



[TA NA LEPŠE](http://www.nalepse.si)
[Kraljeviča Marka ulica 6](http://www.nalepse.si)
[2000 Maribor](http://www.nalepse.si)
telefon +386 2 250 79 10
fax +386 2 250 79 01

Splošni pogoji

1. Splošna določila

Turistična agencija Na lepše (v nadaljevanju agencija) prodaja aranžmaje drugih organizatorjev potovanj, kjer je v vlogi pooblaščenega organizatorja za prodajo njihovih aranžmajev. Določila teh splošnih pogojev in rubrike „Odkrita beseda“ veljajo tudi, ko agencija nastopa kot posrednik v imenu drugega organizatorja. Za aranžmaje drugih organizatorjev potovanj veljajo njihovi Splošni pogoji in so razvidni iz njihovih cenikov oziroma programov. Ime odgovornega organizatorja je razvidno iz katalogov in programov potovanj ter je navedeno na pogodbi/prijavnici. Sestavni del pogodbe o potovanju je tudi program potovanja oziroma katalog in cenik organizatorja s splošnimi pogoji organizatorja potovanja. Sestavni del pogodbe/prijavnice je tudi cenik storitev ter Informacije in stroški poslovanja, ki se nahajajo na delovnih mestih v poslovalnicah agencije.

2. Prijave

Potnik se lahko prijavi za turistični aranžma v naši poslovalnici. Ob prijavi potnik in agencija 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 rezervacije.

Agencija zaračunava za svoje storitve naročniku standardne rezervacijske stroške v višini 15,- EUR na prijavnico oz. voucher.

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

Prijava je zavezujoča. Od nje lahko potnik odstopi le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja.

3. Plačila

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo v agenciji oz. agencija prejme denar na svoj transakcijski račun.

Ob prijavi je obvezna akontacija v višini 30% vrednosti aranžmaja oz. kot je navedeno v programu potovanja, potnik pa plača tudi prijavnino, ki znaša 15 EUR/ rezervacijo. Razliko do polne cene je potrebno poravnati najkasneje do 14 dni pred potovanjem oz. kot 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 6. točke teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje. Ob »rezervaciji na vprašanje« vplača potnik akontacijo v višini 30% cene aranžmaja po osebi.

V kolikor le-ta ni potrjena, se vplačan znesek stranki vrne.

4. Cene

Cene, ki so navedene v programih potovanj in letovanj, so izračunane na podlagi veljavnih cenikov ter veljajo od dneva objave programa. Agencija 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 v skladu s predpisi, ki so veljavni v Republiki Sloveniji. Agencija si pridržuje pravico do spremembe cene do 10%, ne da bi to posebej objavili, v kolikor se ti pogoji spremenijo. Cene veljajo izključno za tiste storitve, ki so navedene v programu. O morebitni spremembi cene potovanja agencija obvesti potnika.

5. Posebne storitve

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

Potnik posreduje želje po dodatnih storitvah, ki niso del aranžmaja, ob prijavi in jih dodatno plača. Posredovane cene posebnih storitev veljajo samo v primeru naročila in plačila na dan, ko se cene posebnih storitev posredujejo.

Med samim potovanjem potnik doplača posebne storitve predstavnikom v kraju letovanja oz. potovanja, če je med potovanjem to storitev možno naročiti, in sicer po ceni in v valuti, ki je na kraju samem veljavna.

6. Odpoved ali sprememba potovanja

Če želi potnik odpovedati potovanje, mora to storiti pisno v agenciji, kjer se je prijavil, datum pisne odpovedi pa je osnova za obračun stroškov odpovedi.

Če potnik odpove aranžma, si agencija zadrži administrativne stroške rezervacije v višini 15,- EUR. Stroški odpovedi aranžmaja se obračunavajo po tabelah, ki so navedene v katalogih organizatorja potovanja. Če potnik aranžmaja ne odpove v enem od navedenih rokov in ga tudi ne izkoristi, si agencija zadrži 100% vrednosti aranžmaja. V primeru odpovedi že potrjene »rezervacije na vprašanje« si organizator zaračuna odpovedne stroške v skladu z objavljenimi tabelami organizatorja. 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 oz. ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe z agencijo, se šteje, da je potnik odstopil od pogodbe med potovanjem. V tem primeru je potnik odgovoren za škodo in stroške, ki jo je s tem povzročil. V primeru spremembe programa na lastno željo potnik nima pravice zahtevati kakršnekoli odškodnine ali znižanja cene.

Agencija ima pravico do popolnega ali delnega odstopa od pogodbe, če pred ali med izvajanjem programa nastopijo okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, odstraniti ali se jim izogniti, za agencijo pa te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe.

Agencija lahko odpove pogodbo in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe sklenjene z agencijo, 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 agencije.

Agencija si pridržuje pravico do sprememb dneva in časa odhoda oz. do odpovedi potovanja zaradi spremembe letalskega voznege reda ali nastopa višje sile ter pravico do spremembe

smeri potovanja, če se spremenijo pogoji za potovanje (nov vozni red, negotov položaj v državi, kamor se potuje, naravne nesreče ali drugi nepredvideni vzroki, na katere organizator nima vpliva), brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih v potniškem prometu. Agencija ne more prevzeti odgovornosti za spremembe programa zaradi nastopa višje sile med potekom potovanja, lahko le zagotovi storitve v spremenjeni obliki, glede na obstoječe možnosti.

Agencija tudi ne odgovarja za zamude letal, vlakov ali ladij, kakor tudi ne za spremembe programa, ki bi nastale kot posledica takšnih zamud.

7. Paket zavarovanja

Agencija nudi možnost rezervacije različnih zavarovalnih paketov, ki ga mora stranka potrditi takoj ob prijavi potovanja. Agencija je samo posrednik pri prodaji zavarovalnih paketov in zato ne odgovarja za rešitev nastalega odškodninskega zahtevka.

8. Potne listine

Potnik, ki potuje v tujino, mora imeti veljavni potni list ali drug ustrezen dokument, s katerim lahko vstopi v posamezno državo. V primeru, da posamezne države pogojujejo vstop v državo z določeno časovno veljavnostjo dokumenta pred iztekom veljavnosti na dan vstopa, je dolžan potnik na ta določila paziti sam in agencija ne odgovarja za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitev potovanja potnika iz tega naslova.

Potnik si je dolžan pred potovanjem oz. do roka, ki je v programu določen, pridobiti vizume za države, v katere potuje in opraviti cepljenja, ki so za te države zahtevana. Če potnik teh obveznosti ne izpolni, ravna agencija po določilih o potnikovi odpovedi potovanja. V primeru, da potniku ureja vizume agencija, le-ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Stroškov za pridobitev vizuma se ne vrača. V primeru zavrnitve vstopa v državo ali druge ovire, nosi vse stroške potnik sam. Posredovanje agencije pri pridobitvi vizuma se plača posebej.

Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu je potnik dolžan ob prijavi posredovati vse potrebne informacije o vseh udeležencih potovanja ali letovanja, ki jih prijavlja. Podatki se morajo v celoti ujemati s podatki v potnih listinah. V primeru, da napačni podatki povzročijo zamudo, dodatne stroške ali prekinitev potovanja, odgovarja za vse nastale stroške udeležencem potovanja zgolj potnik sam.

9. Zdravstveni predpisi

Potnik, ki potuje v deželo, za katero Svetovna zdravstvena organizacija predpisuje obvezno cepljenje, se mora cepiti in dobiti ustrezen dokument (rumena knjižica). Potnik ima pravico do zdravstvene zaščite v domovini in tujini v obsegu in na način, ki je določen s predpisi Zavoda za zdravstveno varstvo na območju, kjer je potnik redno zdravstveno zavarovan. V državah brez konvencije o zdravstveni zaščiti nosi potnik stroške zdravljenja sam.

Agencija ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitev 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.

10. Prtljaga

Za prevoz prtljage ni odgovoren organizator, agent ali posrednik, ti ne odgovarjajo za uničeno ali izgubljeno prtljago, prav tako ne za krajo prtljage in drugih dragocenosti v hotelu. Prijave izgubljene ali poškodovane prtljage potnik sam naslovi na prevoznika ali hotel. Za prevoz

posebne prtljage, kot so kolo, golf oprema, surf, ... mora potnik prevozniku plačati doplačilo, po navadi direktno na letališču pred poletom. V vsakem primeru je potrebno prevoz tovrstne prtljage najaviti že ob rezervaciji v agenciji, letalski prevoznik pa si zaradi omejitve kapacitet v vsakem primeru pridržuje pravico do zavrnitve prevoza tovrstne prtljage. Vse stroške in škodo, ki bi zaradi tega nastala, nosi potnik sam. Zavrnitev prevoza posebne prtljage s strani letalske družbe, ne more biti razlog, da potnik odpove že rezervirano potovanje oz. lahko le-to odpove izključno v skladu s pogoji, opisanimi v točki 6.

Prevoz prtljage je brezplačen do 20 kg oz. v skladu z razredom, v katerem potnik potuje. Vsak dodatni kilogram doplača potnik na kraju samem in v valuti po določilih letalskega prevoznika.

Otroci do 2 let nimajo pravice do lastnega sedeža na letalu in tudi ne do brezplačnega prevoza prtljage.

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

11. Točnost prevoznikov

Agencija ne odgovarja za točnost prevozov v kopenskem, morskem in letalskem prevozu, kadar se le-ta opravi z javnimi prevoznimi sredstvi, na rednih ali izrednih potniških prevozih, plovbah ali poletih.

Odgovornost prevoznikov je ustrezno določena s pogodbo med potnikom in prevoznikom, ki stopi v veljavo z uporabo prevoznega sredstva.

Agencija ne odgovarja za nematerialno škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva.

12. 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 tujino, si potnik na lastne stroške priskrbi nove. V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do kakršnegakoli povračila vplačanega potovanja ali povrnitve stroškov.

13. Informacije

Informacije, ki jih dobi potnik pri različnih prodajnih mestih, zavezujejo organizatorja le v okviru ponudbe v programu in v smislu »splošnih pogojev«. V primeru dvoma se vedno šteje za veljavno pisna ponudba, pisna informacija ali pisna razlaga. Cene in fotografije, objavljene na internetu in reklamnih materialih so informativne narave, zato agencija ne jamči za popolnost ali verodostojnost podatkov ter izgled, kadar tako jamstvo ni izrecno navedeno.

14. Kategorizacije namestitvenih objektov in hišni red

Kategorizacija namestitvenih objektov (število zvezdic oz. kategorija objekta) je lahko od države do države različna. Iz tega razloga označujejo organizatorji objekte v svojih katalogih v skladu s svojimi merili.

Potnike informativno seznanjamo z mednarodnimi pravili, v skladu s katerimi je nastanitev običajno možna po 14:00 uri oz. v apartmajih po 16:00 uri na dan prihoda, na dan odhoda pa je potrebno sobo izprazniti do 11:00 ure oz. apartma do 10:00, če hišni red objekta ne določa drugače. Potnik se je vedno dolžan ravnati v skladu s hišnim redom nastanitvenega objekta, za katerega agencija v nobenem primeru ne odgovarja. Na dan odhoda prenehajo potniku vse

storitve ob uri, ki je določena za odjavo iz hotela.

15. Reševanje reklamacij

Če so storitve naveden v programu opravljene slabo, lahko potnik zahteva sorazmerno odškodnino s pisno pritožbo. Vsak potnik – imetnik pogodbe ima pravico do reklamacije zaradi neustrezne storitve. Organizator ne bo upošteval skupne pritožbe, ki jo podpiše več potnikov – imetnikov pogodbe iz ene reklamacijske zahteve.

Pritožbeni postopek:

- Takoj v kraju samem mora potnik reklamirati neustrezno storitev oz. pomanjkljivosti pri predstavniku organizatorja, v njegovi odsotnosti pa ponudniku storitve oz. pooblašeni agenciji. Potnik mora pri odpravljanju vzroka pritožbe sodelovati s predstavnikom z dobrim namenom. Če potnik ne sprejme ponujene rešitve reklamacije, ki ustreza vplačanim storitvam po programu, organizator ne bo upošteval naknadne reklamacije in potniku ne bo odgovoril na pisno reklamacijo. Tudi v primeru, da bi bila po vsebini sodeč reklamacija lahko rešena na kraju samem (npr. oprema sobe, njena lega, pomanjkljiva čistoča, ipd.), potnik pa o tem ni obvestil zgoraj navedenih oseb, se smatra, da se je potnik s tako pomanjkljivo opravljeno storitvijo strinjal in s tem izgubil pravico do kasnejšega vlaganja reklamacij z zahtevo po znižanju cene oz. plačilu škode.
- Če vzroka pritožbe ni možno odpraviti, mora potnik s predstavnikom sestaviti pisno potrdilo (zapisnik reklamacije).
- Potnik lahko vloži reklamacijo pisno v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila storitev nepravilno opravljena, vendar za lažjo pojasnitev okoliščin priporočamo, da to stori čim prej po vrnitvi iz potovanja. V primeru, da potnik zakonsko določen rok za vložitev reklamacije zamudi, agencija oz. organizator le-te vsebinsko ne obravnava. Prav tako mora biti reklamacija vložena izključno v pisni obliki in podpisana. V kolikor potnik za vlaganje reklamacije pooblasti tretjo osebo, je potrebno priložiti podpisano pooblastilo, sicer se reklamacija ne obravnava. Reklamacija mora biti utemeljena, potnik pa mora predložiti tudi ustrezna dokazila, potrdila hotelirja oz. prevoznika, na podlagi katerih potnik uveljavlja svoje zahteve.
- Agencija je dolžna izdati pisno odločbo oz. obvestilo o navedeni reklamaciji v 8 dneh po njenem sprejemu oz. v roku, ki je potreben za pridobitev informacij o vzroku pritožbe pri ponudniku storitve.
- Dokler organizator ne izda sklepa, se potnik odreče posredovanju katerekoli druge osebe, sodnih ustanov in dajanje informacij javnim glasilom.
- Največje nadomestilo zaradi reklamacije lahko doseže znesek reklamiranega dela aranžmaja, ne pa storitve, ki jo je že dobil, pa tudi ne celotnega zneska aranžmaja. S tem ugasne pravica kupca do nadomestila idealne škode.

16. Predstavniki

Predstavniki posameznih organizatorjev so prisotni na večini destinacij, ki jih agencija ponuja, potnike pa opozarjamo, da v večini primerov ne govorijo slovenskega jezika. Predstavniki govorijo nemško in navadno jezik države, v kateri delajo. Predstavniki večkrat tedensko obišejo namestitvene objekte po urniku, ki je objavljen v informativni mapi ali na posebni tabli, ki se nahaja na recepciji ali v njeni bližini. Na večini destinacij so predstavniki izven objavljenega urnika dosegljivi na 24-urni številki, kamor lahko gosti pokličejo v primeru težav. Številka je objavljena zraven urnika obiskov na informativni tabli ali v informativni mapi.

17. Pristojnost sodišča

Pogodbeni stranki sta sporazumni, da bosta morebitne spore reševali sporazumno, v nasprotnem primeru pa je za reševanje sporov pristojno stvarno sodišče v Mariboru.