

## **Splošni pogoji poslovanja potovalne agencije EKO POTOVANJA DAMJAN KONČNIK s.p.**

Starograjska ulica 47, 1433 Radeče

### **1. SPLOŠNI POGOJI**

- Splošni pogoji in navodila za potovanje so sestavni del pogodbe, ki jo s podpisom prijavnice - voucherja skleneta potovalna agencija EKO POTOVANJA DAMJAN KONČNIK s.p. (v nadaljevanju EKO POTOVANJA) oz. pooblaščen turistična agencija in potnik, ki se prijavlja za določeno potovanje.
- V primeru, da je v posameznem programu glede katerekoli točke teh splošnih pogojev in navodil drugače določeno, velja navedba oz. določilo navedeno v programu.

### **2. PRIJAVA IN AKONTACIJA**

- Potnik se lahko prijavi za potovanje, ki ga organizira EKO POTOVANJA v katerikoli poslovalnici EKO POTOVANJA ali pooblaščen agenciji.
- Ob prijavi EKO POTOVANJA in potnik skleneta pogodbo, ki je obenem tudi potrdilo o potovanju in vsebuje podatke o potnikovem aranžmaju ali pa se sklicuje na program potovanja, kjer so ti podatki navedeni.
- Ob prijavi je potnik dolžan navesti vse podatke in predložiti dokumente, ki jih zahteva program potovanja, ter vplačati akontacijo, ki znaša 30% vrednosti potovanja ali znesek, ki je naveden na prijavnici. V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov je odgovoren za vse stroške oziroma posledice, nastale zaradi napačnih podatkov.
- Potnik ob prijavi podpiše pogodbo oz. prijavnico z besedilom: » Seznanjen sem s programom in s potovalnimi pogoji ter jih v celoti sprejemam. » Na ta način postane vse, kar je navedeno v teh pogojih, pravna obveznost tako za potnika kot za organizatorja.
- Ko se potnik prijavi za potovanje pisno, velja njegova prijava za potrjeno, ko vrne agenciji EKO POTOVANJA podpisano pogodbo in potrdilo o plačani akontaciji ( kopijo virmana oziroma splošne položnice).
- Za vsako spremembo že potrjene rezervacije potovanja je treba plačati 25 €, če v posameznem programu ni drugače navedeno.
- Pri prodaji po telefonu se pogodba sklene s telefonsko prijavo oz. s posredovanjem osebnih podatkov potnika in soudeležencev. Potnik je v tem primeru dolžan plačati akontacijo z navedbo sklica, ki ga prejme ob telefonski prijavi oz. v potrdilo o prejemu prijave, in na računu za 30% plačilo akontacije, ki ga prejme po pošti. Dokler potnik ne vplača akontacije, rezervacija ni potrjena.
- Za plačila s kreditnimi karticami na obroke znašajo manipulativni stroški za vnovčitev plačilnih sredstev 15 – 30 €.

### **3. STORITVE VŠTETE V CENI POTOVANJA**

- Če ni v programu drugače določeno so v ceno potovanja vštete prevozne storitve, hotelske in gostinske storitve, navedene v programu potovanja, kot tudi organizacija potovanja.
- Če ni v programu določeno, veljajo cene posameznega potovalnega aranžmaja na osebo za nastanitev v dvoposteljnih sobah.

### **4. POSEBNE STORITVE**

- Posebne storitve so tiste storitve, ki praviloma niso vštete v ceni potovanja (enoposteljna soba, posebna prehrana, opcijski dodatni izleti ipd.) ali so za njih v programu predvidena doplačila (vizumi, letališke pristojbine ipd.), zato jih potnik posebej plača, razen če ni v programu drugače določeno.
- V primeru, da so k posameznemu aranžmaju razpisane posebne oziroma dodatne storitve, potnik posreduje želje po teh storitvah ob prijavi, doplača pa jih na ceno potovanja.
- Objavljene cene dodatnih oziroma posebnih storitev veljajo zgolj v primeru naročila in plačila teh storitev ob naročilu in plačilu osnovnega potovanja .
- Med samim potovanjem potnik doplača posebne storitve vodji potovanja ali predstavniku EKO POTOVANJA v kraju, kjer se storitev opravlja v ustrezni valuti, če je med potovanjem ali letovanjem to storitev še mogoče naročiti.

### **5. PLAČILO**

- Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši plačilo na račun EKO POTOVANJA-a.

- Varščina, ki jo potnik plača ob prijavi znaša 30% cene potovanja, oz. toliko kot je navedeno v prijavnici potovanja. Preostali del plača potnik 30 dni pred začetkom potovanja, oz. kakor je navedeno v programu ali prijavnici. V primeru, da preostalega dela vrednosti potovanja potnik ne plača v 30 dni pred začetkom potovanja, se šteje, da je odpovedal aranžma in EKO POTOVANJA postopa po določilih o potnikovi odpovedi aranžmaja iz 8. točke teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje.
- Potnik je ob odhodu dolžan predložiti vodji potovanja dokument o plačanem aranžmaju (napotnica- voucher, potrdilo o vplačilu, kopija virmana ipd.), V nasprotnem primeru vodja potovanja potnika ne sprejme na potovanje.

## 6. CENE

- Cene potovanja so določene v programih potovanja, veljajo pa od dneva objave programa. EKO POTOVANJA si pridružuje pravico do spremembe cene v skladu z Obligacijskim zakonikom in zakonodajo, veljavno v Republiki Sloveniji, če je prišlo do sprememb v menjalnem tečaju valute ali tarifah prevoznikov, ki vplivajo na ceno potovanja. Cena se lahko, po dogovoru s potniki, spremeni tudi v primeru, ko je število udeležencev manjše od razpisane.
- EKO POTOVANJA sme uveljaviti pravico do spremembe dogovorjene cene najpozneje do dvajsetega dne pred začetkom potovanja.
- Soglasje kupca ni potrebno za zvišanje cene do 10%. Če podražitev cene preseže 10% ima kupec pravico do prekinitve pogodbe.
- O morebitni spremembi cene potovanja EKO POTOVANJA potnika obvesti.
- EKO POTOVANJA lahko v programu določi, da potnik plača storitve, ki bodo opravljene v tujini ali na kraju samem in na način kot predvideva program. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahteve na kraju samem (v tujini).

## 7. POTNI DOKUMENTI

- Potnik, ki se prijavlja za potovanje v tujino, mora imeti veljavni potni list oz. veljavno osebno izkaznico (odvisno od destinacije potovanja).
- Potnik si je dolžan pred potovanjem, oz. do roka, ki je v programu določen, pridobiti vizume za države v katere potuje.
- Če potnik te obveznosti ne izpolni, postopa EKO POTOVANJA po določilih o potnikovi odpovedi potovanja.
- V primeru, da potniku ureja vizum EKO POTOVANJA, le ta ne jamči uspešnosti pridobitve vizuma.
- Posredovanje EKO POTOVANJA pri pridobitvi vizuma ni všteto v ceni aranžmaja, ampak se plača posebej.
- Stroškov pridobitve vizumov EKO POTOVANJA potniku ne vrača.

## 8. POTNIKOVA ODPOVED POTOVANJA ALI SPREMEMBA POTOVANJA

- Potnik ima pravico do pisne odpovedi potovanja. V tem primeru ima EKO POTOVANJA pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi potovanja, katerih višina je odvisna od časa, v katerem je potnik predložil odpoved:
  - 100 do 76 dni pred odhodom – 60 % cene aranžmaja
  - 75 do 46 dni pred odhodom - 75% cene aranžmaja,
  - 45 do 31 dni pred odhodom - 85% cene aranžmaja,
  - 30 do 0 dni pred odhodom – 100 % cene aranžmaja,
- Pri vseh letalskih prevoznikih (kot so npr. Adria, Air Berlin, Ryanair, Easyjet in številni drugi) velja pravilo, da se vplačani znesek za letalsko vozovnico ne povrne. V primeru stornacije so storno stroški za letalsko vozovnico in letališke takse 100%.
- Tudi v primeru ustne odpovedi potovanja, mora potnik podpisati odpovedni dokument, ki mu ga v podpis ponudi prodajalec. V primeru, da zavrne podpis tega dokumenta, se šteje, kot da potovanja ni odpovedal.
- Če se potnik ne more udeležiti potovanja, lahko prenese svojo rezervacijo na drugega potnika, ki izpolnjuje zahteve, predvidene za določeno potovanje, pod pogojem, da so letalske karte ali vozovnice za vlak še na voljo, če gre za potovanje z letalom ali vlakom. Potnik izgubi pri tem vrednost letalske karte ali vozovnice za vlak in stroške, ki so neposredno povezani s prenosom rezervacije. O višini vračila odloča potovalna agencija EKO POTOVANJA. Potnik mora o tem obvestiti EKO POTOVANJA najpozneje v dvajsetih dneh pred začetkom potovanja. Drugi potnik krije tudi morebitno razliko v ceni letalske karte ali železniške vozovnice.
- Med potovanjem lahko potnik prekine potovanje samo na svojo željo s pisno izjavo o prekinitvi.
- Če potnik med potovanjem potovanje prekine, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov.
- V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi potovanja drugače določeni, veljajo pogoji določeni v programu.

- Potnik lahko med potovanjem spremeni program oziroma naročene storitve samo s predhodnim pisnim soglasjem, s strani pooblaščenega krajevnega - lokalnega agenta EKO POTOVANJA, s tem, da mora EKO POTOVANJA, kot organizatorja potovanja, o vsaki taki spremembi obvestiti najkasneje osem dni po vrnitvi s potovanja.

## 9. ODSTOPNINA

- Če potnik ob prijavi predvideva, da se morda zaradi določenih okoliščin (ki utegnejo nastopiti pri njem ali njegovi ožji družini) potovanja ne bo udeležil, lahko ob prijavi sklene pogodbo o zavarovanju odpovedi turističnega potovanja in plača odstopnino. Pogodba velja po pogojih in cenah Zavarovalnice Sava.
- S programom se lahko posebej določi drugačna višina odstopnine, oziroma, da odstopnina ni mogoča.
- Ne glede na plačano odstopnino ima EKO POTOVANJA v primeru potnikove odpovedi potovanja pravico do povrnitve administrativnih stroškov, ki znašajo 20 € po napotnici oziroma Voucherju.
- V primeru, da potnik odpove, oz. odstopi od pogodbe zaradi višje sile, pa ni položil odstopnine, ima EKO POTOVANJA pravico do povračila vseh svojih stroškov, razliko pa vrne potniku.
- Če se potnik odloči za drug termin ali drugo potovanje agencije EKO POTOVANJA, se dotedanja vplačila preknjižijo na nov termin oz. potovanje, pri tem pa se od vplačil odštejejo morebitni stroški, ki nastanejo z odpovedjo prejšnjega aranžmaja.
- Če potnik najde zamenjavo, EKO POTOVANJA zaračuna stroške, ki so nastali ob spremembi imena, ki nam jih zaračunajo partnerji.

## 10. CARINSKI IN DEVIZNI PREDPISI

- Potnik je dolžan spoštovati carinske in devizne predpise Republike Slovenije, kot tudi držav v katere potuje; če zaradi nespoštovanja le- teh ne bi mogel nadaljevati potovanja, nosi vse posledice in stroške, ki nastanejo v zvezi s tem.

## 11. ODPOVED POTOVANJA ALI SPREMEMBA PROGRAMA

- EKO POTOVANJA si na podlagi veljavnih zakonskih predpisov pridružuje pravico do odpovedi potovanja najkasneje 8 (osem) dni pred odhodom, če se za potovanje ne prijavi potrebno število potnikov.
- Če v programu ni drugače navedeno, je najmanjše število potnikov v določenem prevoznem sredstvu naslednje:
  - za potovanje z avtobusom - najmanj 30 oseb,
  - za potovanje na rednih letalskih progah v Evropi - najmanj 20 potnikov,
  - za potovanje na medcelinskih letalskih progah - najmanj 10 potnikov,
  - za potovanje s posebnimi letali, vlaki ali hidroktilnimi ladjami - najmanj 80% zasedenosti le teh.
- EKO POTOVANJA si pridružuje pravico do popolnega ali delnega odstopa od pogodbe, če pred izvajanjem ali med izvajanjem programa nastopijo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, odstraniti ali se jim izogniti.
- EKO POTOVANJA si pridružuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda na pot zaradi spremembe letalskega voznega reda ali nastopa višje sile ter pravico do spremembe smeri potovanja (letališča odhoda in prihoda), če se spremenijo pogoji za potovanje (nov vozni red, negotov položaj v državi, kjer je organiziran program, naravne nesreče ali drugi nepredvidljivi vzroki, na katere EKO POTOVANJA ne more vplivati), brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih v potniškem prometu.
- EKO POTOVANJA ne more prevzeti odgovornosti za spremembe programa zaradi kakršnekoli višje sile med potekom programa, potnikom lahko zagotovi le storitve v spremenjeni obliki v okviru obstoječih možnosti.
- V primeru, da EKO POTOVANJA odpove potovanje, 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.
- O kakršnikoli naknadni spremembi programa, EKO POTOVANJA potnika obvesti. EKO POTOVANJA ne odgovarja za zamude letal, ladij ali vlakov, kakor tudi ne za prisiljene spremembe programa, ki nastanejo kot posledica takih zamud.
- V primeru, da stanje na kraju samem EKO POTOVANJA ne dopušča namestitve potnika v naročenem objektu, lahko EKO POTOVANJA namesti potnika v istem kraju v drug objekt iste ali višje kategorije.

## 12. REKLAMACIJE

- Potnik je neustrezno storitev dolžan reklamirati na kraju samem pri predstavniku organizatorja (vodniku) ali obvestiti našo poslovalnico v Sloveniji.

- Potnik je dolžan pisno vložiti reklamacijo v 60-ih dneh po končanem potovanju; v primeru, da reklamacija ni vložena v navedenem roku EKO POTOVANJA le- te ni dolžan obravnavati.
- Brez pismene reklamacije EKO POTOVANJA ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov.
- K pisnemu zahtevku za znižanje cen, odškodnino ali drugemu zahtevku, mora potnik priložiti ustrezno potrdilo hotelirja, prevoznika, oz. druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik svoj zahtevek uveljavlja.
- Če po krivdi EKO POTOVANJA ni prišlo do izvedbe programa ali nekaterih storitev, ima potnik pravico do odškodnine v višini realne vrednosti neizvedenih storitev, razen v primeru, ko ima EKO POTOVANJA pravico do odpovedi potovanja ali spremembe programa potovanja.
- EKO POTOVANJA je dolžan izdati pisni odgovor na pritožbo v 8 dneh po njenem prejemu oz. po prejemu vseh dokumentov, potrebnih za razrešitev.
- Maksimalno nadomestilo po pritožbi lahko doseže celotno ceno potovanja.

### **13. ZDRAVSTVENI PREDPISI**

- V primeru, da so v programu za potovanje navedena, oz. zahtevana določena cepljenja, si mora vsak potnik sam priskrbeti mednarodno potrdilo - rumeno knjižico z vpisanimi opravljenimi cepljenji.
- Zdravstveno zavarovanje za kritje stroškov nepredvidene bolezni v tujini ali nezgode med potovanjem v tujini večinoma ni vključeno v aranžma.

ŠE POSEBEJ PREDLAGAMO ZDRAVSTVENO ZAVAROVANJE V TUJINI Z ASISTENCO (CORIS ) ZA KRITJE STROŠKOV, NASTALIH ZARADI NEPREDVIDENE BOLEZNI V TUJINI ALI NEZGODE MED POTOVANJEM, ČE ZDRAVSTVENO IN NEZGODNO ZAVAROVANJE NISTA VKLJUČENA V PROGRAM.

### **14. ODGOVORNOST EKO POTOVANJA ZA PRTLJAGO IN DOKUMENTE**

- EKO POTOVANJA ne prevzema nikakršne odgovornosti za izgubljeno ali poškodovano prtljago. Prijave izgubljene ali poškodovane prtljage potnik sam naslovi na prevoznika ali hotel.
- Pri letalskem prevozu je za prtljago odgovorna izključno letalska družba, na podlagi predpisov, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu. V primeru izgube prtljage, potnik izpolni obrazec PIR letalske družbe, ki opravlja prevoz ter izpolnjenega preda predstavniku letalske družbe, en izvod pa zadrži zase. Na podlagi obrazca mu letalska družba izplača odškodnino, po predpisih, ki veljajo v mednarodnem potniškem prometu.
- EKO POTOVANJA ne odgovarja za krajo ali poškodovanje potnikove prtljage ali drugih osebnih stvari, dragocenosti in dokumentov iz namestitvenih objektih in prevoznih sredstev.
- V primeru, da potnik med potovanjem izgubi dokumente ali so mu le-ti ukradeni, so pa potrebni za nadaljevanje potovanja ali za vrnitev v domovino, si potnik priskrbi nove na lastne stroške. Pri urejanju formalnosti v zvezi z dokumenti se lahko za pomoč obrne na vodjo potovanja ali predstavnika agencije. Če pa mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do sorazmernega povračila vplačanega potovanja.

PRIPOROČAMO TUDI TURISTIČNO ZAVAROVANJE PRED POSLEDICAMI KRAJE ALI POŠKODOVANJA VAŠE PRTLJAGE IN OSEBNIH STVARI.

### **14. UPORABA PODATKOV**

- EKO POTOVANJA vse pridobljene podatke o potnikih varuje v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov.
- Šteje se, da potnik s podpisom pogodbe pristaja na uporabo teh podatkov za namene statistične obdelave in obveščanja.

### **15. KONČNA DOLOČILA**

- V primeru sporov med strankama je za reševanje pristojno okrajno sodišče.