

SPLOŠNI POGOJI IN NAVODILA ZA TURISTIČNE ARANŽMAJE

SPLOŠNA DOLOČILA

Ti splošni pogoji in navodila za potovanje so sestavni del pogodbe oz. napotnice / voucherja, ki jo skleneta TC TURIZEM D.O.O. (v nadaljevanju TRAVELCLUB) oz. pooblaščenca agencija in potnik, ki se prijavlja za določen turistični aranžma.

Splošni pogoji veljajo le za turistične aranžmaje, ki jih organizira TRAVELCLUB, razen v kolikor je izrecno navedeno, da veljajo tudi za prodajo aranžmajev drugih organizatorjev.

V primeru, da je v posebnih pogojih poslovanja ali posameznem programu glede katerekoli točke teh splošnih pogojev in navodil drugače določeno, velja navedba oz. določilo, navedeno v programu.

V primeru telefonske prodaje oziroma prodaje po internetu se šteje, da je potnik sprejel določila teh Splošnih pogojev poslovanja takrat, ko je telefonsko oziroma po internetu naročil turistični aranžma. Z določili splošnih pogojev in navodil se potnik lahko seznanja na spletni strani www.TRAVELCLUB.SI, oziroma na katerikoli drugi strani, kjer TRAVELCLUB kot organizator posreduje svoje storitve na internetu, 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 TRAVELCLUB-a in se nanj nanašajo ti Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje.

PRIJAVA

Potnik se lahko prijavi za turistični aranžma, ki ga organizira TRAVELCLUB v poslovalnici ali pooblaščenca agenciji. Ob prijavi TRAVELCLUB in potnik skleneta pogodbo, ki je obenem tudi potrdilo o rezervaciji in vsebuje bodisi podatke o potnikovem turističnem aranžmaju bodisi se sklicuje na program aranžmaja, kjer so ti podatki navedeni. Ob prijavi je potnik dolžan navesti vse podatke in predložiti dokumente, ki jih zahteva program potovanja, ter plačati prijavnino in stroške prijave.

Po sklepu in ceniku Združenja turističnih agencij Slovenije TRAVELCLUB za svoje storitve zaračunava naročniku standardne rezervacijske stroške in stroške za sestavo ponudbe pri prodaji turističnih aranžmajev v višini 10,00 € na prijavnico (voucher).

V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov.

Prijava potnika je zavezujoča. Od nje lahko odstopi le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja (VII. točka splošnih pogojev).

Za zavezujočo prijavo se poleg izrecne pisne prijave oziroma podpisane pogodbe 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 ali konkludentno dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik posredoval zavezujočo prijavo ali prijavo, ki vsebuje katerega koli izmed navedenih podatkov.

Pogodba se šteje za sklenjeno z dnem pisne potrditve TRAVELCLUB-a.

Ob rezervaciji na poizvedbo (RQ-request) plačate varščino v višini, ki je odvisna od lestvice stroškov odpovedi odgovornega organizatorja ter predvidenega datuma odhoda. Potnik ob prijavi podpiše pogodbo o rezervaciji (prijavnico). Na ta način postane vse, kar je navedeno v teh pogojih oziroma pogojih odgovornega organizatorja, pravna obveznost tako za potnika kot za organizatorja, v kolikor odgovorni organizator takšno rezervacijo na poizvedbo potrdi.

V kolikor ste se odločili za rezervacijo z opcijo (povpraševanje ali ponudbo) s strani organizatorja, veljajo pogoji za sklenitev pogodbe, ki so označeni na opsijskem dokumentu. Opcija ne velja in ni zavezujoča v primeru višje sile ali "stop bookinga".

PLAČILO

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo pri blagajni TRAVELCLUB-a ali pooblaščenim agenciji oz. TRAVELCLUB prejme plačilo na transakcijski račun .

Prijavnina in stroški rezervacije, ki jo potnik plača ob prijavi, znaša 30% cene aranžmaja, oz. toliko, kot je navedeno v programu potovanja. Preostali del plača potnik najmanj 14 dni pred začetkom potovanja, oz. kakor je navedeno v programu.

V primeru, da preostalega dela cene aranžmaja potnik ali njegovo prijavno mesto ne plača v predvidenem roku, se šteje, da je odpovedal aranžma, in smiselno se uporabijo določila o potnikovi odpovedi aranžmaja iz VII. točke teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje.

Pravočasno in pravilno plačana prijavnina in stroški prijave jamčijo potniku, pod pogoji, določenimi v teh splošnih pogojih in navodilih za turistične aranžmaje oziroma pod pogoji določenimi s posebnimi pogoji poslovanja ali programom, udeležbo oziroma prosto mesto na posameznem turističnem aranžmaju ali potovanju.

Potnik je ob odhodu dolžan predložiti vodji potovanja dokument o plačanem aranžmaju (napotnica/voucher ali/in potrdilo o vplačilu); v nasprotnem primeru, vodja potovanja potnika ne sprejme na potovanje oz. aranžma.

Potnik lahko plača z gotovino ali z drugim predvidenim plačilnim sredstvom.

V skladu s pogoji negotovinskega poslovanja finančnih institucij, v primeru negotovinskega plačila (kreditne kartice, Maestro, BA, ...) turističnega aranžmaja ali druge storitve TRAVELCLUB-a, v primeru vračila plačila TRAVELCLUB v nobenem primeru ne more izplačati gotovine, potnik pa lahko zahteva dobropis, če je do njega upravičen in posledično povračilo vplačanih sredstev.

Kadar za potnika turistični aranžma rezervira pooblaščen turistična agencija, veljajo vsa določila iz te točke smiselno tudi za pooblaščen turistično agencijo.

CENE

Cene potovanja so določene s programom potovanja ali letovanja, ter veljajo od dneva objave programa. TRAVELCLUB si pridržuje pravico do spremembe cene zaradi sprememb v menjalniškem tečaju ali sprememb v tarifah prevoznikov, ki vplivajo na ceno potovanja, v skladu z zakonom, ki ureja obligacijska razmerja in predpisi, ki so veljavni v Republiki Sloveniji.

O morebitni spremembi cene potovanja TRAVELCLUB potnika obvesti do dvajsetega dne pred začetkom potovanja, če zvišanje dogovorjene cene preseže 10% lahko potrošnik odstopi od pogodbe, ne da bi moral povrniti škodo.

TRAVELCLUB lahko v programu določi ceno aranžmaja, pri tem pa izrecno navede, da se lahko cena zniža v kolikor se bo prijavilo določeno število potnikov oziroma nastopijo drugi natančno opredeljeni pogoji. Tako določilo v nobenem primeru ne jamči, da bodo pogoji za znižanje cene

aranžmaja nastopili in potnik ne more odstopiti od pogodbe, ker pogoji za morebitno znižanje cene ne bi nastopili.

Morebitni popusti in ugodnosti se med seboj izključujejo ter se ne seštevajo. V kolikor je predvidenih več popustov, si lahko potnik izbere tisti popust, ki mu najbolj ustreza.

STORITVE, VŠTETE V CENI ARANŽMAJA

Če ni v programu drugače določeno, so v ceni aranžmaja vštete prevozne, hotelske in gostinske storitve, navedene v programu potovanja, kot tudi organizacija potovanja..

Če ni v programu drugače določeno, veljajo cene posameznega turističnega aranžmaja na osebo, za nastanitev v dvoposteljnih sobah.

POSEBNE STORITVE

Posebne storitve so tiste storitve, ki praviloma niso vštete v ceni aranžmaja (enoposteljna soba, posebna prehrana, opcijski dodatni izleti ipd.) ali so za njih v programu predvidena doplačila (vizumi ipd.), zato jih potnik posebej plača, razen če ni v programu drugače določeno.

V primeru, da so k posameznemu aranžmaju razpisane posebne oz. dodatne storitve, potnik posreduje želje po teh storitvah ob prijavi, doplača pa jih k ceni aranžmaja. Objavljene cene dodatnih oz. posebnih storitev veljajo zgolj v primeru naročila in plačila teh storitev, ob naročilu in plačilu osnovnega aranžmaja na prijavnem mestu.

Med samim potovanjem potnik doplača posebne storitve (vstopnine, vstopnice za predstave, koncerte, ipd)vodji potovanja ali predstavniku TRAVELCLUB-a v kraju, kjer se storitev opravlja, v ustrezni valuti, če je med potovanjem to storitev še mogoče naročiti, po ceni, veljavni na kraju samem.

POTNIKOVA ODPOVED ALI SPREMEMBA POTOVANJA

Potnik ima pravico do odpovedi potovanja v poslovalnici, kjer se je prijavil. V primeru, ko potnik odpove aranžma, ima TRAVELCLUB pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi potovanja.

Višina povračila stroškov je odvisna od časa, v katerem je potnik predložil odpoved. Če potnik odpove aranžma, je dolžan TRAVELCLUB-u povrniti administrativne stroške v višini 10 € na napotnico oz. voucher. Višina povračila stroškov odpovedi aranžmaja je odvisna od časa pred dnevom pričetka opravljanja storitve v katerem je potnik predložil odpoved oziroma drugače odpovedal potovanje:

- 45 do 30 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve - 35% cene aranžmaja
- 29 do 22 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve - 40% cene aranžmaja
- 21 do 15 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve - 50% cene aranžmaja
- 14 do 7 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve - 65% cene aranžmaja
- od 6 dne do 2 dne pred začetkom potovanja - 80% cene aranžmaja
- od 2 dne do začetka potovanja 95% cene aranžmaja

Odpoved na dan odhoda ali neudeležba brez odpovedi 100% cene aranžmaja.

Višina stroškov odpovedi aranžmaja, kadar TRAVELCLUB ni organizator potovanja je določena s splošnimi pogoji ali drugim aktom organizatorja.

Ne glede na zgoraj določene stroške odpovedi, so le-ti lahko tudi višji, kadar to pogojujejo pogoji organiziranja potovanja, ki jih TRAVELCLUB-u narekujejo veljavni pogoji prodaje in jih pogojujejo poslovni partnerji. V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi potovanja drugače določeni, veljajo pogoji določeni v programu.

Ob 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.

Med potovanjem lahko potnik prekine potovanje na svojo željo in s pisno izjavo o prekinitvi.

Če potnik med potovanjem potovanje prekine, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov ali kupnine ne delno ne v celoti.

V kolikor potnik med potovanjem po svoji želji spremeni program oziroma ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe s TRAVELCLUB-om, se šteje, da je potnik odstopil od pogodbe med potovanjem. V tem primeru je potnik odgovoren za stroške in škodo, ki jo je s tem povzročil. V primeru spremembe programa na lastno željo, ali zaradi višje sile, ne da bi za to obstajali razlogi na strani TRAVELCLUB-a zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati kakršne koli odškodnine ali znižanja cene.

ZAVAROVANJE V PRIMERU ODPOVEDI

Če potnik ob prijavi predvideva, da se morda zaradi določenih okoliščin (ki utegnejo nastopiti pri njem ali v njegovi ožji družini) potovanja ne bo udeležil lahko sklene zavarovanje odpovedi turističnega potovanja pri kateri izmed zavarovalnic, se potnikove pravice iz naslova odstopnine uveljavljajo pri tej zavarovalnici, pri čemer se uporabljajo splošni pogoji zavarovalnice.

ODPOVED POTOVANJA ALI SPREMEMBA PROGRAMA

TRAVELCLUB si v skladu z veljavno zakonodajo pridržuje pravico do odpovedi potovanja ali spremembe programa potovanja.

TRAVELCLUB si pridržuje odpovedati potovanje najkasneje 7 (sedem) dni pred predvidenim odhodom, če se za potovanje ne prijavi potrebno, v programu navedeno število potnikov.

Če v programu ni drugače navedeno, je najmanjše število potnikov v določenem prevoznem sredstvu naslednje:

- za potovanje z avtobusom – najmanj 40 potnikov po avtobusu
- za potovanje na rednih letalskih progah v Evropi - najmanj 20 potnikov v posamezni skupini
- za potovanje na medcelinskih letalskih progah - najmanj 15 potnikov v posamezni skupini
- za potovanje s posebnimi letali, vlaki ali hidrokrilnimi ladjami - najmanj 80% zasedenosti le-teh.

V primerih, ko TRAVELCLUB izrecno pisno jamči odhod oziroma “garantira odhod” ne more odpovedati potovanja.

TRAVELCLUB si pridržuje 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, za TRAVELCLUB pa te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenila, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe.

TRAVELCLUB lahko odpove pogodbo oziroma odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil s TRAVELCLUB-om, predvsem če se ugotovi, da je potnik namerno sporočil napačne podatke o številu potnikov ali njihovi starosti, oziroma je med potovanjem prišlo do sprememb, potnik pa o tem ni obvestil TRAVELCLUB-a.

TRAVELCLUB si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda oz. do odpovedi potovanja, 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 TRAVELCLUB ne more vplivati).

TRAVELCLUB ne more prevzeti odgovornosti za spremembe programa zaradi nastopa kakršnekoli višje sile med potekom programa. V teh primerih lahko potnikom zagotovi storitve v spremenjeni obliki, glede na obstoječe možnosti.

V primeru, da TRAVELCLUB odpove potovanje, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene aranžmaja. V primeru TRAVELCLUB-ove odpovedi potovanja, 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 TRAVELCLUB potnika nemudoma obvesti. TRAVELCLUB ne odgovarja za zamude letal, ladij ali vlakov, kakor tudi ne za spremembe programa, ki bi nastale kot posledica takšnih zamud.

V primeru, da stanje na kraju samem TRAVELCLUB-u ne dopušča namestitve potnikov v naročenem objektu, lahko TRAVELCLUB namesti potnika v istem kraju v drug objekt enake kategorije.

POTNI DOKUMENTI

Potnik, ki se prijavlja za potovanje v tujino, mora imeti veljaven potni list ali drug veljaven ustrezen dokument, s katerim lahko vstopi v posamezno državo.

V primeru, da posamezne države pogojujejo vstop v državo z določeno časovno veljavnostjo potovalnega dokumenta pred iztekom veljavnosti na dan vstopa, je dolžan potnik na ta določila sam paziti in TRAVELCLUB za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitvev potovanja potnika iz tega naslova ne odgovarja.

Potnik si je dolžan pred potovanjem, oz. do roka, ki je v programu določen, pridobiti vizume za države, v katere potuje in opraviti cepljena, ki so za te države zahtevana. Če potnik te obveznosti ne izpolni, ravna TRAVELCLUB po določilih o potnikovi odpovedi potovanja. V primeru, da potniku ureja vizum TRAVELCLUB, le ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Stroškov pridobitve vizumov TRAVELCLUB potniku ne vrača. TRAVELCLUB ne jamči za točnost informacij, pridobljenih od pristojnih veleposlaništev. V primeru zavrnitve vstopa v državo, ali druge ovire, nosi vse stroške potnik sam. Posredovanje TRAVELCLUB-a pri pridobitvi vizuma ni všteto v ceni potovanja, ampak se plača posebej. Smatra se, da si potnik ureja vizum sam kadar TRAVELCLUB-u ne dostavi za ureditev vizuma potrebnih dokumentov v roku določenem v programu ali ponudbi. Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu (letalski, ladijski, avtobusni...) je potnik dolžan ob prijavi posredovati vse potrebne podatke o vseh udeležencih potovanja ali letovanja, ki jih prijavlja. Podatki se morajo v celoti 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 napačni podatki povzročijo zamudo, dodatne stroške ali prekinitvev potovanja, odgovarja za vse nastale stroške udeležencem potovanja zgolj potnik sam.

OBVESTILA PRED ODHODOM/POTOVANJEM

Potnikom prijavljenim na enodnevne izlete, na počitnice v SLOVENIJI, HRVAŠKI z lastnim prevozom, TRAVELCLUB obvestila pred odhodom ne pošilja. Za potovanja, poletne in zimske počitnice z organiziranim prevozom potnik prejme končno obvestilo najkasneje teden dni pred odhodom; če potnik obvestila v tem roku ne prejme naj se zgloasi na svojem prijavnem mestu. Škodo, ki bi nastala, ker bi potnik podal nepopoln ali nepravilen naslov za namen izpolnitve napotnice/voucherja ali pogodbe, nosi potnik.

ZDRAVSTVENI PREDPISI

Po predpisih Svetovne zdravstvene organizacije se je za potovanje v določene države potnik dolžan cepiti in si priskrbeti ustrezen dokument. Cepljenje je tudi obvezno, če je tovrsten predpis sprejet po sklenitvi pogodbe o potovanju; to ni opravičljiv razlog za prekinitvev pogodbe, v kolikor ne bi obstajale kontraindikacije za potnikovo zdravje. V tem primeru je potnik dolžan predložiti zdravniško potrdilo. 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. TRAVELCLUB ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitvev potovanja, zaradi potnikovega nespoštovanja zdravstvenih predpisov države, v katero vstopa, ali

programa, na katerega se je prijavil, kakor tudi ne za stroške povezane s tem.

PRTLJAGA

Za prevoz prtljage ni odgovoren organizator, agent ali posrednik, ti ne odgovarjajo za uničeno ali izgubljeno prtljago, prav tako tudi ne za krajo prtljage in oziroma drugih dragocenosti v hotelu. Prijave izgubljene ali poškodovane prtljage potnik sam naslovi na prevoznika ali hotel. Za prevoz posebne prtljage, kot je so kolo, surf, golf oprema... mora potnik prevozniku plačati doplačilo, in sicer ponavadi ob odhodu direktno na letališču. V vsakem primeru, je obvezno prevoz tovrstne prtljage najaviti že ob prijavi, letalski prevoznik pa si zaradi omejitve omejene kapacitete vseeno v vsakem primeru pridržuje pravico do zavrnitve prevoza te tovrstne prtljage. Vse stroške oziroma škodo, ki bi zaradi tega nastala, nosi potnik sam.

Prevoz prtljage do določene teže, ki jo določa prevoznik, je brezplačen.

Pri letalskem prevozu ima potnik pravico do brezplačnega prevoza določene teže prtljage (po določenih prevoznika), vsak dodatni kilogram pa doplača potnik sam na kraju samem v ustrezni valuti, oz. po določenih letalskega prevoznika.

Otroci do dveh let nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage.

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 je opravila 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. TRAVELCLUB ne odgovarja za krajo ali poškodovanje potnikove prtljage ali drugih osebnih stvari, dragocenosti in dokumentov iz namestitvenih objektov (hotelskih sob, apartmajev ipd.) in prevoznih sredstev (letal, avtobusov, ladij ipd.)

TOČNOST PREVOZNIKOV

TRAVELCLUB ne odgovarja za točnost prevozov v kopenskem, morskem in letalskem prevozu, kadar se le-ta opravlja z javnimi prevoznimi sredstvi, na rednih ali izrednih potniških prevozih, plovbah ali poletih. Odgovornost prevoznikov je ustrezno določena v pogodbi med potnikom in prevoznikom, ki stopi v veljavo z uporabo prevoznega sredstva. TRAVELCLUB ne odgovarja za škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva. TRAVELCLUB si pridržuje 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 in slabega vremena, nanje pa organizator nima vpliva. Spremembe iz prejšnjega odstavka pri paketnih aranžmajih ne štejejo za spremembo programa potovanja, saj sta prvi in zadnji dan potovanja namenjena izključno prihodu in odhodu na destinacijo ter s tem povezanimi transporti, na pa tudi počitku.

Kvaliteta prevoznih sredstev je praviloma in v kolikor ni drugače navedeno povprečne kategorije.

IZGUBA DOKUMENTOV

Če potnik med potovanjem izgubi dokumente ali so mu le-ti ukradeni, so pa nujno potrebni za nadaljevanje potovanja ali za vrnitev v domovino, si potnik na lastne stroške priskrbi nove. Pri urejanju formalnosti v zvezi s tem se potnik lahko za nasvete in pomoč obrne na vodjo potovanja ali TRAVELCLUB-ovega predstavnika.

V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do kakršnegakoli povračila vplačanega potovanja ali povrnitve stroškov.

INFORMACIJE

Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, ne obvezujejo TRAVELCLUB-a bolj kot navedbe v programu ali ponudbi. V primeru dvoma se vedno šteje za veljavno: pisna ponudba, pisna informacija ali pisna razlaga.

Cene izven-penzionske ponudbe (pijače, spominkov, ipd) in fotografije objavljene na internetu in reklamnih materialih so informativne narave, zato TRAVELCLUB ne jamči za popolnost ali verodostojnost podatkov ter izgled, kadar tako jamstvo ni izrecno navedeno.

KATEGORIZACIJE NAMESTITVENIH OBJEKTOV IN SPLOŠNO O HIŠNIH REDIH

Namestitve v programih so označene 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 ste jih vajeni v Sloveniji oziroma v večini zahodnoevropskih držav, zato na teh destinacijah priporočamo rezervacijo hotela višje kategoriji.

Organizator ne prevzema odgovornosti za katerokoli pisno ali ustno informacijo, podano s strani pooblaščenega agencije organizatorja, ki ni v skladu z opisi storitev v njegovem programu.

Hišni redi, prehrana, storitve, plaža kakor tudi ostala ponudba hotelov so pod nadzorom krajevnih turističnih organizacij. Tudi na te elemente organizator nima nikakršnega vpliva.

Pri aranžmajih, označenih z "all inclusive", je treba pozorno prebrati opis storitev v programu oz. ponudbi, saj ne kaže enačiti vseh all inclusive ponudb. Običajno je osnovna storitev pri all inclusive polni penzion (zajtrk, kosilo in večerja), pri obrokih je všteta pijača.

REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE

Potnik mora nepravilnosti oziroma pomanjkljivosti grajati na kraju samem, neposrednemu izvajalcu storitev, predstavniku oziroma pooblaščenim lokalni agenciji. V primeru, da bi bila po vsebini sodeč reklamacija lahko rešena na kraju samem (na primer pomanjkljiva čistoča sobe, oprema, lega sobe ipd.), potnik pa ni grajal napake na kraju samem in o nepravilnosti ni obvestil zgoraj 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. Potnik lahko vloži reklamacijo pisno v roku dveh mesecev po končanem potovanju.. Brez pisne reklamacije TRAVELCLUB ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov. Potnik naj pisno reklamacijo pošlje na naslov: TC TURIZEM D.O.O., Dolenjska c. 33 a, 1000 Ljubljana.

Reklamacija mora biti podpisana, vloži pa jo lahko vsak potnik sam v svojem imenu ali pa za to pisno pooblasti tretjo osebo. Pooblastilo mora biti priloženo reklamaciji, sicer TRAVELCLUB take reklamacije ne bo obravnaval.

Reklamacija mora biti utemeljena. Potnik naj zato reklamaciji priloži ustrezne dokaze in/ali ustrezno potrdilo hotelirja, prevoznika oz. druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik svoj zahtevek uveljavlja.

Višina povračila je v vsakem primeru omejena z višino vplačanega aranžmaja, če po krivdi TRAVELCLUB-a ni prišlo do izvedbe programa ali nekaterih storitev, ima potnik pravico do odškodnine v višini realne vrednosti neizvedenih storitev. To določilo ne velja v primeru, da ima TRAVELCLUB pravico do odpovedi aranžmaja ali spremembe programa, skladno z določili teh splošnih pogojev in zakona.

UPORABA PODATKOV

TRAVELCLUB 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 z namenom, da se izpolnijo pogodbene obveznosti in pravice ter tudi za namene neposrednega trženja, raziskave trga, segmentacije kupcev, statistične obdelave in obveščanja o ponudbi TRAVELCLUB-a in njegovih poslovnih partnerjev. V kolikor potnik tega ne želi, lahko to izjavi ob prijavi na potovanje.

KONČNA DOLOČILA

V vseh cenah iz ponudbe TRAVELCLUB-a je že vključen davek na dodano vrednost.

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

Ti splošni pogoji veljajo za vse pogodbe sklenjene od dneva objave predmetne tiskovine (Nazaj na vrh)

POSEBNA DOLOČILA ZAKONA O VARSTVU POTROŠNIKOV

Izvečki po Zakonu o varstvu potrošnikov - 1, ki se nanašajo na organizacijo turističnih aranžmajev (veljavno od 15.01.2008):

Uporaba: Zakon se nanaša izključno na potrošnike

Obseg uporabe: Zakon se nanaša izključno na paketne turistične aranžmaje in ne na druge turistične storitve

Dogodek:

Rok:

Možnost odpovedi potovanja zaradi premajhnega števila prijavljenih udeležencev	Obvestilo potnikom najkasneje 7 dni pred odhodom
Dvig cene – le zaradi sprememb cene goriv, tarif, menjalnih tečajev	Obveščena stranka 20 dni pred odhodom, možnost odstopa s strani stranke če je povečanje višje od 10% vrednosti aranžmaja
Rok za reklamacijo	2 meseca od konca potovanja
Odgovor na reklamacijo	8 dni po prejemu reklamacije
Menjava stranke na željo stranke	8 dni pred odhodom če je mogoče spremembo urediti – na stroške stranke

Neuradno prečiščeno besedilo je dostopno na naslednji povezavi: [Določila Zakona o varstvu potrošnikov](#)

POSEBNI POGOJI IN NAVODILA ZA TURISTIČNE ARANŽMAJE

Ti posebni pogoji veljajo za določene posamezno naštetе turistične aranžmaje v tistem delu, ki se razlikuje od splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje, drugače veljajo tudi za te

aranžmaje splošni pogoji za turistične aranžmaje in navodila oz. določilo v posameznem programu, če je tam drugače določeno.

V PRIMERU NAMESTITVE V APARTMAJIH

V primeru, da temelji želeni, naročeni in plačani turistični aranžma na namestitvi v apartmajskih objektih oziroma posameznih apartmajih, je možen vstop v apartmaje po 16.00 na dan pričetka posameznega aranžmaja. Zadnji dan posameznega aranžmaja je potrebno apartma izprazniti oziroma zapustiti do 10.00.

V PRIMERU POSAMEZNE PRIJAVE OB NAMESTITVAH V DVOPOSTELJNIH SOBAH

V primeru posamezne prijave za turistične aranžmaje ali potovanja lahko potnik, glede na določilo drugega odstavka V. točke splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje, prepusti TRAVELCLUB-u, da se mu potruži najti partnerja oz. potnika na istem turističnem aranžmaju, s katerim bo delil sobo, oz. ki je pripravljen z njim deliti sobo. Ne glede na omenjeno pa mora posamezno prijavljeni potnik ob prijavi plačati doplačilo za enoposteljno sobo, v primeru, da takega potnika posamezno prijavljenemu potniku ni uspel najti.

V primeru, da se posamezno prijavljenemu potniku najde sopotnik v skladu s prvim odstavkom te točke, se takemu potniku vrne doplačilo za namestitev v enoposteljni sobi, oz. se doplačilo obračuna pri končnem plačilu potovanja.

ZA MEDCELINSKA POTOVANJA IN MEDCELINSKE TURISTIČNE ARANŽMAJE

Prijave potnikov za medcelinska potovanja in medcelinske turistične aranžmaje sprejema poslovalnica TRAVELCLUB-a in druge pooblaščen turistične agencije do zasedenosti prostih mest, vendar pa najkasneje do 60 dni pred odhodom. V primeru, da razpisne možnosti na posameznem potovanju oziroma turističnem aranžmaju to dopuščajo, je prijava možna tudi znotraj 60 dnevnega roka. Ob prijavi plača potnik prijavnino v višini 30% vrednosti potovanja oz. aranžmaja, preostali del pa plača najkasneje 14 dni pred pričetkom potovanja.

V primeru potnikove prijave na potovanje oz. turistični aranžma znotraj 60-dnevnega roka do pričetka potovanja oziroma aranžmaja, TRAVELCLUB ne jamči razpisanih pogojev potovanja oziroma aranžmaja, ampak trenutno najugodnejše pogoje, ki veljajo na tržišču (npr. višje cene letalskih prevozov, ipd...)

TRAVELCLUB ne odgovarja za spremembe prehodnih ali odhodnih časov letalskih poletov, ki jih lahko letalski prevoznik spreminja, zato mora potnik pred posameznim odhodom oziroma ob vsaki prekinitvi potovanja preveriti in potrditi nadaljnji urnik potovanja najmanj 48 ur pred potovanjem. Navedbe v vremenskih tabelah so večletno statistično povprečje in služijo zgolj kot orientacija potniku, zato TRAVELCLUB ne odgovarja v primeru neskladja teh podatkov z dejanskim stanjem.

NAVODILA in POSEBNI POGOJI ter KORISTNE INFORMACIJE objavljene v katalogu Travelclub - POTOVANJA, veljajo za vse aranžmaje na destinacijah izven Evrope tako za skupinske kot individualne odhode, za razpisane in posebej pripravljene programe in rezervirane storitve ter so sestavni del SPLOŠNIH POGOJEV.

ZA ARANŽMAJE IZ KATALOGA ZIMA – SMUČANJE

Pomanjkanje snega ni razlog, ki bi štel za višjo silo, zato TRAVELCLUB ravna v primeru odpovedi potovanja s strani potnika zaradi pomanjkanja snega v skladu s splošnimi pogoji za primer potnikove odpovedi potovanja.

ZA ARANŽMAJE, KJER TRAVELCLUB NI ORGANIZATOR POTOVANJA

V primerih, da TRAVELCLUB ni organizator potovanja, nastopa v vlogi prodajalca. V teh primerih podaja prejete informacije od organizatorja potovanja potniku in mu pomaga pri prijavi na potovanje. Pogoji prijave, plačila in morebitne odpovedi potovanja so v skladu z veljavnimi pogoji drugega organizatorja. Takšni programi so posebej označeni, ustrežna označba pa bo podana tudi na potrdilu o potovanju. Šteje se, da TRAVELCLUB prodaja tovrstne aranžmaje v tujem imenu in za tuj račun. Morebitno reklamacijo potnik predloži prodajalcu, ki jo posreduje organizatorju potovanja.

TELEFONSKA PRODAJA TURISTIČNIH ARANŽMAJEV OZ. POTOVANJ

V primeru telefonske prodaje turističnih aranžmajev se pogodba šteje za sklenjeno:

- s posredovanjem številke kreditne kartice

- v primeru dogovora o plačilu s položnico ali plačilu v poslovalnici, s posredovanjem osebnih podatkov potnika in ostalih udeležencev. Potnik je dolžan v tem primeru plačati naročeno storitev na podlagi številke rezervacije v roku 3 dni od izvršene prijave, razen če ni določen oziroma dogovorjen daljši oziroma krajši rok. V primeru, da potnik ne plača v tem roku, se šteje, da pogodba ni bila sklenjena.

Šteje se, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev in ponudbe tisti trenutek, ko je telefonsko naročil turistični aranžma oziroma potovanje.

PRODAJA TURISTIČNIH ARANŽMAJEV PO INTERNETU

V primeru naročila oziroma prodaje turističnega aranžmaja ali potovanja po INTERNETU, veljajo ti splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje in posebni pogoji poslovanja ter ponudba, objavljeni na TRAVELCLUB-ovi INTERNETNI strani oziroma na internetni strani posrednika. Šteje se, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev in navodil za potovanje tisti trenutek, ko je naročil posamezno TRAVELCLUB-ovo storitev prek INTERNETA.

Bistveni pogoj za veljavnost prijave je plačilo celotne storitve v roku 3 dni po posredovanju naročila oz. prijave, razen če ni določen drugačen rok. V primeru, da v navedenem roku storitev ni plačana, se šteje, da ni bila nikoli naročena.

POTOVANJE Z OTROKI

V posameznih primerih, določenih s posameznim programom turističnega aranžmaja ali potovanja, je lahko določeno, da imajo mladoletni otroci do starosti, določene s tem istim programom, ki potujejo v spremstvu dveh odraslih oseb popuste na posamezne storitve iz sklopa celotnega turističnega aranžmaja oz. potovanja ali na celotni turistični aranžma ali potovanje.

Pogoji in višina posameznega popusta je določena v vsakem posameznem programu turističnega aranžmaja ali potovanja. V kolikor v posameznem programu niso predvideni posebni popusti za mladoletne osebe, ki potujejo v spremstvu odraslih oseb, pomeni, da ta turistični aranžma ali potovanje ne predvideva tovrstnih posebnih popustov.

Vsak otrok, ne glede na starost in višino morebitnih popustov, mora biti naveden na potovalnem dokumentu in mora imeti veljavne dokumente, potrebne za morebiten vstop v tuje države, kamor potuje. V primeru, da otrok ni naveden na potovalnem dokumentu oz. voucherju za posamezni turistični aranžma ali potovanje, se šteje, da ta otrok nima pravice potovati v okviru tega turističnega aranžmaja ali potovanja.

POTOVANJA V ZADNJEM HIPU ali LAST MINUTE ARANŽMAJI in "NO NAME" NAMESTITVE

Pri tovrstnih aranžmajih (no name, fortuna, ruleta in podobno) 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 zgolj kategorijo objekta (po uradni nacionalni kategorizaciji) ter storitev v hotelu

(nočitev, polpenzion, all inclusive....). Zato upoštevajte, 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 skromneje opremljene (pogled na parkirišče, nad kuhinjo, ob dvigalu, nad diskoteko...). Nadalje vam v primeru rezervacije več sob organizator ne jamči nastanitve v istem hotelu, saj gre večkrat za prodajo zadnjih sob v posameznem objektu.

TC TURIZEM d.o.o.

Ljubljana, 1.6. 2011