki prejmejo »Obvestilo pred potovanjem« na svoj naslov ali na elektronski naslov, ki so ga podali na prijavnici. Potnik prejme obvestilo najkasneje 7-5 dni pred odhodom. Če potnik obvestila v tem roku ne prejme, je dolžan o tem pisno obvestiti prodajno mesto, kjer je naročil potovanje.

CENIK ZA POSREDOVANJE PRI PRODAJI LETALSKIH VOZOVNIC

V kolikor ni dogovorjeno drugače, je strošek posredovanja pri prodaji letalskih vozovnic je odvisen od vrste letalske vozovnice, cenik storitev za izdano vozovnico pa naslednji:

- vozovnice znotraj Evrope
 - ekonomski razred
 - nizkocenovni prevoznik, enosmerna vozovnica: 10 €
 - nizkocenovni prevoznik, povratna vozovnica: 15 €
 - enosmerna vozovnica, do 2 segmenta: 20 €
 - enosmerna vozovnica, 3 in več segmentov: 40 €
 - povratna vozovnica, do 2 segmenta: 20 €
 - povratna vozovnica, 3 in več segmentov: 40 €
 - poslovni razred
 - enosmerna vozovnica, do 2 segmenta: 30 €
 - enosmerna vozovnica, 3 in več segmentov: 50 €
 - povratna vozovnica, do 2 segmenta: 30 €
 - povratna vozovnica, 3 in več segmentov: 50 €
- medcelinske vozovnice
 - ekonomski razred
 - enosmerna vozovnica, do 3 segmente: 30 €
 - enosmerna vozovnica, 4 ali več segmentov: 50 €
 - povratna vozovnica, do 3 segmente: 30 €
 - povratna vozovnica, 4 ali več segmentov: 50 €
 - ekonomski premium razred
 - enosmerna vozovnica, do 3 segmente: 50 €
 - enosmerna vozovnica, 4 ali več segmentov: 80 €
 - povratna vozovnica, 2 ali več segmentov: 50 €
 - poslovni razred
 - enosmerna vozovnica, do 3 segmente: 60 €
 - enosmerna vozovnica, 4 ali več segmentov: 80 €
 - povratna vozovnica, 2 ali več segmentov: 100 €
 - prvi razred
 - enosmerna vozovnica, do 3 segmente: 100 €
 - enosmerna vozovnica, 4 ali več segmentov: 150 €
 - povratna vozovnica, 2 ali več segmentov: 150 €
- lokalni leti znotraj ene države/regije
 - ekonomski razred: 10 € na posamezni segment
 - poslovni razred: 30 € na posamezni segment
- rezervacija plačljivih sedežev: strošek prevoznika
- sprememba rezervacije, imena: 20 € na osebo + stroški prevoznika
- odpoved rezervacije/refundacija: zadržimo strošek posredovanja + stroške prevoznika

Strošek posredovanja pri prodaji letalske vozovnice vključuje rezervacijo brezplačnega sedeža, kadar je to mogoče.

Strošek posredovanja pri prodaji letalskih vozovnic za skupine se lahko razlikuje od zgoraj navedenih cen in je stvar dogovora s skupino.



Obogatimo vas za spoznanja, ki jih prinašajo potovanja.

Posebno določilo za nizkocenovne prevoznike: rezervacije v teh primerih izvedemo izključno na željo potnika in na potnikovo odgovornost; morebitna naknadna doplačila (tudi po povratku) in spremembe gredo v celoti v breme in na račun potnika.

Po želji uredimo mi prijavo na let («online check-in» - pridobitev boardingov/kupončkov za let) za doplačilo 5 € za »boarding pass« oz. po dogovoru.

PRIPRAVA PONUDBE PO MERI IN POMOČ PRI PRIDOBITVI VIZUMOV ALI REGISTRACIJI ZA IZDAJO DOVOLJENJA ZA POTOVANJE

Pred pripravo ponudbe po meri agencija obvesti stranko o strošku za pripravo ponudbe oz. strošku posredovanja pri rezervacijah po meri v višini 50 € na ponudbo za potovanje do 14 dni, oziroma 100 € za potovanje 15 dni ali dlje, če ni drugače dogovorjeno. V kolikor se stranka ne odloči za potrditev ponudbe, je strošek priprave ponudbe nevračljiv.

Naknadne spremembe (imen, števila potnikov, terminov, nastanitve in podobno), če so sploh še možne, agencija zaračunava po ceniku organizatorja oz. ponudnikov potovalnih storitev z dodatkom svojih stroškov 20 € po potniku na spremembo.

Potnik lahko za pomoč pri pridobitvi vizumov ali elektronski registraciji za izdajo dovoljenja za potovanje za vstop v tujo državo zaprosi tudi agencijo. V primeru sprejema takega naročila agencija zaračunava posredovanje pri izdelavi vizumov ali elektronski registraciji za izdajo dovoljenja za potovanje. Višina stroškov posredovanja pri pridobitvi vizuma, njegove izdaje in ostalih stroškov v zvezi s tem, ali pri elektronski registraciji za izdajo dovoljenja za potovanje, je odvisna od države, v katero se potuje. Strošek posredovanja znaša 25 € na vizum in ne vključuje stroškov izdelave vizuma oziroma 25 € na elektronsko registracijo za izdajo dovoljenja za potovanje in ne vključuje stroškov elektronske registracije za izdajo dovoljenja za potovanje. Za zamudo pri izdaji ali pošiljavi vizumov s strani konzularnih služb, za izgubo pošte z dokumenti potnika, ki služijo 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.

PROSPEKTI, KATALOGI, OPISI IN POTOVALNI DOKUMENTI V TUJIH JEZIKIH

Različni prospekti, katalogi in video materiali, ki so izdani v tujih jezikih, so namenjeni izključno interni uporabi zaposlenih agencije za slikovitejšo in izčrpnjšo predstavitev hotelskih objektov, njihove ponudbe in turističnih ciljev (destinacij) in se jih potnikom ne more dati ali posoditi.

Opisi in sporočila tujih organizatorjev so zapisani v izvirnem jeziku in so namenjeni potnikom iz držav njihovih sedežev, zato naj slovenski potnik pokliče v našo agencijo ali se oglasi v naši pisarni, po želji pa mu pošljemo prevod po e-pošti v roku 48 ur.

Skupaj s potovalnimi dokumenti tujega organizatorja v tujem jeziku, ki so namenjeni izvajalcem posameznih storitev (letalski prevoz, transfer, hotel...), potnik prejme tudi povzetek dokumentov v slovenskem jeziku, določeni podatki o njegovem potovanju pa so razvidni tudi iz pogodbe oz. prijavnice. V primeru kakršnihkoli nejasnosti v zvezi s potovanjem naj se potnik za pojasnilo pravočasno obrne na agencijo.

ODPOVED POTOVANJA

Potnikova odpoved potovanja

Potnik lahko odpove potovanje ustno po telefonu ali s pisnim obvestilom na prodajnem mestu; lahko po elektronski pošti na e-naslov: info@ta-lastovka.si. Osnovo za obračun stroškov predstavlja trenutek organizatorjevega prejema potnikovega odstopa od pogodbe, pri tem naj potnik upošteva uradni delovni čas agencije med 9.00 in 16.00 od ponedeljka do petka.



Obogatimo vas za spoznanja, ki jih prinašajo potovanja.

V primeru odpovedi organizator oz. posrednik pri rezervacijah zadrži plačilo oziroma zahteva plačilo potovanja glede na to, koliko časa pred začetkom potovanja je prejel potnikovo odpoved potovanja, in sicer po naslednji lestvici, če ni na posameznem programu, ponudbi oz. potrditvi ponudbe navedeno drugače.

Čas do začetka potovanja	Odstotek cene potovanja
do 91 dni pred odhodom	10 % oz. najmanj 50 €
90 do 61 dni	30 %
60 do 31 dni	60 %
30 do 16 dni	80 %
15 dni pred odhodom	100 %
neudeležba brez odpovedi	100 %

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. To velja tudi v primerih, ko je za njegovo potovanje kupljena vozovnica prevoznika ali katera koli druga storitev, ki dobavitelj zanjo obračunava 100 % stroške odpovedi ne glede na datum odpovedi.

Pri programih za zaključene skupine, programih oz. rezervacijah narejenih po naročilu, so stroški odpovedi dejanski stroški oz. kot je na programu ali ponudbi oz. potrditvi navedeno. V primeru nakupa individualnih letalskih vozovnic za skupino, je strošek odpovedi najmanj kalkulirana oz. povprečna cena letalske vozovnice v skupini.

Naslednji primeri se štejejo za potnikovo odpoved potovanja, pri čemer je potnik poleg plačila 100 % cene potovanja (peti odstavek 901. člena Obligacijskega zakonika) dolžan organizatorju povrniti tudi stroške in škodo, ki je organizatorju nastala zaradi odpovedi potovanja:

- če se potnik potovanja ne udeleži;
- če potnik prodajnemu mestu ne posreduje potrebnih podatkov in dokumentacije za potovanje pravočasno ali posreduje netočne podatke;
- če potnik ne plača obveznosti v predvidenem roku;
- če je potniku onemogočeno potovanje zaradi nespoštovanja mejnih, carinskih, sanitarnih ali drugih podobnih obveznosti ob prehajanju meje (npr. pridobitev vizuma je odgovornost potnika);
- če je potniku potovanje onemogočeno zaradi nespoštovanja predpisov na destinacijah po programu;
- če potnik med potovanjem po svoji želji spremeni program oziroma ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe z TA Lastovko;
- če je potniku potovanje onemogočeno zaradi izgube ali kraje potovalnih dokumentov.

V primeru spremembe programa na lastno željo ali zaradi višje sile, ne da bi za to obstajali razlogi na strani TA Lastovke zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati kakršnekoli odškodnine ali znižanja cene.

Če potnik odpove potovanje med potovanjem, zaradi okoliščin, ki se jim ni mogel izogniti ali jih odvrniti, in bi bile ob sklenitvi pogodbe utemeljen razlog, da pogodbe ne bi bil sklenil, če bi bile takrat podane, ima organizator oz. posrednik pri rezervacijah v skladu s četrtem odstavkom 901. člena Obligacijskega zakonika (OZ) pravico do pravičnega plačila za dogovorjene storitve in morebitno škodo, ki mu nastane zaradi potnikove odpovedi potovanja. Spremembe nebitvenih lastnosti potovanja (npr. tipa letal in drugih prevoznih sredstev, prevoznika, smeri poleta, drugih poti, vmesnih postankov in podobno) ne štejejo za utemeljen razlog iz četrtega odstavka 901. člena Obligacijskega zakonika (OZ).

Potniku v primeru odpovedi potovanja, ne glede na razlog ali čas, ob katerem odpove potovanje, organizator zaračuna administrativne stroške v višini 20 € na potnika.



Obogatimo vas za spoznanja, ki jih prinašajo potovanja.

Potnik v nobenem primeru odpovedi potovanja nima pravice do povračila administrativnih stroškov prijave, morebitnih stroškov vizumov in drugih pristojbin, stroškov cepljenj, zavarovanja in drugih podobnih stroškov.

Potnik lahko po sklenitvi pogodbe spremeni ime, kot ga je navedel ob prijavi, vendar le pod pogojem, da je taka sprememba možna. Za vsako tako spremembo organizator potniku zaračuna administrativne stroške v višini 20 € na potnika. V primerih, ko so stroški spremembe višji, še zlasti, kadar aranžma obsega tudi prevoz z ladijskim, s čarterskim ali rednim letalskim prevozom, in nastanejo tudi stroški zaradi spremembe, ki jih zaračuna izvajalec, organizator zahteva tudi plačilo dejanskih stroškov, nastalih zaradi spremembe.

Potnik lahko po sklenitvi pogodbe poskrbi za svojo zamenjavo pri čemer nov potnik prevzame pogodbene obveznosti prvotnega potnika. Prijavljeni potnik svojemu prodajnemu mestu posreduje pisno odpoved potovanja skupaj s prijavo in izjavo novega potnika, da sprejema te splošne pogoje in navodila; sprememba potnika velja, ko organizator potrdi spremembo. Za takšno zamenjavo organizator prvotnemu potniku zaračuna administrativne stroške v višini 20 € na osebo. V primerih, ko so stroški spremembe višji, še zlasti, kadar aranžma obsega tudi prevoz z ladijskim, s čarterskim ali rednim letalskim prevozom, in nastanejo tudi stroški zaradi spremembe, ki jih zaračuna izvajalec, organizator zahteva tudi plačilo dejanskih stroškov, nastalih zaradi spremembe. Za stroške zamenjave potnika sta solidarno odgovorna prvotni in nadomestni potnik.

Kakršnekoli spremembe izbranega programa oziroma potovanja, ki niso izrecno opredeljene v teh splošnih pogojih in navodilih (npr. dodatne ponudbe), organizator potovanja lahko rešuje individualno na predlog potnika glede na lastnosti izbranega potovanja in dejanskih možnosti za spremembe. Organizator potniku ni dolžan omogočiti takšnih sprememb.

Zavarovanje rizika odpovedi

Ob prijavi lahko sklenete zavarovanja rizika odpovedi (zavarovanje odpovedi turističnih potovanj) za primer, da se zaradi določenih nepredvidljivih okoliščin potovanja ne bi mogli udeležiti. Ob izpolnitvi pogojev zavarovalnice s katero je sklenjeno zavarovanje, lahko uveljavljate vračilo vplačane kupnine. TA Lastovka lahko po pooblastilu potnika uredi takšno zavarovanje pri izbrani zavarovalnici, s katero ima agencija pogodbo, v skladu s splošnimi pogoji zavarovalnice.

Zavarovanje rizika odpovedi je mogoče skleniti ob prijavi na potovanje in krije stroške, ki jih mora potnik povrniti organizatorju zaradi odpovedi potovanja. Veljajo pogoji zavarovalnice.

Zavarovanje krije le odpovedi iz razloga: nezgode, smrti ali nepričakovanega poslabšanja zdravstvenega stanja potnika; smrti potnikovih svojcev (zakonec, izven zakonski partner, istospolni partner, starši, tast, tašča, otroci, zet, snaha, brat, sestra, vnuk, vnukinja, stari starši), ki potniku onemogoča potovanje; nezgode ali nepričakovanega poslabšanja zdravstvenega stanja potnikovih ožjih svojcev (zakonec, izven zakonski partner, istospolni partner, starši, otroci, brat ali sestra), ki potniku zaradi potrebne nege ali hospitalizacije onemogoča potovanje; uradnih pozivov; elementarnih nesreč.

Zavarovanje ne krije odpovedi, če gre za posledice nezgode oz. zdravstvenega stanja ali bolezni potnika, njegovega svojca ali ožjega svojca, ki jih je ta imel ali za katere je vedel, preden je bilo sklenjeno zavarovanje odpovedi.

Potnik je dolžan o odpovedi pisno obvestiti prodajno mesto, kjer se je prijavil na potovanje, takoj, ko izve, da se potovanja ne bo mogel udeležiti, sicer krije zavarovalnica samo delež, ki bi ga bil potnik dolžan plačati ob takojšnjem pisnem obvestilu organizatorju oz. posredniku pri rezervacijah.

Odstopnina znaša približno 5%-7% cene celotnega aranžmaja oz. odvisno od izbranega paketa zavarovanja. V primeru odpovedi, agencija zadrži celotno vrednost odstopnine ter administrativne stroške. V primeru, ko je predmet pogodbe o potovanju nakup letalske vozovnice, TA Lastovka poleg administrativnih stroškov zadrži tudi rezervacijsko pristojbino (TSC). Potnik ima iz naslova vplačanega odpovednega rizika torej pravico do povračila vplačanega zneska za pogodbeno dogovorjene turistične storitve, zmanjšane za administrativne stroške, vplačila odstopnine in morebitno rezervacijsko pristojbino (TSC). TA Lastovka ne odgovarja za druge morebitne stroške, ki jih je imel potnik zaradi načrtovanega potovanja ali druge turistične storitve po pogodbi o potovanju (npr. stroški cepljenja, vizum, potni stroški, ipd.).

Potnik ima pravico do uveljavljanja vračila plačila na podlagi plačane odstopnine, v primeru, da pogodbo o



Obogatimo vas za spoznanja, ki jih prinašajo potovanja.

potovanju zaradi zgoraj navedenih razlogov odpove najkasneje do dve uri pred pričetkom potovanja. Kot pričetek potovanja, ki se prične z organiziranim avtobusnim, letalskim ali ladijskim prevozom se šteje ura avtobusnega, letalskega ali ladijskega odhoda. V primeru, ko v turistični aranžma ni vključen organiziran prevoz, pa se kot pričetek potovanja šteje ura, ko bi potnik lahko dejansko prevzel nastanitveni objekt. Če potnik potovanja ne prične na dan, ki je določen kot pričetek potovanja in potovanja pred samim pričetkom pisno ne odpove, nima pravice do uveljavljanja vračila vplačila na podlagi plačane odstopnine.

Potek reševanja škodnega primera in čas reševanja škodnega primera je v pristojnosti zavarovalnice s katero je sklenjeno zavarovanje. Komunikacijo z zavarovalnico lahko vodi agencija TA Lastovka. V primeru, da je zavarovanje sklenil potnik sam, komunikacijo z zavarovalnico vodi potnik direktno.

Organizatorjeva odpoved potovanja

Organizator si pridržuje pravico do odpovedi potovanja najkasneje 7 (sedem) dni pred predvidenim začetkom potovanja, če se za potovanje ne prijavi potrebno najmanjše število potnikov, ki je navedeno v programu ali potrdilu o potovanju.

Organizator si pridržuje pravico do popolne ali delne odpovedi potovanja, če pred izvajanjem ali med izvajanjem programa nastopijo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, odstraniti ali se jim izogniti, pa te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da organizator pogodbe o potovanju ne bi sklenil oziroma je ne bi sklenil v takšnem obsegu (po takšnem programu), če bi obstajale ob sklenitvi (npr. razglašeno izredno ali vojno stanje na destinaciji potovanja). Pri programih in posameznih storitvah, kjer je ustrezno vreme bistveni pogoj za izpolnitev programa, se odstop od pogodbe zaradi slabega oziroma neustreznega vremena šteje kot odstop od pogodbe zaradi izrednih okoliščin. V tem primeru ima potnik pravico le do povrnitve vplačanega zneska do višine, ki je pri delni odpovedi potovanja ostal neizkoriščen, do prenosa vplačanega zneska na drug termin pa le, če spremenjene okoliščine to omogočajo. Organizator ima pravico do pravičnega plačila za dogovorjene in že izvedene storitve, vključno s stroški storitev, ki so bile potrebne za zagotovitev varnosti potnika ob nastopu izrednih okoliščin. Organizator ne odgovarja za škodo, ki potniku nastane zaradi izrednih okoliščin na potovanju, še zlasti v primeru, da potnik ne upošteva navodil organizatorja.

V primerih organizatorjeve odpovedi potovanja iz prejšnjih dveh odstavkov potnik nima pravice do povračila morebitnih drugih stroškov, kot so na primer stroški vizuma, potrebnega za vstop v državo, kamor naj bi se potovalo, stroškov cepljenj, ki so bili za program zahtevani, ali morebitnih zavarovanj, ki jih je zaradi potovanja sklenil potnik. Organizator v primerih iz prejšnjih dveh odstavkov tudi ne odgovarja za drugo morebitno škodo, ki bi nastala potniku zaradi popolne ali delne odpovedi potovanja.

SPREMEMBE PROGRAMA POTOVANJA

Organizator si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda zaradi spremembe letalskega voznega reda ali nastopa višje sile in pravico do spremembe programa potovanja med potovanjem, če se spremenijo pogoji za potovanje (nov vozni red, negotov položaj v državi oz. na območju, kjer je načrtovan program, naravne nesreče ali druge nepredvidene okoliščine, na katere organizator oz. posrednik pri rezervacijah ne more vplivati) brez posebne odškodnine potniku. V teh primerih lahko organizator potniku zagotovi storitve v spremenjeni obliki glede na obstoječe možnosti. Prav tako lahko pride do zamud prevoznika, ki so npr. posledica preobremenjenosti zračnega prometa, stavk in slabega vremena, nanje pa organizator potovanja oz. posrednik pri rezervacijah ne more vplivati. Organizator oz. posrednik pri rezervacijah ne odgovarja za zamude ali odpovedi letal, ladij ali vlakov oziroma drugih javnih prevoznih sredstev, kakor tudi ne za spremembe programa, ki bi nastale kot posledica takšnih zamud. Takšne okoliščine ne štejejo za organizatorjevo odpoved potovanja. Organizator oz. posrednik pri rezervacijah ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi potniku nastala zaradi takšnih zamud. Organizator oz. posrednik pri rezervacijah si pridržuje pravico do spremembe odhodnega ali prihodnega letališča, pri čemer zagotovi prevoz od točke začetka potovanja po prvotnem programu do spremenjenega odhodnega letališča oz. od spremenjenega prihodnega letališča do točke zaključka potovanja po prvotnem programu. Če potnik ne želi koristiti prevoza, ki ga omogoči organizator oz. posrednik pri rezervacijah, sam krije stroške prevoza do oz. od spremenjenega letališča.

Kadar organizator oz. posrednik pri rezervacijah potniku sporoči natančnejše nebstvene lastnosti potovanja



Obogatimo vas za spoznanja, ki jih prinašajo potovanja.

(npr. tip letal in drugih prevoznih sredstev, ime prevoznika, smer poleta, drugih poti, vmesne postanke in podobno), si pridruže pravico do spremembe teh lastnosti potovanja. Spremembe takšnih nebitvenih lastnosti potovanja ne štejejo za organizatorjevo odpoved potovanja niti kot utemeljen razlog iz četrtega odstavka 901. člena Obligacijskega zakonika (OZ).

V primeru, da stanje na kraju samem ponudniku ne dopušča nastanitve potnikov v predvidenem objektu, lahko organizator oz. posrednik pri rezervacijah nastani potnika v istem kraju v drug objekt enake ali višje kategorije, če je to mogoče. Takšne okoliščine ne štejejo za organizatorjevo odpoved potovanja niti kot utemeljen razlog iz četrtega odstavka 901. člena Obligacijskega zakonika (OZ).

POTOVALNI DOKUMENTI IN PREHAJANJE MEJA

Potnik je dolžan poskrbeti, da on sam ter njegovi dokumenti in prtljaga ustrezajo mejnim, carinskim, deviznim, zdravstvenim in drugim predpisom svoje države ter držav, skozi katere in v katere potuje po programu. Če zaradi neupoštevanja teh predpisov potnik ne more na potovanje ali potovanja ne more nadaljevati, nosi sam vse posledice in stroške, ki nastanejo v zvezi s tem. V primeru, da potnikovo neupoštevanje teh predpisov povzroči zamudo, dodatne stroške ali prekinitev potovanja, potnik za nastalo škodo odgovarja organizatorju oz. posredniku pri rezervacijah in drugim potnikom.

Potnik mora za potovanje imeti veljaven potni list ali drug veljaven ustrezen dokument, s katerim lahko vstopi v posamezno državo. Ob njegovem vstopu v večino tujih držav mora veljati še najmanj 6 mesecev. Potnik mora pravočasno poskrbeti za pridobitev dovoljenj oz. soglasij tuje države za vstop, v kolikor so potrebna. Prav tako mora pravočasno v celoti poskrbeti za izpolnjevanje obveznih zdravstvenih in ostalih pogojev za vstop v tujo državo. V primeru, da posamezne države pogojujejo vstop v državo z določeno časovno veljavnostjo dokumenta pred iztekom veljavnosti na dan vstopa, je potnik dolžan na ta določila in iztek veljavnosti dokumenta paziti sam. Če zaradi neustrezne veljavnosti dokumentov potnik potovanja ne more nadaljevati, nosi sam vse posledice in stroške, ki nastanejo v zvezi s tem. V primeru, da neustrezna veljavnost potnikovih dokumentov povzroči zamudo, dodatne stroške ali prekinitev potovanja, potnik za nastalo škodo odgovarja organizatorju oz. posredniku pri rezervacijah in drugim potnikom.

Potnik si je dolžan pred potovanjem oziroma do roka, ki je v programu določen, pridobiti vizume za države, v katere potuje, in opraviti cepljenja, ki so za potovanje v te države zahtevana. Če potnik teh obveznosti ne izpolni, se šteje, da je odstopil od pogodbe. Organizator oz. posrednik pri rezervacijah ne jamči za točnost informacij, pridobljenih od pristojnih veleposlaništev. V primeru zavrnitve vstopa v državo ali druge ovire za nadaljevanje potovanja, potnik sam nosi vse posledice in stroške, ki nastanejo v zvezi s tem. V primeru, da zavrnitev vstopa potniku povzroči zamudo, dodatne stroške ali prekinitev potovanja, potnik za nastalo škodo odgovarja organizatorju in drugim potnikom.

V primeru, da potniku ureja vizum organizator, ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma in ne vrača stroškov postopka za pridobitev vizuma. Šteje se, da si potnik ureja vizum sam, kadar prodajnemu mestu ne dostavi podatkov in dokumentov, potrebnih za ureditev vizuma, v roku, določenem v programu, obvestilu o potovanju ali na poziv prodajnega mesta. Če je v programu ali obvestilu o potovanju naveden rok, do katerega mora potnik posredovati dokumente, organizator oz. posrednik pri rezervacijah in prodajno mesto potnika nista dolžna dodatno pozivati k posredovanju dokumentov.

Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu (letalski, ladijski, avtobusni ipd.) je naročnik dolžan ob prijavi potnikov posredovati vse potrebne podatke o vseh potnikih, ki jih prijavlja. Podatki se morajo v celoti natančno in popolno ujemati s podatki v uradnih dokumentih, ki so jih udeleženci potovanja dolžni v skladu s predpisi o prestopu državne meje in ustreznimi tujimi zakonodajnimi akti nositi s seboj. V primeru, da se podatki na potovalnih dokumentih ne ujemajo s podatki, ki jih je posredoval naročnik, potnik sam nosi vse posledice in stroške, ki mu nastanejo v zvezi s tem. V primeru, da neujemanje podatkov povzroči zamudo, dodatne stroške ali prekinitev potovanja, potnik za nastalo škodo odgovarja organizatorju oz. posredniku pri rezervacijah in drugim potnikom.

Če potnik med potovanjem izgubi dokumente ali so mu ti ukradeni, so pa nujno potrebni za nadaljevanje potovanja ali za vrnitev v domovino, si potnik na lastne stroške priskrbi nove. Pri urejanju teh formalnosti se potnik za nasvet in pomoč lahko obrne na vodjo potovanja ali na predstavnika organizatorja potovanja. V



Obogatimo vas za spoznanja, ki jih prinašajo potovanja.

primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do kakršnegakoli povračila vplačanega potovanja ali povrnitve stroškov. V primeru, da izguba ali kraja dokumentov povzroči zamudo, dodatne stroške ali prekinitvev potovanja, potnik za nastalo škodo odgovarja organizatorju in drugim potnikom.

ZDRAVSTVENA VPRAŠANJA

Po predpisih Svetovne zdravstvene organizacije se je za potovanja v določene države potnik dolžan cepiti proti določenim boleznim in si priskrbeti ustrezen dokument o cepljenju (t. i. »rumena cepilna knjižica«), ne glede na to, kdaj je sprejet tovrsten predpis.

Potnik mora sam poskrbeti za ustrezna cepljenja in potrdila o cepljenju in sam nosi stroške takšnih cepljenj in potrdil. Cepljenje je za potnika obvezno tudi, če je tovrsten predpis sprejet po sklenitvi pogodbe o potovanju, kar ne šteje za utemeljen razlog iz četrtega odstavka 901. člena Obligacijskega zakonika (OZ).

Organizator oz. posrednik pri rezervacijah ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitvev potovanja zaradi potnikovega nespoštovanja zdravstveni predpisov na destinaciji potovanja kakor tudi ne za stroške, povezane s tem. V primeru, da potnikovo nespoštovanje zdravstvenih predpisov povzroči zamudo, dodatne stroške ali prekinitvev potovanja, potnik za nastalo škodo odgovarja organizatorju in drugim potnikom.

Organizator oz. posrednik pri rezervacijah ne odgovarja za zdravstvene težave potnika na poti, morebitne zaplete ali potnikovo prekinitvev potovanja zaradi zdravstvenih težav. Organizator oz. posrednik pri rezervacijah potnikom priporoča sklenitev zdravstvenega zavarovanja z asistenco v tujini (zavarovanje za plačilo stroškov pomoči in vrnitve domov v primeru bolezni ali nesreče na potovanju). Na izrecno željo potnika lahko organizator oz. posrednik pri rezervacijah po njegovem pooblastilu zanj uredi takšno zavarovanje pri izbrani zavarovalnici v skladu s splošnimi pogoji te zavarovalnice.

PRTLJAGA

Prevoz prtljage do določene teže, ki jo določa posamezni prevoznik, je vključen v ceno prevoza, če ni drugače navedeno. Pri letalskem prevozu ima potnik pravico do brezplačnega prevoza določene teže prtljage po določenih prevoznika, vsak dodatni kos prtljage ali kilogram pa doplača potnik sam, vnaprej ali na kraju samem, v ustrezni valuti oziroma po določenih letalskega prevoznika. Otroci do dveh let nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage.

Za prevoz posebne prtljage, kot je športna oprema oziroma prtljaga večjih dimenzij, mora potnik prevozniku plačati zahtevano doplačilo. Vedno je prevoz tovrstne prtljage obvezno najaviti že ob prijavi, letalski prevozniki pa si zaradi omejitve kapacitet pridržujejo pravico do zavrnitve prevoza tovrstne prtljage. Vse stroške oziroma škodo, ki bi zaradi tega nastala, nosi potnik sam. V primeru, da zaradi tega nastane zamuda, dodatni stroški ali celo prekinitvev potovanja, potnik za nastalo škodo odgovarja organizatorju oz. posredniku pri rezervacijah in drugim potnikom.

Pri letalskem prevozu je za prtljago odgovorna izključno letalska družba v skladu s predpisi, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu.

Za prevoz prtljage ni odgovoren organizator oz. posrednik pri rezervacijah. Organizator oz. posrednik pri rezervacijah ne odgovarja za uničeno ali izgubljeno prtljago ali za krajo prtljage ali drugih osebnih predmetov med potovanjem (npr. med prevozom, v gostinskih in nastanitvenih objektih, na ogledih ipd.). Prijave izgubljene, poškodovane ali odtujene prtljage potnik sam naslovi na prevoznika, nastanitveni objekt oziroma drugega neposrednega ponudnika storitve ali pristojni organ na kraju samem. Pri urejanju teh formalnosti se potnik za nasvet in pomoč lahko obrne na vodjo potovanja ali na predstavnika organizatorja potovanja. V primeru, da mora potnik zaradi uničenja, izgube ali kraje prtljage prekiniti potovanje, ni upravičen do kakršnega koli povračila vplačanega potovanja ali povrnitve stroškov. V primeru, da uničenje, izguba ali kraja prtljage povzroči zamudo, dodatne stroške ali prekinitvev potovanja, potnik za nastalo škodo odgovarja organizatorju oz. posrednik pri rezervacijah in drugim potnikom.



Obogatimo vas za spoznanja, ki jih prinašajo potovanja.

NASTANITVENI, GOSTINSKI IN DRUGI TURISTIČNI OBJEKTI

Nastanitve v programih so označene v skladu z uradno nacionalno kategorizacijo posamezne države, veljavno v času izdaje programa, na katero organizator oz. posrednik pri rezervacijah nima nikakršnega vpliva in zanjo ne odgovarja. Standardi turističnih ponudb na različnih destinacijah so različni in med seboj neprimerljivi. Pri tem je potrebno upoštevati, da kriteriji kategorizacije na nekaterih destinacijah bistveno odstopajo od kriterijev, ki veljajo v Republiki Sloveniji oziroma v večini zahodnoevropskih držav.

Hišni redi, prehrana, storitve, plaža kakor tudi ostala ponudba in omejitve turističnih, gostinskih in nastanitvenih obratov so pod nadzorom krajevnih turističnih organizacij in državnih ter lokalnih oblasti. Tudi na te elemente organizator oz. posrednik pri rezervacijah nima nikakršnega vpliva in zanje ne odgovarja.

Pri nastanitvi v enoposteljni sobi mora potnik upoštevati, da ta po navadi ne ustreza standardu dvoposteljne sobe, da je po navadi manjša in ima slabšo lego. Pri nastanitvi v triposteljni sobi mora potnik upoštevati, da gre največkrat dejansko za dvoposteljno sobo s pomožnim ležiščem, pri čemer nastanitev tretje osebe ne ustreza standardu nastanitve ostalih dveh oseb. Po navadi gre za zložljivo posteljo, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je primerna predvsem za otroke. Potnik naj tudi upošteva, da lahko zložljiva postelja bistveno omeji gibanje v sobi. Enaka opozorila veljajo za dvoposteljne sobe z dodatnim ležiščem.

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 nastanitvenem objektu. Razdelitev sob je v izključni pristojnosti hotelirjev. Organizator potovanja oz. posrednik pri rezervacijah nima pri tem nobenega vpliva, želje potnika lahko posreduje naprej, ne more pa zagotoviti, da bodo le-te tudi izpolnjene.

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 oz. posrednik pri rezervacijah 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 npr. na parkirišče, cesto, sosednje objekte.

Navadno je prijava v hotel med 12. in 16. uro ter v apartmaje med 14. in 16. uro. Sobo oz. apartma je potrebno zapustiti v večini primerov do 10. ure, saj je le-to potrebno pripraviti za nove goste. Za točne ure prevzema oz. zapustitve sobe veljajo predpisi vsakega posameznega nastanitvenega objekta.

REŠEVANJE REKLAMACIJ OZIROMA PRITOŽB

Potnik mora nepravilnosti oziroma pomanjkljivosti urejati na kraju samem, pri vodji potovanja, organizatorju oziroma v primeru njune odsotnosti neposredno pri izvajalcu konkretne storitve. V primeru, da bi bila glede na njeno vsebino reklamacija lahko rešena na kraju samem (na primer pomanjkljiva čistoča sobe, oprema, lega sobe ipd.), potnik pa ni prijavil napake na kraju samem in o nepravilnosti ni obvestil prej navedenih oseb, se šteje, da se je potnik strinjal s tako opravljeno storitvijo in je s tem izgubil pravico do vlaganja kasnejših reklamacij z zahtevo po znižanju cene storitve oziroma plačilu škode. Enako velja v primeru, da potnik ne sprejme ponujene rešitve reklamacije, ki ustreza vplačanim storitvam po programu.

Če vzroka pritožbe ni možno odpraviti na kraju samem, lahko potnik sestavi pisno poročilo. Če so bile storitve opravljene nepopolno ali nekakovostno, lahko potnik z ugovorom zahteva sorazmerno znižanje cene. Pisni ugovor lahko potnik v skladu s prvim odstavkom 893. člena Obligacijskega zakonika (OZ) vloži v 8 (osmih) dneh po končanem potovanju pri organizatorju oz. posredniku pri rezervacijah s priporočeno pošto na naslov: TA Lastovka, Veliki Otok 44b, 6230 Postojna, ter priloži dokaze, s katerimi utemeljuje svoj ugovor (npr. pisno potrdilo s podpisom predstavnika ali ponudnika storitve, morebitne račune zaradi dodatnih stroškov ipd.), sicer izgubi pravico do ugovora. Potnik lahko pošlje ugovor tudi po e-pošti na naslov: info@ta-lastovka.si. Organizator oz. posrednik pri rezervacijah je dolžan potniku dokončno odgovoriti v primernem roku, potrebnem za pridobitev informacij o vzroku pritožbe pri ponudniku storitve, oziroma v času, ki je potreben,



Obogatimo vas za spoznanja, ki jih prinašajo potovanja.

da pridobi informacije od tretjih oseb, ki so neposredno izvajale ugovarjane storitve. Dokler organizator oz. posrednik pri rezervacijah ne izda dokončnega odgovora na potnikov ugovor, se potnik odreka posredovanju pritožbe tretjim osebam in pristojnim institucijam ali dajanju informacij medijem in drugim javnostim.

V primeru reklamacije za potovanje, pri katerem TA Lastovka ni organizator potovanja, bo TA Lastovka pritožbo posredovala odgovornemu organizatorju potovanja in o tem potnika pisno obvestila. Tuji organizatorji imajo lahko krajši čas za oddajo pritožb, zato svetujemo, da potnik pošlje reklamacijo v najkrajšem možnem času. V primeru, da TA Lastovka nastopa zgolj v vlogi informatorja, mora potnik vse reklamacijske zahteve uveljavljati na kraju samem neposredno pri dejanskem organizatorju (na primer dodatnega izleta, ogleda ipd.).

V skladu z 894. členom Obligacijskega zakonika se najvišja odškodnina omeji na vplačani znesek potovanja.

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 sama sedež, in sodiščem, na območju katerega je bila sklenjena pogodba.

VARSTVO OSEBNIH PODATKOV in ZASEBNOST

Upravljavca osebnih podatkov je organizator potovanja oz. posrednik pri rezervacijah (TA Lastovka, Veliki Otok 44b, 6230 Postojna).

Organizator oz. posrednik pri rezervacijah osebne podatke potnikov obdeluje na temelju točke (b) 6/1 člena Splošne uredbe o varstvu podatkov (GDPR) za namen izvedbe izbranega potovanja.

Če potnik ne posreduje osebnih podatkov, ki so potrebni za organizacijo in izvedbo potovanja mu organizator ne more zagotoviti storitev iz potovanja.

Organizator oz. posrednik pri rezervacijah osebne podatke potnikov posreduje npr. letalski družbi in hotelom, prevoznikom ter turističnim vodnikom na destinaciji potovanja, kjer je to potrebno glede na program izbranega potovanja.

V primeru, da organizator oz. posrednik pri rezervacijah za potnika ureja sklenitev zavarovanja, potrebuje tudi nekatere dodatne osebne podatke, ki jih zgolj za izvedbo potovanja ne bi potreboval (npr. davčno številko in datum rojstva potnika). V tem primeru osebne podatke potnika organizator oz. posrednik pri rezervacijah posreduje tudi izbrani zavarovalnici.

V primeru, da organizator potovanja oz. posrednik pri rezervacijah za potnika ureja tudi pridobitev vizuma, potrebuje še nekaj dodatnih osebnih podatkov, ki jih za pridobitev vizuma zahteva posamezna država, ali celo potni list, če je tega treba posredovati na veleposlaništvo oziroma konzulat ciljne države. V času, ko s potnim listom fizično ne razpolagamo, ne moremo zagotavljati ustreznih ravni varnosti obdelave osebnih podatkov. Če potnik ne posreduje potrebnih podatkov in dokumentov (zlasti npr. potnega lista), zanj ne moremo urediti pridobitve vizuma.

V primeru, da destinacija potovanja ni država članica EU oziroma EEA, je na prijavnici ali v programu navedeno posebno obvestilo, ali države na destinacijah po programu zagotavljajo enako visoko raven varstva osebnih podatkov kot EU in kakšni zaščitni ukrepi oziroma pravni temelji za posredovanje v te države veljajo.

Osebne podatke potnikov bomo za namen izvajanja pogodbe hranili še 5 let po izvedbi potovanja oziroma do poravnave vseh obveznosti. Podatke v zvezi z izdanimi računi bomo za namen izpolnjevanja naših davčnih obveznosti hranili še 10 let od izdaje posameznega računa.

Potnik ima pravico do dostopa do svojih osebnih podatkov, pravico do popravka in v zvezi s tem omejitev obdelave in pravico do prenosljivosti podatkov. V zvezi s prejemanjem ponudb (pravna podlaga: 158. člen



TURISTIČNA AGENCIJA LASTOVKA
+386 41 993 842
info@ta-lastovka.si
www.ta-lastovka.si

Obogatimo vas za spoznanja, ki jih prinašajo potovanja.

ZEKom-1) ima tudi pravico do ugovora oziroma preklica privolitve in pravico do izbrisa. Zahtevek lahko naslovi po klasični ali e-pošti na naslov organizatorja. Od prejemanja e-ponudb se lahko potnik kadarkoli odjavi tudi prek povezave v prejetem e-sporočilu. Potnik ima tudi pravico, da v primeru kršitve pravic v zvezi z varstvom osebnih podatkov, vloži pritožbo oziroma prijavo pri Informacijskem pooblaščenču RS (več informacij na www.ip-rs.si).

VELJAVNOST IN SPREMEMBE SPLOŠNIH POGOJEV IN NAVODIL

Ti splošni pogoji in navodila veljajo od dneva objave v tiskani obliki v naši poslovalnici in na spletni strani www.ta-lastovka.si. TA Lastovka si pridržuje pravico do sprememb kateregakoli dela splošnih pogojev in navodil brez predhodnega ali naknadnega obvestila. Spremenjeni pogoji pričnejo veljati z dnem objave na spletni strani. Potnik lahko splošne pogoje in navodila zahteva tudi pri organizatorju oz. posrednik pri rezervacijah ali na prodajnem mestu.

v Postojni, 5. 5. 2022