



Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje in letalske vozovnice

SPLOŠNA DOLOČILA

- Splošni pogoji in navodila so sestavni del pogodbe oz. napatnice/voucherja oz. potovalnega dokumenta, ki jo skleneta AVIOBORZA, d.o.o., (v nadaljevanju AVIOBORZA) oz. pooblaščenca agencija, in potnik, ki se prijavlja za določen turistični aranžma; potovanje ali paketne počitnice = pavšalni aranžma (v nadaljevanju se za vse skupaj uporablja besedna zveza turistični aranžma).
- V primeru, da je v posameznem programu glede katerekoli točke teh Splošnih pogojev in navodil drugače določeno, velja navedba oz. določilo, navedeno v programu.
- Splošni pogoji veljajo za turistične aranžmaje za katere se po zakonu o varstvu potrošnikov AVIOBORZA šteje kot organizator ter za turistične aranžmaje drugih organizatorjev potovanj, ki jih posreduje AVIOBORZA. Za turistične aranžmaje pri katerih AVIOBORZA zgolj posreduje veljajo tudi splošni pogoji dejanskega organizatorja.
- Dejanski organizator potovanja je potovalna agencija, ki je v pogodbi o potovanju navedena kot organizator potovanja in jamči za izvedbo objavljenega programa po vsebini aranžmaja. AVIOBORZA v nobenem primeru ni dejanski organizator potovanja in ni prisoten na nobeni destinaciji. Na destinacijah so prisotni le predstavniki dejanskih organizatorjev.

POSREDOVANJE

- AVIOBORZA nastopa zgolj kot posrednik pri sklenitvi pogodbe o organiziranem potovanju in ne odgovarja za storitve na programih. AVIOBORZA odgovarja zgolj za informiranje oz. posredovanje, od organizatorja prejete informacije predaja potniku.
- AVIOBORZA opravi rezervacijo pri dejanskem organizatorju potovanja na račun in v imenu naročnika.

CENE

- Veljajo cene kot so določene v programih in v ponudbah, ki jih mora potnik pred plačilom računalniško generiranega izbranega informativnega povpraševanja nujno tudi telefonsko preveriti.
- Vsi organizatorji potovanj, za katere AVIOBORZA posreduje programe si pridržujejo pravico do spremembe cene programa v skladu z obligacijskim zakonikom in zakonodajo veljavno v Republiki Sloveniji, v primeru sprememb v menjalnem tečaju, tarifah prevoznikov, drugih storitev in cen, ki vplivajo na ceno programa. O morebitni spremembi cen dejanski organizator obvesti potnika pisno ali ustno najkasneje 7 dni pred začetkom potovanja. V kolikor se cena zviša za več kot 10%, lahko potnik odstopi od pogodbe brez stroškov. Organizator pa preko AVIOBORZA potniku povrne vplačani znesek.
- V programu je lahko določeno, da potnik plača storitve, ki bodo opravljene, na kraju samem. V tem primeru, odgovorni organizator programa oz. AVIOBORZA nastopa zgolj kot informator, ne pa kot posrednik ali organizator. V takem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahteve neposredno pri tuji osebi na kraju samem (v tujini), kjer je storitev plačal.

ZAKON O VAROVANJU OSEBNIH PODATKOV

AVIOBORZA vse pridobljene podatke o potnikih in naročnikih varuje v skladu z zakonom o varstvu osebnih podatkov. Šteje se, da potnik z oddajo obrazca za naročilo ob kateri označi, da se strinja s splošnimi pogoji, 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.

Soglašam, da AVIOBORZA in zaposleni delavci uporabljajo za namen mojega naročila družbi, moje osebne podatke, ki sem jih družbi posredoval/a preko interneta.



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.

- Ponudba pod letalo+hotel (ali tudi imenovano celoten aranžma, pavšalno potovanje) vključuje sledeče: povratno letalsko vozovnico, letališke pristojbine, transfer od letališča do hotela in nazaj, nastanitev v izbranem objektu z izbrano storitvijo (po opisu iz kataloga odgovornega organizatorja aranžmaja) in vsaj telefonsko dosegljivega predstavnika organizatorja na destinaciji. V primeru tujih dejanskih organizatorjev so predstavniki na destinacijah tuje govoreči (največkrat nemško govoreči). Tudi pri odhodih iz ljubljanskega letališča so lahko odgovorni predstavniki nemško ali hrvaško govoreči.

- Po mednarodnih standardih je veljavno pravilo, da (chek-in) - prijava v sobe v hotelu ni prej kot med 12h-15h in tudi (check-out) - zapustitev sobe najkasneje med 10-11h. Potnik se lahko individualno dogovori drugače s hotelirjem, seveda po zmožnostih in po pogojih hotelirja.

- V ceno so vključene letališke in varnostne pristojbine, ki jih je dolžan poravnati letalski prevoznik za uporabo letališč, vendar pa v ceno niso vključene različno imenovane takse, ki se zaračunavajo na določenih letališčih neposredno od potnikov, kot so razne izhodne takse, vstopne takse, takse za letališke storitve, turistične takse..., v ceno tudi niso vključene vize, v kolikor to ni izrecno navedeno v ponudbi. Za morebitna tovrstna doplačila, se mora pozanimati potnik sam in niso s strani dejanskih organizatorjev potovanj oz. izdajateljev letalskih kart oz. AVIOBORZE v nobenem primeru regresirana.

- V ceno ni vključen prevoz posebne ali dodatne prtljage, kot je to določeno po pogojih posameznega prevoznika.

- V ceno prav tako ni vključen prevoz dodatne oz. posebne prtljage (kolo, surf, kajt...) med namembnim letališčem in hotelom ter obratno.

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, plačila za letališke storitve, dodatna prtljaga 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, kadar je to mogoče.

- Objavljene cene dodatnih oz. posebnih storitev veljajo zgolj v primeru naročila in plačila teh storitev, ob naročilu in plačilu osnovnega aranžmaja na prijavnem mestu, če ni v programu določeno drugače.

PRIJAVA

- Potnik se na program prijavi v postopku prijave prek spletne strani, v poslovalnici ali prek pooblaščenice agencije. Postopek prijave se prične z izpolnitvijo obrazca za povpraševanje prek spletnih strani, oz. z povpraševanjem prek telefona oz. v poslovalnici. Ponudba vsebuje točne podatke o določenem programu, ali pa se sklicuje na program, kjer so ti podatki navedeni.

- Potnik ob povpraševanju označi, da je seznanjen s splošnimi pogoji in jih v celoti sprejema, tako postanejo navedbe Splošnih pogojev pravna obveznost tako za potnika kot za AVIOBORZA, prav tako se šteje, da so splošni pogoji sestavni del pogodbe, kadar naročnik povprašuje po telefonu ali preko elektronske pošte.

- Potnik je dolžan ob prijavi navesti vse podatke pravilno, pomemben je tudi pravilen vrstni red priimek in ime ter predložiti dokumente in listine, ki jih zahteva program ter plačati morebitno prijavnino in morebitne stroške rezervacije. Imena in priimki prijavljenih potnikov morajo biti identični kot na dokumentih s katerim bodo potovali (kot v potnem listu ali na osebni izkaznici).



- Vsako ponudbo je kupec pred izvedbo plačila dolžan preveriti s pomočjo katerihkoli sredstev komunikacije pri prodajnem referentu AVIOBORZE. V primeru pisne ali ustne potrditve poslane ponudbe s strani prodajnega referenta, se lahko izvrši plačilo po ponudbi. Ponudba velja do 3 dni oz., manj, če pride do spremembe cene ali zasedenosti kapacitet. V sami računalniško generirani ponudbi lahko pride tudi do napake, v primeru napake AVIOBORZA ne odgovarja za morebitno škodo, ki iz tega izhaja. Naročnik je dolžan o tovrstni napaki nemudoma obvestiti AVIOBORZO.
- Prejem zneska plačila po ponudbi na TRR (transacijski) račun AVIOBORZA in/ali posredovanje potrdila o plačilu na faks ali e-naslov AVIOBORZE, šteje kot potnikov sprejem ponudbe. V kolikor je potrdilo posredovano izven delovnega časa AVIOBORZE, se le to obdela naslednji delovni dan.
- Pogodba velja za sklenjeno, ko AVIOBORZA napravi fiksno rezervacijo in nato to potniku potrdi.
- V primeru, da AVIOBORZA prejme plačilo, v danem trenutku pa ni več prostih mest ali se je cena spremenila, se prejeti znesek, po navodilih plačnika vrne v čim krajšem možnem času, v kolikor plačnik ne izbere alternativne ponudbe.
- V primeru, da potnik v postopku prijave ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov.

MOŽNOST ZAVAROVANJA RIZIKA ODPOVEDI

- Potnik ima možnost v postopku prijave za vsak program doplačati zavarovanje rizika odpovedi programa. Za zavarovanje rizika odpovedi veljajo splošni pogoji zavarovalnice pri kateri je zavarovanje sklenjeno. AVIOBORZA v tem primeru v imenu in na račun potnika sklene z izbrano zavarovalnico pogodbo o zavarovanju rizika odpovedi.
- Ob morebitnem nastopu zavarovalnega primera in posledično odpovedi aranžmaja ima AVIOBORZA pravico do zaračunavanja administrativnih stroškov prijave in odjave ter transakcije plačil v fiksnem znesku 25 EUR/osebo, prav tako se potniku ne vrne vplačane premije za zavarovanje turističnih aranžmajev.

V primeru zavarovanja letalske vozovnice, se zavaruje tudi strošek rezervacije po referenčnem ceniku Združenja turističnih agencij Slovenije. Potniku se tako povrne celotni zavarovani znesek. Ne povrne pa se mu strošek zavarovanja letalske vozovnice.

- Če potnik potovanja ne prične na dan, ki je določen kot pričetek potovanja in potovanja pred samim pričetkom ne odpove, nima pravice do uveljavljanja vračila vplačila.
- Odpoved potovanja mora biti podana v pisni obliki (lahko po elektronski pošti ali v nujnem primeru prek SMS sporočila) in ga mora AVIOBORZA prejeti pred pričetkom potovanja. Potnik, ki je podal odpoved preko elektronske pošte ali SMS sporočila, je dolžan preveriti, ali je ta dosegla naslovnika. AVIOBORZA v pisni obliki (preko elektronske pošte) potrdi sprejem odpovedi, če in ko le-to sprejme.

PLAČILO

- Za dan plačila se šteje dan, ko potnik v delovnem času izvrši vplačilo pri blagajni AVIOBORZE oz. v primeru plačila na TRR AVIOBORZE mora naročnik na AVIOBORZO posredovati še potrdilo o plačilu preko faksa ali e-maila v okviru odpiralnega časa, sicer se za dan plačila šteje šele dan, ko je znesek viden na računu AVIOBORZE.
- Prijavnine oz. stroškov rezervacije za osnovni aranžma AVIOBORZA ne zaračunava.
- Zaračuna pa se storitev najave posebnih storitev, ki niso del samega osnovnega aranžmaja, kot je npr. najava letalskemu prevozniku za željeno rezervacijo sedežev na letalu, ali t.i. otroške košarice za dojenčke, ali npr. posebne prtljage, kot je športna oprema ali nadteža in podobne posebne najave. Zaračuna se sama storitev najave in sicer v višini 25 EUR/ najavo, s tem pa še ni zagotovila, da bo najavljeno s strani izvajalca storitve zagotovo potrjeno. Potrditev najavljenega je odvisna neposredno



od izvajalca storitve.

- V kolikor je v ponudbi posebej določeno, da je za rezervacijo potrebno zgolj delno predplačilo, mora biti dokončno plačilo po programu izvršeno najkasneje 15. dan pred predvidenim odhodom. V primeru, da preostalega dela cene aranžmaja potnik ne plača v predvidenem roku, se šteje, da je aranžma na dan odhoda odpovedal in AVIOBORZA ravna po določilih o potnikovo odpovedi aranžmaja.

- Plačilo potniku jamči, pod pogoji, določenimi v teh splošnih pogojih in navodilih za turistične aranžmaje, udeležbo oz. prosto mesto na posameznem turističnem aranžmaju ali potovanju.

- za t.i. "rezervacije na vprašanje" veljajo posebni pogoji

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

REZERVACIJE NA VPRAŠANJE

- Rezervacija na vprašanje pomeni, da dejanski organizator potovanja nima takoj na razpolago ustrezne kapacitete, potnik pa želi, da jo posebej zanj poskuša zagotoviti. Za najavo rezervacije na vprašanje je potrebno izvršiti plačilo po ponudbi. Če organizator rezervacije ne more potrditi, se potniku v čim krajšem času po njegovih navodilih vrne vplačani znesek v celoti, v nasprotnem primeru, to je v primeru potrditve rezervacije pa je potnik dolžan izvršiti še morebitno preostalo dokončno plačilo.

ZAVAROVANJA

- Zavarovanja navadno niso vključena v ceno programa, razen v primeru, da je to v ponudbi izrecno navedeno. Svetujemo vam, da sklenete zdravstveno zavarovanje z asistenco v tujini, za kritje stroškov nepredvidene bolezni v tujini ali nezgode med potovanjem in bivanjem v tujini.

- Priporočamo tudi sklenitev turističnega zavarovanja pred posledicami kraje in poškodovanjem osebne prtljage.

- Priporočamo tudi zavarovanje rizika odpovedi, za posebej določene nepredvidljive primere, zaradi katerih, se ne bi mogli udeležiti potovanja.

POTNIKOVA SPREMEMBA REZERVACIJE

- Spremembe rezervacije s strani potnika, so mogoče le po splošnih pogojih dejanskega organizatorja potovanj. V primeru, da je sprememba potovanja mogoča, se poleg storškov spremembe, ki jih zaračuna dejanski organizator, plača še administrativne stroške AVIOBORZE v višini 25 EUR / spremembo. V določenih primerih spremembe potovanja po potrditvi rezervacije niso mogoče. Kadar sprememba ni mogoča, se lahko naredi odpoved potovanja po splošnih pogojih dejanskega organizatorja in nova rezervacija.

- V primeru rezervacije REDNIH LETALSKIH LINIJ spremembe NISO mogoče, niti ni mogoča sprememba ali popravek imena potnika. Možna je le stornacija po pogojih in pravilih tarifnega razreda letalskega prevoznika za določeno letalsko karto in rezervacija nove letalske vozovnice.

POTNIKOVA ODPOVED REZERVACIJE

- Potnik ima pravico, da pisno odpove potovanje v poslovalnici oz. prek sredstev komunikacije, na način, kot je prejel potrditev svoje rezervacije. Pri načinu odpovedi po elektronski pošti, je potnik dolžan preveriti ali je odpoved prispela na pravi naslov. AVIOBORZA ob prejemu odpovedi po elektronski pošti potrdi potniku prejem, sicer se šteje, da odpoved ni bila poslana.

- Šteje se, da je aranžma storniran na dan v katerem je pisno obvestilo o stornaciji v OKVIRU DELOVNEGA ČASA prispelo v AVIOBORZO. V kolikor je pisno obvestilo o stornaciji prispelo na AVIOBORZO izven delovnega časa, se šteje, da je to prispelo šele na prvi naslednji delovni dan.

- V primeru odpovedi pavšalnega aranžmaja (to je enotna ponudba letalo+hotel) ima potnik pravico do sorazmernega vračila vplačila, po splošnih pogojih dejanskega organizatorja turističnega



aranžmaja. Višina stroškov odpovedi je odvisna od časa in osnovne cene, v katerem je potnik podal odpoved. Poleg stroškov odpovedi, ki jih zaračuna dejanski organizator potovanja, AVIOBORZA zaračuna še administrativne stroške v višini 25 EUR/ osebo. Aktualno razpredelnico dejanskega organizatorja glede odpovednih stroškov predmetnega aranžmaja, glede na čas odpovedi potnik pridobi na pisno zahtevo na AVIOBORZI. Posebni pogoji veljajo za turistične aranžmaje, ki so vezani na redne linije.

- Za namen izračuna odpovednih stroškov je pomembna osnovna cena aranžmaja, dodatno najavljenih storitev, kot so npr. posebna prtljaga, rezervacija sedežev, dodatno sklenjena zavarovanja, vize in podobno, se v primeru odpovedi s strani potnika ne vrača, na te dodatne storitve se zaračuna 100% odpovedne stroške. Osnovna cena turističnega aranžmaja, je torej cena, ki je zaračunana za glavno storitev in ne zajema dodatno izbranih storitev

- V primeru odpovedi REDNIH LETALSKIH KART, REZERVACIJ SAMIH LETALSKIH KART (npr. leti z Air Berlin grupa, Condor...), KRIŽARJENJ, KROŽNIH POTOVANJ, POPOTOVANJ, NAJEMA VOZIL in PLOVIL, PAVŠALNIH ARANŽMAJEV VEZANIH NA REDNE LINIJE, PAVŠALNIH ARANŽMAJEV V NOVOLETNIH ALI BOŽIČNIH TERMINIH, PAVŠALNIH ARANŽMAJEV V ČASU POSEBNIH PRAZNIKOV NA DESTINACIJAH (npr. karneval v RIU...) in DRUGI POSEBNI PAKETI (npr. posebni športni paketi, pohodniški, teniški, golf paketi...) so stroški odpovedi 100% osnovne cene že takoj po fiksni potrditvi.

- V primeru, da so bile vozovnice oz. potovalni dokumenti potniku že poslani, jih je ta dolžan vrniti, sicer se obračunajo dodatni stroški obdelave 100 EUR/ prizadeto osebo.

- Med programom lahko potnik prekine program samo na lastno željo in s pisno izjavo o prekinitvi. V tem primeru potnik ni upravičen do povračila stroškov.

- Potnik lahko med programom spremeni program oz. naročene storitve samo s predhodnim pisnim soglasjem krajevnega/ lokalnega agenta, s katerim potnik sklene nov sporazum/ pogodbo.

- V kolikor ima potnik sklenjeno zavarovanje odpovedi, veljajo za vračilo stroškov splošni pogoji zavarovalnice pri kateri je sklenjeno zavarovanje.

- Če potnik potovanje ne prične na dan, ki je določen kot pričetek potovanja in potovanja pred samim začetkom ne odpove nima pravice do uveljavljanja nikakršnega vračila, niti na podlagi vplačanega zavarovanja rizika odpovedi (odstopnine)

- V kolikor potnik potovanja ne prične na prvi dan, ki je določen kot pričetek, se nadaljne storitve avtomatsko stornirajo/ odpovedo s 100% odpovednimi stroški, v kolikor potnik tega ne želi mora o tem nemudoma obvestiti dejanskega organizatorja oz. letalskega prevoznika.

SPLOŠNA informativna LESTVICA ODPOVEDNIH STROŠKOV V PRIMERU PAVŠALNIH ARANŽMAJEV (paketne počitnice), kadar ne veljajo splošni pogoji dejanskega organizatorja:

- do 31.dne pred odhodom 55% osnovne cene,

- do 16. dne pred odhodom 65% osnovne cene aranžmaja

- do 9. dne pred odhodom 75 % osnovne cene aranžmaja

- do 4. dne pred odhodom 95% osnovne cene aranžmaja

-od 3. dne pred odhodom 100% osnove cene aranžmaja, v vsakem primeru pa najmanj 50 EUR na prizadeto osebo

V kolikor potniki ne pridejo pravočasno na odpravno mesto, ali sploh ne pridejo na dan odhoda, ali ob prijavi na potovanje ne izpolnjujejo pogojev in so zato zavrjnjeni s strani izvajalca storitve, t.i. NO SHOW, se zaračunajo 100% stroški stornacije.



SPLOŠNA informativna LESTVICA ODPOVEDNIH STROŠKOV v primeru NAJEMA POČITNIŠKIH APARTMAJEV, STANOVANJ ali HIŠ, VIL, REZIDENC in podobno, za primere kadar ne veljajo splošni pogoji dejanskega organizatorja:

- do 65 dni pred predvidenim odhodom so stroški stornacije 30% osnovne cene,
- 64.-35. dan pred odhodom so stroški stornacije 60% osnovne cene,
- od 34. dne naprej so stroški stornacije 100% osnovne cene. V vsakem primeru pa najmanj 50 EUR.

V primeru, da je v posamični zadevi dokazljiva škoda večja kot so zgoraj splošno predvideni storno stroški, je AVIOBORZA, le-to upravičena zaračunati potniku, ki je odpovedal naročeno. Za datum odhoda se šteje dan, ko se začne prva storitev po pogodbi.

V kolikor so v konkretni ponudbi navedeni drugačni pogoji stornacije ali spremembe veljajo navedbe v konkretni ponudbi.

ODPOVED POTOVANJA ALI SPREMEMBA PROGRAMA

- Vsi organizatorji in letalski prevozniki si pridržujejo pravico do odpovedi potovanja ali spremembe programa potovanja v skladu z veljavno zakonodajo in evropskimi smernicami.
- Do tovrstnih odpovedi ali sprememb lahko pride, če pred ali med izvajanjem programa pride do izrednih okoliščin, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, jih odstraniti ali se jim izogniti. Do spremembe dneva in časa odhoda lahko pride tudi zaradi spremembe letalskega voznege reda ali nastopa višje sile in spremembe smeri potovanja, v skladu z veljavnimi predpisi v potniškem prometu. V takem primeru potniki niso opravičeni do odškodnine. Organizatorji, niti AVIOBORZA ne prevzemajo odgovornosti za spremembe programa zaradi nastopa kakršne koli višje sile. V takem primeru se potnikom lahko zagotovi storitev v spremenjeni obliki, glede na obstoječe možnosti. Potnik je v takem primeru dolžan stopiti v kontakt s predstavnikom dejanskega organizatorja in skupaj z njim pomagati in sodelovati pri iskanju ustrezne soglasne rešitve.
- V primeru odpovedi potovanja s strani dejanskega organizatorja ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene aranžmaja, nima pa pravice do vračila stroškov vizuma, potrebnega za vstop v državo ali stroškov cepljenj, ki so bili s programom zahtevani.

POTNI DOKUMENTI

- Potnik, ki se prijavlja za potovanje v tujino, mora imeti veljaven individualni 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 AVIOBORZA za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitev potovanja potnika iz tega naslova ne odgovarja. Ponavadi države, ki zahtevajo nakup vize ali turistične kartice, pogojujejo, da mora biti veljavnost potnega lista vsaj še 6 mesecev po izstopu iz dotične države (npr. Egipt, Tunizija, Kuba...)
- Potnik si je dolžan pred potovanjem, oz. do roka, ki je v programu določen, pridobiti vize za države, v katere potuje.
- Če potnik te obveznosti ne izpolni, ravna AVIOBORZA po določilih o potnikovi odpovedi potovanja. AVIOBORZA ne jamči za točnost informacij, pridobljenih od pristojnih veleposlaništev. V primeru zavrnitve vstopa v državo ali druge ovire, nosi vse stroške potnik sam.
- 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 prekinitev potovanja, odgovarja za vse nastale stroške udeležencem potovanja zgolj potnik sam.
- Kadar otrok do 15. leta potuje v tujino ali iz tujine brez spremstva zakonitega zastopnika, potrebuje poleg potovalnega dokumenta še dovoljenje zakonitega zastopnika. Obrazec dovoljenja je predpisane



oblike in ga pridobite na upravni enoti, ki ga tudi potrdi, prav tako ga lahko potrdi organ Republike Slovenije v tujini, ki je pooblaščen za opravljanje konzularnih zadev.

OBVEZNOST POTNIKA

- Potnik je dolžan spoštovati hišni red v gostinskih in hotelskih objektih ter dobronamerno sodelovati s predstavnikom organizatorja in izvajalcem storitve. Če potnik ne upošteva svojih obveznosti, odgovarja organizatorju za povzročeno škodo, organizator (dejanski kot odgovorni) pa odklanja vsakršno odgovornost za škodo, ki bi jo potnik lahko utrpel v takem primeru. Na potovanju se je potnik dolžan obnašati na način, ki ne ogroža življenja ali zdravja sebe ali svojih sopotnikov in ne ogroža samega poteka potovanja. V primeru, da se potnik obnaša v nasprotju s tem določilom, ga ima predstavnik pravico izločiti iz nadaljnega potovanja brez povračila kakršnihkoli stroškov, razen plačil, ki se plačujejo na kraju samem.

OBVESTILA PRED ODHODOM/POTOVANJEM, VAVČERJI in POTRDITVE REZERVACIJ

Pred odhodom na potovanje, najkasneje 2 delovna dneva pred odhodom AVIOBORZA potniku posreduje ustrezne dokumente (ali originalne vavčerje, ali faks vavčerje, ali potrdila za prevzem dokumentov na letališču, ali obvestilo o odhodu, ali elektronske vozovnice in potrebna dodatna navodila) za nastop potovanja. Izjema so rezervacije, ki so opravljenе kasneje od 2 dni pred odhodom vse do dneva odhoda, kjer se potrebno dokumentacijo in navodila posreduje ob prejemu vplačanega zneska oz. ob prejemu vavčerja poslanega s strani dejanskega organizatorja. V kolikor potnik potrebne dokumentacije in dodatnih navodil ne prejme, je nujno in nemudoma, še pred odhodom, dolžan o tem obvestiti AVIOBORZO, sicer AVIOBORZA upravičeno smatra, da so bila dokumentacija in navodila prejeta. Škodo, ki bi nastala, ker bi potnik podal nepopoln ali nepravilen naslov za namen izpolnitve pogodbe, nosi potnik sam.

CARINSKI IN DEVIZNI PREDPISI

Potnik je dolžan spoštovati vse carinske in devizne predpise Republike Slovenije, kakor tudi vseh drugih držav v katere in skozi katere potuje. Če zaradi nespoštovanja predpisov potnik potovanja ne bi mogel nadaljevati, nosi sam vse posledice in stroške, ki nastanejo v zvezi s tem njemu in vsem sopotnikom.

REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE

- Potnik mora nepravilnosti oziroma pomankljivosti nemudoma ob ugotovitvi grajati na kraju samem, lokalnemu predstavniku dejanskega organizatorja, neposredno izvajalcu storitev, vodniku oziroma pooblaščenim lokalni agenciji, za kar mora prejeti pisno potrditev s strani predstavnika. Potnik je dolžan na destinaciji sodelovati in pomagati pri iskanju rešitve reklamacije lokalnemu predstavniku. V primeru, da bi bila po vsebini sodeč reklamacija lahko rešena na kraju samem (npr. pomankljiva čišočna soba, oprema, lega sobe, ipd.), potnik pa ni grajal napake nemudoma na kraju samem in o nepravilnostih ni takoj 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 oz. plačilu škode.

- Potnik je dolžan pisno vložiti reklamacijo v predpisanem roku. Priporočamo pa čimprejšnjo posredovanje reklamacije po zaključku potovanja, predvsem zaradi lažje preverbe dejanskega stanja. V primeru, da potnik zakonsko določen rok za vložitev reklamacije zamudi, AVIOBORZA le-te vsebinsko ne obravnava.

- Brez pisne reklamacije AVIOBORZA ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov. Reklamacijo potnik posreduje priporočeno na naslov: AVIOBORZA,d.o.o., Rimska cesta 14, 1000 Ljubljana, ali na e-mail naslov avioborza@siol.net v tem primeru, mora nujno preveriti prejem e-pošte na AVIOBORZO in pridobiti povratni e-mail kot potrditev prejema, sicer se šteje da reklamacija ni bila dana.

- Reklamacija mora biti utemeljena. 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, priloženo mora biti tudi pisno



potrdilo o grajanju napake lokalnemu predstavniku, ob morebitnem zahtevku po povračilu dodatnih stroškov mora biti nujno priložen originalen račun s točno specifikacijo zaračunane storitve oz. blaga.

- AVIOBORZA posreduje pri postopku reklamacije. Navedbe potnikov posreduje dejanskim organizatorjem in dane odgovore posreduje potnikom.
- AVIOBORZA priporoča, da se reklamacije glede aranžmajev nemških ali avstrijskih organizatorjev pošlje v roku do 3 tednov po zaključku potovanja, v izogib nepotrebnim nadaljnim zapletom zaradi pozne vložitve reklamacije (nemška/ avstrijska zakonodaja predvideva zgolj 1 mesečni rok pritožbe)
- Višina odškodnine je v vsakem primeru omejena z višino vplačanega aranžmaja. Največje nadomestilo zaradi reklamacije lahko doseže znesek reklamiranega dela aranžmaja
- Dokler reklamacijski postopek ni zaključen in organizator potovanja ne posreduje odgovora na reklamacijo, potnik ne sme terjati znižanja cene ali plačila odškodnine po sodni poti ali drugim potem s pomočjo tretjih oseb, prav tako se za ta čas zavezuje opustiti dajanja informacij medijem. V primeru kršitve te obveze potnik dolguje organizatorju pogodbeno kazen v višini polovice vrednosti cene z njegove strani izbranega turističnega aranžmaja, je pa AVIOBORZI tudi sicer odškodninsko odgovoren. V kolikor odgovorni organizator potovanja potniku ne poda dokončnega odgovora na njegov zahtevek v roku 6 mesecev od prejema zahtevka, je potnik razbremenjen v tem odstavku navedene zaveze.
- Višina odškodnine je v vsakem primeru omejena z višino vplačanega aranžmaja, če po krivdi AVIOBORZE ali dejanskega organizatorja ni prišlo do izvedbe programa ali nekaterih storitev, ima potnik pravico do odškodnine največ v višini realne vrednosti neizvedenih storitev. To določilo ne velja v primeru, da ima AVIOBORZA ali dejanski organizator pravico do odpovedi aranžmaja ali spremembe programa, skladno z določili teh splošnih pogojev in zakona.

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, četudi je tovrsten predpis sprejet po sklenitvi pogodbe o potovanju, to ni opravičljiv razlog za prekinitvev pogodbe, v kolikor ne obstajajo kontraindikacije za potnikovo zdravje.
- V primeru, da so za vstop v države, ki so prevedene v programu zahtevana določena cepljenja, si mora vsak potnik sam priskrbeti mednarodno potrdilo - rumeno knjižico, z vpisanimi opravljenimi cepljenji. AVIOBORZA 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.

PRTLJAGA in ODGOVORNOST ZA PRTLJAGO

- Za prevoz prtljage ni odgovoren organizator, agent ali posrednik, ti ne odgovarjajo za uničeno ali izgubljeno prtljago, prav tako ne za krajo prtljage in oz. drugih dragocenosti v hotelu. Prijavo izgubljene ali poškodovane prtljage potnik sam naslovi na prevoznika ali hotel.
- Prevoz prtljage do določene teže, ki jo določa prevoznik, je brezplačen. Pogoji prevoza prtljage so odvisni od vsakokratnega dejanskega prevoznika.
- 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 prevoznika.
- Otroci do dveh let nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage.
- Posebna prtljaga se pri različnih prevoznikih obravnava različno. Določeni športni rekviziti (npr. kolesa, surf oprema, potapljaška oprema, golf oprema...) morajo biti na prevoznika najavljeni in potrjeni najmanj 4-3 delovne dni pred letom (preje kot je poslana najava, več je možnosti za potrditev le-te). Prevozniki si zaradi omejene kapacitete pridržujejo pravico do zavrnitve prevoza posebne prtljage. V primeru potrditve prevoza posebne opreme pa se zaračuna doplačilo. Letalski prevozniki imajo določene različne cene. Posebno prtljago je potnik dolžan najaviti prevozniku sam. V kolikor želi, da mu storitev najave posebne prtljage opravi AVIOBORZA se za storitev same najave zaračuna poleg cene po ceniku prevoznika še znesek v višini 25 EUR/ najavo, s tem pa AVIOBORZA ne jamči, da bo najava s strani izvajalca dejansko potrjena.



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

ODGOVORNOST ZA TOČNOST PREVOZNIKOV

- AVIOBORZA 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 oziroma z zaključenim posredovanjem rezervacije. AVIOBORZA ne odgovarja za škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva. Tovrstno škodo mora potnik uveljavljati neposredno pri prevozniku, najbolje da kar na kraju samem kjer je prišlo do škodnega dogodka od prevoznika zahteva ustrezna potrdila o dejanskem stanju in ustrezne kontaktne podatke relevantne za posredovanje zahtevka.
- Organizatorji potovanj in AVIOBORZA si pridržujejo pravico do spremembe voznega reda, tipov letal, prevoznikov 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 ali 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, ne pa tudi počitku.
- Kvaliteta prevoznih sredstev je praviloma, v kolikor ni določeno drugače, 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 predstavnika, ki zastopa organizatorja potovanja.
- V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do sorazmernega povračila vplačanega potovanja.

INFORMACIJE

Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, ne obvezujejo AVIOBORZO bolj kot navedbe v programu ali ponudbi. V primeru dvoma se vedno šteje za veljavno: pisna ponudba, pisna informacija ali pisna razlaga. AVIOBORZA ne odgovarja za verodostojnost slikovnega materiala, ki je dostopen preko internetnih strani. AVIOBORZA predaja prejete informacije o aranžmaju potnikom in mu pomaga pri prijavi. Pogoji za izvedbo turističnih aranžmajev so v skladu z veljavnimi splošnimi pogoji organizatorja. AVIOBORZA si pridržuje pravico do napake v predstavljeni ponudbi prek spletne strani.

KATEGORIZACIJE NAMESTITVENIH OBJEKTOV

Kategorizacije namestitvenih objektov (število zvezdic oz. kategorija objektov), navedene v katalogih, so večinoma lokalne oz. nacionalne kategorizacije, in ne kategorizacije AVIOBORZE, zato AVIOBORZA za njih ne odgovarja. Nekateri dejanski organizatorji, določenim hotelom določijo tudi lastne kategorizacije, v takih primerih so v katalogih predstavljene njihove kategorizacije. Za tovrstne kategorizacije jamčijo dejanski organizatorji. Potrebno je upoštevati, da kriteriji kategorizacije v nekaterih turističnih destinacijah bistveno odstopajo



od kriterijev, ki ste jih vajeni v Sloveniji oz. v večini zahodnoevropskih držav, zato na teh destinacijah priporočamo rezervacijo hotelov višje kategorije.

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

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

POSEBNI POGOJI IN NAVODILA ZA TURISTIČNE ARANŽMAJE

Ti posebni pogoji veljajo za določene posamezne našete 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 določeno drugače.

V PRIMERU NAMESTITVE V APARTMAJE

V primeru, da temelji željeni, naročeni in plačani turistični aranžma na namestitvi v apartmajskih objektih oz. v posameznih apartmajih, je možen vstop v apartmaje po 16:00 na dan pričetka posameznega aranžmaja. Zadnji dan posameznega aranžmaja je potrebno apartma zapustiti in izprazniti do 10:00.

TELEFONSKA PRODAJA TURISTIČNIH ARANŽMAJEV OZ. POTOVANJ

Šteje se, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev in ponudbe tisti trenutek, ko je telefonsko naročil turistični aranžma oziroma potovanje, v kolikor v pogovoru ni dogovorjeno drugače.

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 oziroma ponudba, objavljeni na internet strani.

V primeru, da si določila teh splošnih pogojev in navodil za potovanje in določila posebnih pogojev oz. ponudbe, objavljene na internetni strani (www.avioborza.com) nasprotujejo, veljajo določila posebnih pogojev oz. ponudbe.

Šteje se, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev in navodil za potovanje tisti trenutek, ko je naročil posamezno storitev prek INTERNETA.

POTOVANJA V ZADNJEM HIPU ali LAST MINUTE ARANŽMAJI in OSTALI NIŽJE CENOVNI ARANŽMAJI

Potovanje v zadnjem hipu ali »last minute« aranžma pomeni, da gre za zadnje proste turistične aranžmaje.

Dejanski organizatorji imajo občasno možnost nuditi tudi nekatere posebej označene nižje cenovne aranžmaje (včasih imenovane Ruleta, Fortuna, Joker...), pri katerih pa ime hotela ni nujno znano že ob sklenitvi pogodbe. To pomeni, da ime objekta še ni navedeno v pogodbi o potovanju. Pri teh aranžmajih dejanski organizator jamči za podatke, ki pa so navedeni v pogodbi in obsegajo najmanj: kategorijo objekta (po nacionalni kategorizaciji), tip sobe, storitev v hotelu in kraj namestitve, pri teh aranžmajih se potnik seznanja z imenom objekta nastanitve ob prihodu na destinacijo.

Nekateri dejanski organizatorji nudijo tudi posebno storitev, ponavadi označeno kot Backpacker ali tudi 2Go/2Flug, kjer je v ceno vključena povratna letalska vozovnica, z vključenimi letališčimi taksami ter nastanitev v izbranem ali primerljivem objektu za 1, 2 ali 3 nočitve ter transfer od letališča do hotela (ne pa povratni transfer), ostale nočitve potekajo v samoorganizaciji potnika.

PRODAJA REDNIH LETALSKIH KART- REDNE LINIJE

Pri prodaji rednih letalskih kart nastopa AVIOBORZA zgolj kot posrednik za sklenitev rezervacije in izvedbo plačila, za kar je s strani izdajatelja letalskih kart nagrajen z absolutnim zneskom, ne glede na



vrednost letalske vozovnice. AVIOBORZA na noben način ne odgovarja za izvedbo leta. AVIOBORZA ne odgovarja za izbiro prevoznika s strani potnikov. Potnik sam izbere prevoznika po svojih željah in kriterijih in za svojo izbiro odgovarja sam. Ko je potniku posredovana potrditev rezervacije je s tem storitev AVIOBORZE opravljena in zaključena, od tedaj je potnik v neposrednem razmerju z odgovornim letalskim prevoznikom. Ob morebitni neizvedbi ali pomankljivi izvedbi leta, mora potnik zahtevke za nadomestilo za vplačano letalsko karto nasloviti neposredno na prevoznika. AVIOBORZA lahko le pomaga pri posredovanju zahtevka in posredovaju povrnitve vplačila. V primeru stečaja ali nesolventnosti letalskega prevoznika AVIOBORZA ne odgovarja za povračilo že vplačanih vozovnic, zahtevke za povračilo se lahko naslovi le na letalskega prevoznika oz. v stečajno maso, pri tem pa AVIOBORZA potnikom lahko nudi pomoč pri posredovanju. V primeru stečaja ali nesolventnosti letalskega prevoznika, oz. v primeru kakšnega drugega izrednega izplačila, zaradi odpovedi leta s strani letalskega prevoznika, izdajatelj vozovnice zaračuna stroške za vračilo vplačanega zneska po BSP, ki znašajo med 18-25 EUR po karti, tako nastale stroške je dolžan prevzeti plačnik letalskih kart in se odbijejo od izplačanega zneska v primeru vračila. Za vračilo vplačanega zneska za nerealizirano storitev letalskega prevoza je v vsakem primeru odgovoren izključno odgovorni letalski prevoznik. V primeru nakupa rednih letalskih veljajo mednarodno sprejeta pravila v mednarodnem potniškem letalskem prometu. Pogodbeni pogoji in druga pomembna obvestila:

<http://www.iatatravelcentre.com/e-ticket-notice/Slovenia/Slovenian/>

POSEBNA DOLOČILA ZAKONA O VARSTVU POTROŠNIKOV

Izvečki po zakononu o varstvu potrošnikov- ki se nanašajo na organizacijo turističnih aranžmajev (veljavno od 15.1.2008):

Uporaba: Zakon se nanaša izključno na potrošnike

Obseg uporabe: Zakon se nanaša izključno na paketne turistične aranžmaje in ne na druge turistične storitve, redne letalske vozovnice so izključene.

PRIJAVA NA NOVICE oz. OBVESTILA

Vsakdo, ki izpolne ponudbo, bo vpisan email avtomatsko dodan za brezplačno prejemanje novičk, obvestil in posebnih ponudb po emailu. Mogoča je takojšnja objava, s klikom na povezavo, ki je vsakem prejetem emailu.

KONČNA DOLOČILA

- V primeru spora med strankami je za vse spore pristojno okrajno sodišče v Ljubljani.
- V vseh cenah iz ponudbe AVIOBORZE je že vključen davek od prometa storitev.
- Ti pogoji veljajo od dneva njihove objave.

Ljubljana, 20.06.2013

AVIOBORZA d.o.o., Rimska cesta 14, 1000 Ljubljana, Slovenia

tel: +386 (0) 1 421 0555; fax: +386 (0) 1 421 0444;

e-mail: avioborza@siol.net; www.avioborza.si