

Splošni pogoji poslovanja in navodila za potovanja

Velja od 01.01.2011 do preklica

1. Splošna določila
2. Prijava
3. Plačilo
4. Cene
5. Posebne storitve
6. Potnikova odpoved potovanja
7. Zavarovanje odpovedi potovanja (riziko odpovedi)
8. Odpoved potovanja ali sprememba programa
9. Namestitev
10. Sobe
11. Potni dokumenti
12. Carinski predpisi
13. Zdravstveni predpisi
14. Obvestila pred odhodom/potovanjem
15. Prtljaga
16. Parkirni prostori in parkiranje
17. Točnost prevoznikov
18. Izguba dokumentov
19. Informacije
20. Reklamacije
21. Uporaba podatkov
22. Posebni pogoji in navodila za turistične aranžmaje
23. Potovanje z otroki
24. Napake v katalogih
25. Spori

1. SPLOŠNA DOLOČILA

Ti splošni pogoji in navodila za potovanje so sestavni del pogodbe oz. napatnice/voucherja, ki jo skleneta GIZ R TIM – TA IZVIR oz. pooblaščenca agencija in potnik, ki se prijavlja za določen turistični aranžma.

Splošni pogoji veljajo le za turistične aranžmaje, ki jih organizira GIZ R TIM– TA IZVIR, razen v kolikor je izrecno navedeno, da veljajo tudi za prodajo aranžmajev drugih organizatorjev.

V kolikor je v posameznem programu glede katerekoli 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. Z določili splošnih pogojev in navodil se potnik lahko seznanja na spletni strani www.izvir.com.

Naročnik oziroma potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo ali opravila nakup in plačilo turističnega aranžmaja ali druge storitve GIZ R TIM– TA IZVIR in se nanj nanašajo ti Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje.

2. PRIJAVA

Potnik se lahko prijavi za turistični aranžma, ki ga organizira GIZ R TIM v katerikoli GIZ-ovi poslovalnici ali pooblaščenca 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 pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov.

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 inštrumenta, plačilo prijavnine ali njenega dela, plačilo stroškov prijave ali dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik posredoval zavezujočo prijavo ali prijavo, ki vsebuje katerega koli izmed navedenih podatkov.

Od prijave lahko potnik odstopi le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja.

3. PLAČILO

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo pri blagajni GIZ R TIM -a ali pooblaščenca agenciji oz. GIZ R TIM prejme plačilo na svoj transakcijski račun.

Praviloma se ob prijavi plača prijavnina, ki je določena s programom, preostanek plača potnik najmanj 14 dni pred pričetkom potovanja, oz. kakor je določeno v programu.

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

Pravočasno in pravilno plačana prijavnina 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.

4. CENE

Cene potovanja so določene s programom potovanja ali letovanja, ter veljajo od dneva objave programa. GIZ R TIM – TA IZVIR 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 obilgacijska razmerja in predpisi, ki so veljavni v Republiki Sloveniji.

O morebitni spremembi cene potovanja GIZ R TIM – TA IZVIR potnika obvesti najmanj 20 dni pred odhodom.

GIZ R TIM – TA IZVIR lahko v programu določi, da potnik plača storitve, ki bodo opravljene na kraju samem. V tem primeru GIZ R TIM – TA IZVIR ne nastopa kot organizator, ne kot posrednik, ampak zgolj informator. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacije na kraju samem.

5. 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, razne 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 želje po teh storitvah ob prijavi, doplača pa jih k ceni aranžmaja.

Med samim potovanjem potnik doplača posebne storitve vodi potovanja ali predstavniku GIZ R TIM-a v kraju, kjer se storitev opravlja, v ustrezni valuti, če je med potovanjem to storitev še mogoče naročiti, po ceni, veljavni na kraju samem.

6. POTNIKOVA ODPOVED POTOVANJA

Potnik ima pravico do odpovedi potovanja v poslovalnici, kjer se je prijavil. V kolikor potnik odpove potovanje na svojo željo, je upravičen do povračila vplačanega zneska. Višina vračila je odvisna od časa, v katerem je potnik odpovedal aranžma:

- do 15 dni pred odhodom: zaračunamo 15 € za administrativne stroške, ostalo vrnemo
- od 14 do 1 dan do 12:00 pred odhodom: 50% od cene aranžmaja
- kasnejša odjava ali naudeležba: 0% povračila

Odpoved avtobusnega prevoza:

- zaračunamo 7 € za administrativne stroške, ostalo vrnemo

Odpoved rezervacije trajekta :

- ni vračila

Višino stroškov ob odpovedi zaračunava GIZ R TIM – TA IZVIR v odstotkih od celotne cene aranžmaja, ne glede na to, kolikšen delež je bil plačan do dneva odpovedi. Za skupine se lahko odpovedni riziki opredelijo s posebno pogodbo tudi drugače.

Višina stroškov odpovedi aranžmaja, kadar GIZ R TIM – TA IZVIR ni organizator potovanja, je določena s splošnimi pogoji ali drugim aktom organizatorja.

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

Med potovanjem lahko potnik prekine potovanje na svojo željo in s pisno izjavo prekinitvi. Če potnik med potovanjem potovanje prekine, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov ali kupnine ne delno ne v celoti.

V kolikor potnik med potovanjem po svoji želji spremeni program oziroma ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe z GIZ R TIM -om, se šteje, da je potnik odstopil od pogodbe med potovanjem. V tem primeru je potnik odgovoren za stroške in škodo, ki jo je s tem povzročil.

V primeru spremembe programa na lastno željo, ali zaradi višje sile, ne da bi za to obstajali razlogi na strani GIZ R TIM -a zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati kakršne koli odškodnine ali znižanja cene.

GIZ R TIM – TA IZVIR oziroma pooblaščen oseba GIZ R TIM -a lahko zavrne napotnico oz. voucher osebe, ki je ob odhodu očitno pod vplivom alkohola, droge ali drugih tovrstnih substanc, predvsem kadar oceni, da bi potnik lahko ogrozil zdravje ali premoženje sebe ali drugih. GIZ R TIM v tem primeru smatra, da je potnik odpovedal potovanje na dan odhoda in ravna po določilih o potnikovi odpovedi. GIZ R TIM bo uveljavljal vso škodo, ki bi jo na poti oziroma med trajanjem izvajanja programa povzročil potnik pod vplivom alkohola, droge ali drugih tovrstnih substanc.

7. ZAVAROVANJE ODPOVEDI POTOVANJA (riziko odpovedi)

Vsak potnik se lahko zavaruje za primer odpovedi aranžmaja, če nastopi:

- smrt, nesreča ali nepričakovano poslabšanje zdravstvenega stanja, kar zavezancu onemogoči potovanje.
- hujša nesreča ali smrt ožjih svojcev, kar zavarovancu onemogoča potovanje.

Višina vplačila za zavarovanje škodnega dogodka znaša 5% vrednosti celotnega aranžmaja. Ne glede na plačano zavarovanje odpovedi potovanja ima GIZ R TIM v primeru odpovedi potovanja pravico do povrnitve administrativnih stroškov, ki znašajo 12,50 EUR po napotnici/voucherju. 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 na podlagi plačanega zavarovanja odpovedi. Smatra se tudi, da potnik ni pričel potovanja oziroma, da je odstopil od pogodbe, kadar potnika ne sprejme na prevoz prevoznik (letalski, ladijski, avtobusni in podobno) iz kakršnihkoli razlogov, ki so lahko varnostne ali regulativne narave, ne glede ali se je to zgodilo med potovanjem ali na pričetku potovanja. Potnik je v takem primeru odgovoren za vso povzročeno škodo ali ne more uveljavljati nobenih vračil na podlagi plačanega zavarovanja odpovedi.

V primeru, da potnik odpove potovanje oz. odstopi od pogodbe zaradi dokumentirane višje sile, ki je ni mogel predvideti ali se ji izogniti v času pred podpisom pogodbe o potovanju, ter ima o tem ustrezne veljavne dokumente, pa ni položil zavarovanja odpovedi, ima GIZ R TIM pravico do povračila vseh svojih že nastalih stroškov kakor tudi do vseh tistih, ki z odpovedjo potovanja nastanejo. Razliko vrne GIZ R TIM potniku.

8. ODPOVED POTOVANJA ALI SPREMEMBA PROGRAMA

GIZ R TIM si pridržuje pravico, da na podlagi veljavnih zakonskih predpisov odpove potovanje najkasneje 7 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 10 potnikov
- za izlete na rednih letalskih progah po Evropi najmanj 20 potnikov
- za izlete na medcelinskih letalskih progah najmanj 15 potnikov

Prav tako si GIZ R TIM 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 GIZ R TIM pa so te okoliščine utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi bile takrat podane. GIZ R TIM 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,...) na katere GIZ R TIM ne more vplivati, brez posebne odškodnine. V teh primerih se GIZ R TIM ravna v skladu z veljavnimi predpisi v mednarodnem potniškem prometu.

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

V primeru, da GIZ R TIM odpove potovanje, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene aranžmaja. V primeru GIZ R TIM -ove odpovedi potovanja, potnik nima pravice do povračila stroškov vizuma, potrebnega za vstop v državo, kamor naj bi se potovalo.

O kakršnikoli naknadni spremembi programa GIZ R TIM potnika nemudoma obvesti. GIZ R TIM 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 GIZ R TIM -u ne dopušča namestitve potnikov v naročenem objektu, lahko GIZ R TIM namesti potnika v istem kraju v 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 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. Hotelir ob prihodih v poznih večernih urah ni dolžan potniku dati večerje. Storitve, ki ste jih rezervirali, veljajo samo v času bivanja v namembnem kraju in objektu. Kadar odpotujete domov v jutranjih urah, vam kljub plačanemu polpenzionu, polnem penzionu ali »all inclusivu« odpade pravica do povračila kosila ali večerje. Po mednarodnih običajih se obrok na letalu lahko šteje kot del rezervirane ponudbe.

9. NAMESTITEV

Gost se je dolžan ravnati po hišnem redu hotela oz. drugega objekta tudi glede načina namestitve (vselitev v sobo, izpraznitev sobe,...)

V primeru spremembe namestitve je organizator dolžan gosta namestiti v objekt iste ali boljše kategorije. Za hišni red ali spremembe hišnega reda GIZ R TIM – TA IZVIR ne odgovarja v nobenem primeru, potnik pa se je vedno dolžan ravnati v skladu s hišnim redom.

10. 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.

Pri nastanitvi v enoposteljni sobi mora potnik upoštevati, da le-ta ponavadi ne ustreza standardu dvoposteljne sobe, da je majhna in ima slabšo lego.

11. 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 GIZ R TIM za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitev potovanja potnika iz tega naslova ne odgovarja.

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. CARINSKI PREDPISI

Potnik je dolžan spoštovati vse carinske in devizne predpise, v nasprotnem primeru nosi vse stroške in posledice sam.

13. ZDRAVSTVENI PREDPISI

GIZ R TIM 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.

14. OBVESTILA PRED ODHODOM/POTOVANJEM

Za potovanja in počitnice z organiziranim prevozom potnik prejme končno OBVESTILO najkasneje pet dni pred odhodom; če potnik obvestila v tem roku ne prejme, se je dolžan zglasiti na svojem prijavnem mestu. Škodo, ki bi nastala, ker bi potnik podal nepopoln ali nepravilen naslov za namen izpolnitve napotnice/voucherja ali pogodbe, nosi potnik.

15. PRTLJAGA

Za prevoz prtljage ni odgovoren organizator, agent ali posrednik, ti ne odgovarjajo za uničeno ali izgubljeno prtljago, prav tako tudi ne za krajo prtljage in oziroma drugih dragocenosti v hotelu. Prijave izgubljene ali poškodovane prtljage potnik sam naslovi na prevoznika ali hotel. GIZ R TIM 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.). Osebne stvari oziroma vrednejše predmete lahko gostje shranijo v hotelskem sefu ali na recepciji.

16. PARKIRNI PROSTORI IN PARKIRANJE

agencija lahko gostom rezervira ustrezne parkirne prostore, v kolikor so le-ti na razpolago. GIZ R TIM – TA IZVIR ne odgovarja za poškodbe ali odtujitev avtomobila.

17. TOČNOST PREVOZNIKOV

GIZ R TIM 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 I GIZ R TIM-a je omejena zgolj na neizvedbo določenega dela programa, v delu, ki pomeni ustrezne materialne stroške. GIZ R TIM ne odgovarja za nematerialno škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva.

18. IZGUBA DOKUMENTOV

V kolikor izgubi potnik na potovanju dokumente ali so mu ukradeni in so nepogrešljivi za nadaljnje potovanje ali povratek v domovino, 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 GIZ R TIM -ovega predstavnika.

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

19. INFORMACIJE

Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, ne obvezujejo GIZ R TIM – TA IZVIR bolj kot navedbe v programu ali ponudbi. 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 GIZ R TIM ne jamči za popolnost ali verodostojnost podatkov ter izgled, kadar tako jamstvo ni izrecno navedeno.

20. REKLAMACIJE

Potnik oziroma gost je dolžan reklamirati uslugo ali storitev na kraju samem in o tem obvestiti družbo GIZ R TIM (info@izvir.com; 03/7133100;041 931 540). 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 najkasneje v 60 dneh po končanem potovanju oziroma letovanju, sicer se reklamacija ne upošteva.

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 GIZ R TIM, 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, GIZ R TIM poznejše reklamacije ne bo upošteval.

21. UPORABA PODATKOV

GIZ R TIM – TA IZVIR 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. POTOVANJE Z OTROKI

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

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

24. NAPAKE V LETAKIH

GIZ R TIM – TA IZVIR si pridržuje pravico do tiskarskih napak v letakih in drugih gradivih. Ob prijavi agencija obvesti potencialne potnike o teh napakah, v kolikor že niso popravljene v drugih gradivih (ponudba, voucher,...).

25. SPORI

Za reševanje sporov je pristojno okrajno oz. okrožno sodišče v Celju.