

SPLOŠNA DOLOČILA

Ti splošni pogoji in navodila za potovanje so sestavni del pogodbe oz. napotnice/voucherja, ki jo skleneta TU d.o.o., oz. pooblašena agencija in potnik, ki se prijavlja za določen turistični aranžma. Splošni pogoji veljajo le za turistične aranžmaje, ki jih organizira TU d.o.o., razen v kolikor je izrecno navedeno, da veljajo tudi za prodajo aranžmajev drugih organizatorjev. V kolikor je v posameznem programu glede katerikoli točke teh splošnih pogojev določeno drugače, velja določilo oz. navedba 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. Naročnik oziroma potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo ali opravila nakup in plačilo turističnega aranžmaja ali druge storitve TU d.o.o., in se nanj nanašajo ti splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje.

1. PRIJAVA

Potnik se lahko prijavi za turistični aranžma, ki ga organizira TU d.o.o., v katerikoliTU d.o.o. poslovalnici ali pooblašeni agenciji.

Plačilo ali delno plačilo turističnega aranžmaja velja kot prijava. Pogoji plačila so sestavni del turističnega aranžmaja, za večje skupine pa tudi pogodba. Ob prijavi je potnik dolžan navesti vse podatke in predložiti dokumente, ki jih zahteva program potovanja, ter plačati prijavnino in stroške prijave. V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravihlnih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov.

Po sklepu in ceniku Združenja turističnih agencij Slovenije TU d.o.o. za svoje storitve zaračunava naročniku standardne rezervacijske stroške in stroške za sestavo ponudbe pri prodaji turističnih aranžmajev v višini 20EUR na prijavnico (voucher). 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 dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik posredoval zavezujočo prijavo, ali prijava, ki vsebuje kateregakoli izmed navedenih podatkov. Od prijave lahko potnik odstopi le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja.

2. PLAČILO

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo pri blagajni TU d.o.o. ali pooblašeni agenciji oz. TU d.o.o. prejme plačilo na svoj transakcijski račun. Prijavnina in stroški rezervacije, ki jih potnik plača ob prijavi, znašajo 30 % cene aranžmaja oz. toliko, kot je navedeno v programu potovanja. Preostali del plača potnik najmanj 14-21 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 se smiselno uporabi določila o potnikovi odpovedi aranžmaja 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. Kadar za potnika turistični aranžma rezervira pooblaščena turistična agencija, veljajo vsa določila iz te točke smiselno tudi za pooblaščeno turistično agencijo.

3. CENE

Cene potovanja so določene s programom potovanja ter veljajo od dneva objave programa.

Potnik je ob osnovni ceni turističnega aranžmaja dolžan plačati tudi vsa obvezna doplačila (vizumi in 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.

Organizator potovanja ima pravico do povišanja cene najkasneje do 20 dni pred začetkom potovanja, v primeru, da je prišlo do sprememb v tečaju pogodbene (dogovor - jene) valute, do povišanja stroškov prevoza, vključno s stroški goriva, ali do povišanja pristojbin za določene storitve (na letališčih, v pristaniščih ipd.), ki vplivajo na ceno potovanja. Povišanje cene se izračunava z enakim odstotkom, kot je prišlo do povečanja prej navedenih elementov kalkulacije. Pogodbениk potovanja ali potnik ima pravico razdreti pogodbo o organizaciji potovanja, če podražitev preseže 8 % osnovne cene aranžmaja. V tem primeru ima pravico do povračila vplačanega zneska brez pravice do nadomestila škode in morebitnih stroškov vizuma, zavarovanja, cepljenja in podobnih stroškov.

O morebitni spremembi cene potovanja organizator potnika obvesti.

TU d.o.o. lahko v programu priporoči, da potnik plača storitve (dodatni oziroma fakultativni izleti, najem športne opreme, ipd), ki bodo opravljene na kraju samem. V tem primeru TU d.o.o. ne nastopa kot organizator, ne kot posrednik, ampak zgolj kot informator. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahtevke izključno pri izvajalcu oziroma ponudniku storitve na kraju samem.

TU d.o.o. lahko v programu določi ceno aranžmaja, pri tem pa izrecno navede, da se lahko cena zniža/ zviša, če se bo prijavilo določeno število potnikov oziroma nastopijo drugi natančno opredeljeni pogoji. Tako določilo v nobenem primeru ne jamči, da bodo pogoji za znižanje/zvišanje cene aranžmaja nastopili. Potnik ne more odstopiti od pogodbe, ker pogoji za morebitno znižanje cene ne bi nastopili.

Cena turističnega paketa se lahko poveča le, če nastanejo posebni stroški (na primer cene goriva) in če je to izrecno določeno v pogodbi, v nobenem primeru pa ne pozneje kot 20 dni pred začetkom turističnega paketa. Če se cena poviša za več kot 8% cene turističnega paketa, lahko potrošnik odstopi od pogodbe. Če si organizator potovanja pridržuje pravico do povišanja cene, ima potrošnik pravico do znižanja cene, če pride do znižanja zadevnih stroškov. Morebitni popusti in ugodnosti se med seboj vedno izključujejo ter se ne seštevajo. Če je možnih več popustov in/ali ugodnosti, si potnik izbere tisti popust ali ugodnost, ki mu najbolj ustreza in za katerega izpolnjuje pogoje. Garancija najnižje cene – gre za zavezo Kompas Ajdovščina do potnika za vračilo razlike v ceni turističnega aranžmaja, če po določenem terminu, določno opredeljenem v posa - mezni ponudbi oziroma v katalogu, potnik najde v ponudbi Kompas Ajdovščina isti počitniški aranžma po nižji ceni. Za isti počitniški aranžma se šteje: ista nastanitvev, isti tip sobe, termin in isto odhodno letališče ter sklenjena pogodba za tak aranžma kot celota z vsemi osebami in ostalimi parametri, navedenimi v pogodbi. Členitev po posameznih parametrih ni mogoča.

4. 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, letališke pristojbine 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 željo po teh storitvah ob prijavi, doplača pa jih k ceni aranžmaja. Med samim potovanjem potnik doplača posebne storitve vodji potovanja ali predstavniku TU d.o.o. v kraju, kjer se storitev opravlja, v ustrezni valuti, če je med potovanjem to storitev že mogoče naročiti, po ceni, veljavni na kraju samem.

5. POTNIKOVA ODPOVED POTOVANJA

Potnik ima pravico do odpovedi potovanja na prijavnem mestu, kjer se je prijavil. V primeru, ko potnik odpove pogodbo o potovanju, ima TU d.o.o. pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju. Višina povračila stroškov je odvisna od časa, v katerem je potnik predložil odpoved. Če potnik odpove pogodbo o potovanju, je dolžan TU d.o.o. pokriti administrativne stroške v višini 20,00 € na napotnico oziroma vavčer.

V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju drugače določeni, veljajo pogoji, določeni v programu.

Višina povračila stroškov odpovedi aranžmaja je odvisna od časa pred dnevom začetka opravljanja storitve, v katerem je potnik odpovedal pogodbo o potovanju:
- od 45 do 30 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve - 10 % cene aranžmaja;
- od 29 do 22 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve - 30 % cene aranžmaja;
- od 21 do 15 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve - 40 % cene aranžmaja;
- od 14 do 8 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve - 60 % cene aranžmaja;
- od 7 dni do vključno dneva odhoda oziroma začetka opravljanja storitve – 100 % cene aranžmaja;
- Neudeležba brez odpovedi - 100 % cene aranžmaja.

V primerih, ko tu d.o.o. ni organizer turističnega aranžmaja, veljajo pri ugotavljanju višine stroškov zaradi odpovedi potovanja najmanj naslednji pogoji:
- do 45 dni – 10 % cene aranžmaja;
- od 44 do 35 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve – 50 % cene aranžmaja;
- od 34 dni do vključno dneva začetka opravljanja storitve – 100 % cene aranžmaja.

V primeru, da potnik (stranka) odpove potovanje, si agencija pridržuje pravico do zadržanja stroškov rezervacije/spremembe / odpovedi vozovnice, v skladu s pogoji in pravili prevoznika.

Če se potnik ne pojavi ali odpove pogodbo o potovanju na dan začetka potovanja ali celo po njegovem začetku, ga TU d.o.o. oziroma drug organizator potovanja bremeni za celotno vrednost aranžmaja.

V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju drugače določeni, veljajo pogoji, določeni v programu.

Ob odpovedi pogodbe o potovanju mora potnik podpisati odpovedni dokument, ki mu ga v podpis ponudi prodajni svetovalec. V primeru, da zavrne podpis tega dokumenta, se šteje, kot da pogodbe o potovanju 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.

Če potnik med potovanjem po svoji želji spremeni program oziroma ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe s TU d.o.o., se šteje, da je potnik odstopil od pogodbe med potovanjem. Tudi v tem primeru nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delno ne v celoti. V tem primeru pa je potnik odgovoren za stroške in škodo, ki jo je s spremembo programa povzročil.

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

Potnik oziroma organizator potovanja na zahtevo potnika lahko po sklenitvi pogodbe spremeni ime ali število potnikov, nastanitvev, datum potovanja, vendar le pod pogojem, da je taka sprememba možna brez odpovedi aranžmaja. Za vsako tako spremembo TU d.o.o. zaračuna potniku administrativne stroške v višini 20,00 €. V primerih, ko pa so stroški spremembe višji, še zlasti, kadar aranžma obsega tudi prevoz s čarterjem ali prevoz z redno letalsko linijo, in nastanejo tudi stroški zaradi odpovedi in spremembe s strani izvajalcev, pa TU d.o.o. zahteva povrnitev dejanskih stroškov, nastalih zaradi spremembe.

Cena turističnega paketa se lahko poveča le, če nastanejo posebni stroški (na primer cene goriva) in če je to izrecno določeno v pogodbi, v nobenem primeru pa ne pozneje kot 20 dni pred začetkom turističnega paketa. Če se cena poviša za več kot 8% cene turističnega paketa, lahko potrošnik odstopi od pogodbe. Če si organizator potovanja pridržuje pravico do povišanja cene, ima potrošnik pravico do znižanja cene, če pride do znižanja zadevnih stroškov.

6. ODPOVED POTOVANJA ALI SPREMEMBA PROGRAMA

TU d.o.o. si pridržuje pravico, da na podlagi veljavnih zakonskih predpisov odpove potovanje najkasneje 8 dni pred odhodom, če se ne prijavi potrebno število potnikov. V kolikor v programu ni navedeno drugače, velja za najmanjše število potnikov pri določenem prometnem sredstvu naslednje:

- za izlete z avtobusom najmanj 30 potnikov;
- za izlete s kombijem najmanj 4 potnikov;
- za izlete na rednih letalskih progah po Evropi najmanj 20 potnikov;
- za izlete na medcelinskih letalskih progah najmanj 15 potnikov;
- za izlete s posebnimi letali, vlaki in ladjami (trajekti, hidrogliserji ipd.) najmanj 80 % zasedenih sedežev.

Prav tako si TU d.o.o. pridržuje pravico popolnoma ali delno odstopiti od pogodbe, ne da bi moral potniku povrniti škodo, če pred izpolnjevanjem pogodbe ali med tem nastanejo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati niti se jim izogniti ali jih odvrniti, za TU d.o.o. pa so te okoliščine utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi bile takrat podane.

TU d.o.o. si pridržuje pravico do spremembe dneva, časa in kraja odhoda potovanja, če se spremeni letalski ali ladijski vozni red ali zaradi nepredvidene višje sile. Prav tako lahko spremeni tudi smer potovanja, če se spremenijo bistveni pogoji potovanja (spremenjen vozni red, elementarne nesreče, nezanesljiv položaj na nekem območju ...), za katere TU d.o.o. ne more vplivati, brez posebne odškodnine. V teh primerih se TU d.o.o. ravna v skladu z veljavnimi predpisi v mednarodnem potniškem prometu. TU d.o.o. lahko odpove pogodbo oziroma odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil z TU d.o.o., 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 TU d.o.o. V primeru, da TU d.o.o. odpove potovanje, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene aranžmaja. V primeru da TU d.o.o. odpovede 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 TU d.o.o. potnika nemudoma obvesti. TU d.o.o. 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

TU d.o.o.-ju ne dopuščata namestitve potnikov v naročenem objektu, lahko TU d.o.o. namesti potnika v istem kraju in drug objekt enake ali višje kategorije.

Organizator programa ima pravico do spremembe programa zaradi izrednih okoliščin, ki jih ni možno predvideti, se jim izogniti ali jih kako drugače preprečiti. Letalski prevoznik si pridržuje pravico do spremembe voznega reda, tudi tik pred odhodom, vendar mora biti potnik o tem kljub temu pravočasno obveščen. Odhod je lahko tudi popoldne oziroma pozno zvečer in povratek zjutraj. V vsakem primeru pa se dan odhoda in dan povratka štejeta kot dneva potovanja. Hoteli ob prihodih v poznih večernih urah ni dolžan potnik dati večerje. Storitve, ki ste jih rezervirali, veljajo samo v času bivanja v namembnem kraju in objektu. Kakor odpotujete domov v jutranjih urah, vam kljub plačanemu polpenzionu, polnem penzionu ali »all inclusiv« opade pravica do povračila zajtrka, kosila ali večerje. Po mednarodnih običajih se obrok na letalu lahko šteje kot del rezervirane ponudbe.

7. NAMESTITEV

Praviloma je gost dolžan izprazniti sobo do 10. ure oziroma se lahko vseli v sobo po 14. uri.

V primeru spremembe namestitve je organizator dolžan gosta namestiti v objektu iste ali boljše kategorije. Za hišni red ali spremembe hišnega reda TU d.o.o. ne odgovarja v nobenem primeru, potnik pa se je vedno dolžan ravnati v skladu s hišnim redom.

8. SOBE

Če potnik pri rezervaciji ni doplačal sobe s posebnimi značilnostmi (pogled na morje, balkon, udobje, lega, orientacija, določeno nadstropje ...), bo nastanjen v eni od sob, ki so uradno registrirane za izdajanje gostom v dotičnem hotelu. Slike sob v katalogu so le primeri sob.

Razdelitev sob je v pristojnosti hotelirjev, organizator potovanja nima pri tem nobenega vpliva, potnikove želje lahko posreduje naprej, ne more pa zagotoviti, da bodo le-te tudi izpolnjene. Pri nastanitvi v enoposteljni sobi mora potnik upoštevati, da le-ta po navadi ne ustreza standardu dvoposteljne sobe, da je majhna in ima slabšo lego. Pri nastanitvi v sobi z oznako ½+1ali ½+2 mora potnik upoštevati, da gre največkrat dejansko za dvoposteljno sobo z enim ali dvema dodatnima ležiščema, pri čemer nastanitev tretje oz. četrte osebe ne ustreza standardu nastanitve ostalih dveh oseb. Po navadi gre za zložljivo posteljo ali kavč, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je primerna za otroke. Potnik naj tudi upošteva, da zložljiva postelja nekoliko omeji gibanje v sobi.

Število sob tipa ½+1 ali1/2+2, kjer ima en otrok do določenega leta starosti brezplačno bivanje, je omejeno. Potnik je ob rezervaciji turističnega aranžmaja seznanjen z dejansko razpoložljivostjo teh sob. V kolikor TU d.o.o. naknadno pridobi dodatne sobe tipa ½+1 ali ½+2, veljajo za te dodatne sobe drugačni pogoji, s katerimi je potnik seznanjen ob rezervaciji. Višina popusta je odvisna od hotela.

9. KATEGORIZACIJA OBJEKTOV

Kategorizacije namestitvenih objektov so lokalne oziroma nacionalne kategorizacije, in ne kategorizacije TU d.o.o.-ja, zato TU d.o.o.zanje ne odgovarja. TU d.o.o. lahko ob posameznem objektu poda svojo oceno, ki je le informativne narave in je posebej označeno, da gre za oceno TU d.o.o.-ja.

10. 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 TU d.o.o. za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitev potovanja potnika iz tega naslova ne odgovarja.

11. CARINSKI PREDPISI

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 teh obveznosti ne izpolni, ravna TU d.o.o. po določilih o potnikovi odpovedi potovanja. V primeru, da potniku ureja vizum TU d.o.o., le-ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Posredovanje TU d.o.o.-ja pri pridobitvi vizuma ni všteto v ceno potovanja, ampak se plača posebej. Stroškov pridobitve vizumov TU d.o.o. potniku ne vrača. V primeru zavrnitve vstopa v državo ali druge ovire nosi vse stroške potnik sam. Štejese, da si potnik ureja vizum sam, kadar TU d.o.o.-ju 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 letovanju, 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 prekinitev potovanja, odgovarja za vse nastale stroške udeležencem potovanja zgolj potnik sam.

12. 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. TU d.o.o. ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikove 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.

13. OBVESTILA PRED ODHODOM/POTOVANJEM

Za potovanja in počitnice z organiziranim prevozom potnik prejme končno OBVESTILO najkasneje teden dni pred odhodom. Če potnik obvestila v tem roku ne prejme, je dolžan o tem obvestiti TU d.o.o. po telefonu, faksu, e-pošti ali pa se zglasti na svojem prijavnem mestu. Škodo, ki bi nastalaker bi potnik postal nepopoln ali nepravilen naslov za namen izpolnitve napotnice/voucherja ali pogodbe, nosi potnik.

14. 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 drugih dragocenosti v hotelu. Prijave izgubljene ali poškodovane prtljage potnik sam naslovi na prevoznika ali hotel. Za prevoz posebne prtljage, kot so kolo, surf, golf oprema ..., mora potnik prevozniku plačati doplačilo, in sicer po navadi 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 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 določilih prevoznika), vsak dodatni kilogram pa doplača potnik sam na kraju samem v ustrezni valuti oz. po določilih letalskega ali cestnega 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 izpolnjeno preda predstavniku letalske družbe, en izvod pa zadrži zase. Na podlagi obrazca mu letaska družba izplača odškodnino, po predpisih, ki veljajo v mednarodnem potniškem prometu.

15. PARKIRNI PROSTORI IN PARKIRANJE

TU d.o.o. 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.). Osebnne stvari oziroma vrednejše predmete lahko goste shranijo v hotelskem sefu ali na recepciji.

15. PARKIRNI PROSTORI IN PARKIRANJE

Večina hotelov svojim gostom omogoča parkiranje za osebni avto. Parkirišče in morebitno plačilo ni sestavni del aranžmaja in je potnik je zanj dolžan poskrbeti sam. V primeru plačila parkirnine na mestu samem jo je potnik dolžan poravnati. TU d.o.o. ne odgovarja za poškodbe ali odtujitev avtomobila.

16. TOČNOST PREVOZNIKOV

TU d.o.o. 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. Odgovornost TU d.o.o.-ja je omejena zgolj na neizvedbo določenega dela programa v delu, ki pomeni ustrezne materialne stroške. TU d.o.o. ne odgovarja za nematerialno škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva.

17. IZGUBA DOKUMENTOV

V kolikor izgubi potnik na potovanju dokumente ali so mu ukradeni in so nepogrešljivi za nadaljnje potovanje ali povratek v domovino, si mora na lastne stroške priskrbeti nove dokumente. Pri urejanju formalnosti v zvezi s tem se potnik lahko za nasvete in pomoč obrne na vodjo potovanja ali TU d.o.o. predstavnika. V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do kakršnegakoli povračila vplačanega potovanja ali povrnitve stroškov.

18. INFORMACIJE

Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, ne obvezujejo TU d.o.o. bolj kot navedbe v programu ali ponudbi. V primeru dvoma se vedno šteje za veljavno: pisna ponudba, pisna informacija ali pisna razlaga. Fotografije, objavljene na internetu in reklamnih materialih, katerih vsebina je animacijske narave in jih TU d.o.o.-ju posredujejo potniki z željo, da se objavijo, so informativne narave, zato TU d.o.o. ne jamči za popolnost ali verodostojnost podatkov ter izgled teh fotografij.

19. KATEGORIZACIJE NASTANITVENIH OBJEKTOV IN SPLOŠNO O HIŠNIH REDIH

Nastanitve v programih so označene v skladu z uradno nacionalno kategorizacijo v posameznih državah, veljavno v času izdaje programa, na katero organizator nima nikakršnega vpliva. Standardi turističnih ponudb med izbranimi cilji so različni in neprimerljivi. Pri tem je treba upoštevati, da merila kategorizacije v nekaterih turističnih destinacijah bistveno odstopajo od meril, ki veljajo v Republiki Sloveniji oziroma v večini zahodnoevropskih držav, zato se v teh državah priporoča rezervacija nastanitve višje kategorije.

Organizator ne prevzema odgovornosti za katerokoli pisno ali ustno informacijo, podano s strani pooblaščene 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 ni - kakršnega vpliva.

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

Če potnik pri rezervaciji ne doplača sobe s posebnimi značilnostmi (pogled na morje, balkon, lega - orientacija, določeno nadstropje), je nastanjen v eni od sob, ki so uradno registrirane za izdajanje gostom v hotelu. Razdelitev sob je v pristojnosti hotelirjev, organizator potovanja nima pri tem nobenega vpliva, potnikove želje lahko posreduje, ne more pa zagotoviti, da bodo le-te tudi izpolnjene. Pri nastanitvi v enoposteljni sobi mora potnik upoštevati, da le-ta navadno ne ustreza standardu dvoposteljne sobe, da je navadno manjša in ima slabšo lego. Pri nastanitvi v triposteljni sobi mora potnik upoštevati, da gre največkrat dejansko za dvoposteljno sobo s pomožnimi ležiščem, pri čemer nastanitev tretje osebe ne ustreza standardu nastanitve drugih dveh oseb. Navadno gre za zložljivo posteljo, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je primerna za otroke.

20. REKLAMACIJE

Potnik oziroma gost je dolžan reklamirati uslugo ali storitev na kraju samem in o tem obvestiti družb o TU d.o.o. (dežurna tel. št. 051 331447). V kolikor reklamacije ne more rešiti, je dolžan od predstavnika oziroma receptorja zahtevati pisno potrditev zahtevanih pomanjkljivosti ali jih zapisati v knjigo pritožb. Na osnovi le-te lahko vloži reklamacijo v zakonskem roku, to je v dveh mesecih po končanem potovanju oziroma letovanju, sicer se reklamacija ne upošteva. Reklamacija se ne upošteva tudi v primeru, če gost ne navede naslova objekta, v katerem je bival (hotel, apartma, bungalov, privatna soba), imena hotela in številke sobe ter številke apartmaja oziroma bungalova. 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 reklamiral napake na kraju samem in o nepravilnosti ni obvestil dežurne številke družbe Kompas Ajdovščina, predstavnika ali receptorja, 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 je dolžan pri opravljanju vzroka reklamacije sodelovati s predstavnikom oz. ponudnikom storitve z dobrim namenom. Če potnik ne sprejme ponujene rešitvene reklamacije, ki ustreza vplačanim storitvam po programu, TU d.o.o. poznejše reklamacije ne bo upošteval.

Potnik lahko vloži reklamacijo pisno v predpisanim roku. Potnik naj pisno reklamacijo priporočeno pošlje na naslov: TU d.o.o., Trg Ivana roba 4, 5290 Šemepter pri Gorici. Brez pisne reklamacije TU d.o.o. ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov. prav tako TU d.o.o. ne upošteva reklamacij, ki so prispele na drug naslov, kot je zgoraj navedeno - na sedež družbe. 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 TU d.o.o. 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 reklamacije je v vsakem primeru omejena z višino vplačanega aranžmaja. Če po krivdi TU d.o.o.-ja ni prišlo do izvedbe programa ali nekaterih storitev, ima potnik pravico do reklamacije v višini realne vrednosti neizvedenih storitev. To določilo ne velja v primeru, da ima TU d.o.o. pravico do odpovedi aranžmaja ali spremembe programa, skladno z določili teh splošnih pogojev in zakona.

Ko potnik sprejme odobren znesek reklamijskega zahtevka, se s sprejetjem tega zneska strinja, da je njegov zahtevk v celoti rešen in s tem dejanjem potrjuje, da je prejel primerno zadoščenje in se odreka kakršnih koli ponovnim reklamijskim, odškodninskim ali drugim zahtevkom.

21. UPORABA PODATKOV

TU d.o.o. 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 tudi za namene statistične obdelave in obveščanja o ponudbi. Če potnik tega ne želi, lahko to izjavi ob prijavi na potovanje.

22. POSEBNI POGOJI IN NAVODILA ZA TURISTIČNE ARANŽMAJE

Ti posebni pogoji veljajo za določene posamezno naštete 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.

23. V PRIMERU NAMESTITVE V APARTMAJAH

V primeru, da temelji želeni, naročeni in plačani turistični aranžma na namestitvi v apartmajskih objektih oziroma posameznih apartmajih, je možen vstop v apartmaje po 14. uri na dan pričetka posameznega aranžmaja. Zadnji dan posameznega aranžmaja je potrebno drugače izprazniti oziroma zapustiti do 09. ure. V kolikor je pri posamezni ponudbi apartmajev navedeno drugače, veljajo navedene ure menjav.

24. ZA ARANŽMAJE, KJER TU d.o.o. ORGANIZATOR POTOVANJA

V primerih, da TU d.o.o. ni organizator potovanja, nastopa v vlogi informatorja. V teh primerih podaja prežete 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, ustreza označba pa bo podana tudi na potrdilu o potovanju. Šteje se, da TU d.o.o. prodaja tovrstne aranžmaje v tujem imenu in za tuj račun. Morebitno reklamacijo ureja potnik z organizatorjem potovanja.

25. 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 prejema ponudbe, razen če ni določeno 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.

25. PRODAJA TURISTIČNIH ARANŽMAJEV PO INTERNETU

(V prijavi). 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 TU d.o.o.-jevi INTERNETNI strani oziroma na internetni strani posrednika TU d.o.o.

Šteje se, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev in navodil za potovanje tisti trenutek, ko je naročil posamezno TU d.o.o.-jevo 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.

26. 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 so določeni 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. vouchery za posamezni turistični aranžma ali potovanje, se šteje, da ta otrok nima pravice potovati v okviru tega turističnega aranžmaja ali potovanja. Šteje se, da zgornja meja starosti otrok, ki je določena v razponu v posameznih programih, starost otroka, ki še ni dopolnil zgornjo mejo starosti v času letovanja oziroma potovanja (npr do 12. let pomeni - otroci, ki še v času letovanja oz. potovanja niso dopolnili 12 let starosti).

27. POTOVANJA V ZADNJEM HIPU ali ARANŽMAJI LAST MINUTE

Aranžmaji last minute niso aranžmaji, navedeni v kataloški ponudbi TU d.o.o., temveč gre za posebno kategorijo aranžmajev, kjer TU d.o.o. omogoča potniku zadnjo razpoložljivo namestitev v določeni regiji. V kolikor ni cena vplačana pravočasno, se šteje, da pogodba ni bila nikoli sklenjena. Ena od značilnosti aranžmajev last minute je, da so zaradi kratkega časa do odhoda ugodnejši, zato v kolikor ni drugače določeno s pogodbo ali programom, odpoved aranžmaja last minute ni mogoča.

Ponudbe v zadnjem hipu/last minute so vezane na zadnja prosta mesta, ki v redni prodaji niso prodajljiva. Pri tovrstni nastanitvi gre računati tudi na sobe in apartmaje, ki so skromno opremljeni oz. nimajo atraktivnega razgleda, ki pa so zato ugodnejši in primernejši za potnike, ki jim kvaliteta bivanja v namembnem kraju ni zelo pomembna. Potnik, ki se odloči za last minute, je v skladu s temi splošnimi pogoji opozorjen na stvarno in dejansko nižjo kakovost aranžmaja pred sklenitvijo pogodbe, zato nima pravice do uveljavljanja reklamacij ali zahtevkov, ki bi izvirali iz naslova neustrezne ali slabe namestitve oziroma iz naslova slabih namestitvenih storitev, saj je bil na posebnosti izrecno opozorjen s temi splošnimi pogoji poslovanja.

28. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

TU d.o.o. pridobljene osebne podatke o potnikih varuje skladno z vsemi predpisi na področju varovanja in prostega pretoka osebnih podatkov, ter je zavezan k najvišjim standardom zagotavljanja varstva posameznikovih pravic. TU d.o.o. osebne podatke primarno obdeluje z namenom sklenitve oziroma izpolnjevanja pogodbe, lahko pa tudi za namene neposrednega trženja in obveščanja o ponudbi TU d.o.o.-ja ali njegovih partnerjev, raziskave trga, vodenja analiz poslovanja, segmentacije kupcev in statistične obdelave. Podatkov ne posreduje tretjim osebam, v kolikor za to ne obstaja z zakonom predvidena pravna podlaga. Osebnih podatki se lahko obdelujejo na podlagi zakona, na podlagi pogodbenega razmerja, če gre za osebne podatke, ki so potrebni za izpolnjevanje pogodbenih

obveznosti ali uveljavljanje pravic iz pogodbenega razmerja, zaradi zakonitih interesov, za katere si prizadeva upravljavec ali tretja oseba, je to potrebno za zaščito življenjskih interesov posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, ali druge fizične osebe in na podlagi izrecne privolitve posameznika za obdelavo osebnih podatkov dane skladno s predpisi s področja varovanja in prostega pretoka osebnih podatkov. Soglasje, ki ga za obdelavo poda potnik, se lahko v vsakem trenutku spremeni, ali umakne v celoti. Potnik ima najmanj naslednje pravice:

- pravico do dostopa do podatkov;
- pravico do popravka;
- pravico do izbrisa (»pravica do pozabe«);
- pravico do omejitve obdelave;
- pravico do prenosljivosti podatkov;
- pravico do ugovora.

TU d.o.o. imenuje za zagotavljanje varstva pravic potnikov Pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov.

Zahtevke v zvezi s pravicami potnikov na področju varovanja in prostega pretoka osebnih podatkov sprejema na elektronski naslov info@gea-ta.si, ali po pošti na naslov TU d.o.o., Trg Ivana roba 4, 5290 Šempeter pri Gorici. Z namenom zagotavljanja kar se da visokega standarda varovanja osebnih podatkov potnikov, je TU d.o.o. sprejel posebno Politiko zasebnosti, ki je sestavni del Splošnih pogojev in navodil, ter je dostopna na: Politika varstva osebnih podatkov

29. ODGOVORNOST ORGANIZATORJA PAKETNIH POTOVANJ

Organizator potovanja odgovarja za izpolnitev pogodbe o paketnem potovanju, ne glede na to ali vključene potovalne storitve izvaja sam ali jih izvaja drugo podjetje. Naslovi drugih izvajalcev storitev so na voljo v TU d.o.o. podjetju ali pri TU d.o.o. predstavniku ali vodji potovanja. V primeru drugih organizatorjev potovanj nastopa TU d.o.o. kot posrednik. V primeru trenutne nelikvidnosti organizatorja potovanja, vam TU d.o.o. kot organizator, skladno z veljavno zakonodajo, posreduje osnovne informacije o veljavnem Garantnem pismu za zavarovanje likvidnostnih težav organizatorja potovanj in podjetij, ki omogočajo povezane potovalne aranžmaje.

30. ODGOVORNOST ORGANIZATORJA IN PRAVICA POTNIKA

V primeru insolventnosti, vam TU d.o.o. kot organizator, skladno z zakonodajo in zakonom o varstvu potrošnikov, posreduje osnovne informacije o veljavnem Garantnem pismu za zavarovanje likvidnostnih težav organizatorja potovanj in podjetij, ki omogočajo povezane potovalne aranžmaje: Številka garantnega pisma in datum izdaje: TK49901458108 Izdajatelj jamstva (garant): Zavarovalnica Triglav, d.d., Miklošičeva 19, 1000 Ljubljana Predmet zavarovalnega jamstva: jamstvo za povračilo vseh plačil, ki so bila izvedena s strani potrošnika ali v njegovem imenu, če posamezne potovalne storitve niso bile izvedene zaradi likvidnostnih težav organizatorja potovanj. V navedenem primeru potrošnik pozove organizatorja potovanj, da v roku 48 ur zagotovi izpolnitev pogodbenih obveznosti in za to predloži ustrezno dokazilo. V kolikor po poteku navedenega roka obveznosti niso izpolnjene, potrošnik kontaktira asistenčni center, ki v nadaljnjih 72 urah zagotovi povračilo stroškov, skladno z jamstvom po veljavnem Garantnem pismu za zavarovanje likvidnostnih težav. Kontaktni naslov: Zavarovalnica Triglav, d.d. Dunajska cesta 22, Enota za odnose s strankami, Asistenčno

– storitveni center Telefonska številka: 080 2864 oz. +386 2 222 2864

31. ANEKS K TOČKI 5 SPLOŠNIH POGOJEV – POSEBNI ODPOVEDNI POGOJI ZA POTOVANJA S KOMBIJEM

V primeru potovanja, pri katerem je prevoz organiziran s kombijem z omejenim številom sedežev (do največ 8 potnikov), veljajo posebni pogoji glede odpovedi potovanja s strani potnika. Zaradi narave kalkulacije tovrstnih aranžmajev, ki temeljijo na polni zasedenosti vozila, in ker vsak posamezni sedež predstavlja bistven element pri oblikovanju cene, odpoved kateregakoli potnika povzroči nesorazmerno finančno izgubo, ki je ni mogoče nadomestiti brez nadomestnega potnika.

Zato za vse aranžmaje, ki vključujejo prevoz s kombijem in kjer ni izrecno določeno drugače, velja naslednji odpovedni pogoj:

V primeru odpovedi potnika po potrjeni prijavi, ne glede na razlog in čas odpovedi, znašajo stroški odpovedi 100 % vrednosti aranžmaja.

S podpisom pogodbe oziroma potrditvijo prijave na tovrstni aranžma se potnik izrecno strinja s to določbo, ki nadomešča standardne odpovedne roke in stroške, določene v točki 5 teh splošnih pogojev.

32. NAPAKE V KATALOGIH

TU d.o.o. si pridržuje pravico do tiskarskih napak v katalogu. V primeru takšnih napak vas ob prijavi o tem obvesti prodajni referent.

33. SPORI

Za reševanje sporov je pristojno okrajno oz. okrožno sodišče.

34. VELJAVNOST SPLOŠNIH POGOJEV

Ti splošni pogoji začnejo veljati z dnem 1. 1. 2025. TU d.o.o., Trg Ivana Roba 4, 5290 Šempeter pri Gorici