

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA TURISTIČNE AGENCIJE VIATOURS, Vlasta Barl s.p.

Splošni pogoji poslovanja so sestavni del prijavnega dokumenta, to je prijavnice/pogodbe o potovanju, ki jo skleneta turistična agencija VIATOURS, Vlasta Barl s.p. in naročnik-potnik oziroma pooblaščen turistična agencija

1. PRIJAVE - Prijave za izlete in potovanja oziroma turistične aranžmaje sprejemamo v poslovni enoti turistične agencije VIATOURS, Vlasta Barl s.p. (v nadaljevanju VIATOURS) na naslovu Engelsova ulica, 6, 2000, Maribor, po elektronski pošti info@viatours.si in v pooblaščenih turističnih agencijah po Sloveniji. Ob prijavi skleneta VIATOURS, kot organizator potovanja in naročnik-potnik oziroma pooblaščen turistična agencija prijavi dokument, ki velja kot pogodba, kjer mora naročnik-potnik navesti pravilne podatke. V primeru, da naročnik-potnik ob prijavi ne navede pravih in točnih podatkov, nosi sam vse stroške in posledice, ki bi nastale zaradi netočnih in nepravilnih podatkov. Prav tako mora naročnik-potnik ob prijavi predložiti vse dokumente, ki jih zahteva program potovanja in plačati akontacijo, ki znaša 30 % cene potovanja. Dokler naročnik-potnik ne plača akontacije, rezervacija potovanja ni potrjena. Kadar je naročnik potovanja pravna oseba, velja kot prijavi dokument tudi naročilnica ali prijava poslana po elektronski pošti, katere priloga je poimenski seznam potnikov z vsemi potrebnimi podatki in opombami. Naročilnica ali prijava mora biti pisno potrjena sicer velja, da potovalna pogodba ni sklenjena. Rezervacija je potrjena s plačilom akontacije oziroma plačilom prvega obroka. Na potovanje se lahko naročnik-potnik prijavi tudi pisno po pošti ali po telefonu. V tem primeru se prijavi dokument-pogodba o potovanju šteje za sklenjeno s posredovanjem podatkov o naročniku-potniku (naziv, ime, priimek, naslov, rojstni podatki, kontaktna telefonska številka) ob prejemu dokazila o plačilu akontacije. Za prijave po telefonu ali preko interneta se šteje, da je naročnik-potnik sprejel določila teh splošnih pogojev takrat, ko je posredoval svoje podatke. Program izleta, potovanja oziroma turističnega aranžmaja je sestavni del pogodbe. Kadar gre za programe, katerih VIATOURS ni organizator potovanja, mora potnik plačati prijavnino v višini 15,00 EUR.

2. CENA POTOVANJA - Cene izletov in potovanj so v evrih (EUR) in so navedene v programu potovanja. Organizator potovanja, po sklenitvi pogodbe o potovanju, cene ne sme zvišati, razen ko pride do sprememb menjalniškega tečaja vsaj ene od valut ali do spremembe tarif prevoznika, ki vpliva na ceno potovanja. Tako je cena potovanja npr. v Veliko Britanijo, Avstralijo, Azijo, Severno, Srednjo in Južno Ameriko ter Afriko ob tarifah prevoznikov, odvisna tudi od menjalniških tečajev valut, ki se uporabljajo za obračun storitev in je zato zvišanje cene potovanja po sklenitvi pogodbe o potovanju dovoljeno le, če je po sklenitvi pogodbe o potovanju prišlo do sprememb v menjalnem tečaju valute ali do sprememb tarif prevoznikov, ki vplivajo na ceno potovanja. Če so spremembe tečajev in tarife prevoznikov povzročile nižjo ceno potovanja, mora VIATOURS potniku povrniti razliko v ceni.

VIATOURS si pridružuje pravico do zvišanja cen v programu do 10 dni pred začetkom potovanja, če je število potnikov manjše od razpisanega in prav tako v primeru, če se spremenijo cene prevoznih, hotelskih in drugih storitev, ko se spremeni razmerje med valutami, na osnovi katerih je bil narejen izračun. Če zvišanje dogovorjene cene preseže 10 % vrednosti potovanja ima naročnik-potnik pravico odstopiti od pogodbe, ves vplačani znesek pa dobi povrnjen. O zvišanju cene potovanja mora VIATOURS naročnika-potnika obvestiti pisno vsaj 8 dni pred odhodom.

3. PLAČILO - Naročnik-potnik ob prijavi plača akontacijo v znesku, ki je naveden v programu. V primeru, ko znesek akontacije ni naveden v programu, znaša le-ta 30 % vrednosti potovanja. Preostali znesek plača potnik najkasneje do 8 dni pred odhodom, razen če je v programu ali ponudbi določeno ali dogovorjeno drugače. Pri negotovinskih plačilih se za izvedbo plačila šteje trenutek, ko je plačilo vidno na transakcijskem računu VIATOURSA.

4. PRIPRAVA PROGRAMA PO POSEBNEM NAROČILU - Za pripravo programa po posebnem naročilu (potovanje za posameznika, manjšo skupino potnikov ali povezano skupino potnikov), v točno določenem ali okvirnem časovnem terminu in na izbrani destinaciji, zaračuna VIATOURS stroške priprave programa v višini 30,00 EUR za enostavne in enodnevne programe, 50,00 EUR za dvodnevne in srednje zahtevne programe ter 100,00 EUR za večdnevne in zahtevnejše programe. V primeru realizacije programa, se vplačani znesek izdelave programa poračuna kot plačilo programa.

5. OTROCI - Otroci do 12. leta starosti imajo na potovanju popust, kot je navedeno v programu potovanja. Če popust za otroke ni izrecno naveden, velja za otroke objavljena cena potovanja. To določilo ne velja za otroke do 2. leta starosti, ki praviloma potujejo brezplačno. Izjema so le potovanja z letalskim prevozom, kjer si letalski prevozniki pridržujejo pravico obračunati stroške letalske vozovnice ali stroške evidentiranja in prijave tudi za otroke do 2. leta starosti.

6. ZAVAROVANJE - Zavarovanje potnikov v primeru nezgode v času potovanja je urejeno po veljavnih predpisih. Osnovno nezgodno zavarovanje potnikov je tako vključeno v ceno potovanja. Možno in priporočljivo je, da potnik ob prijavi sklene še: zavarovanje rizika odpovedi potovanja, zdravstveno zavarovanje z asistenco v tujini, evropsko turistično zavarovanje in sicer kot celosten paket ali pa ločeno ali drugo ustrezno zdravstveno zavarovanje.

7. ODPOVED ALI SPREMEMBA POTOVANJA - Naročnik-potnik sme v vsakem trenutku delno ali popolnoma odstopiti od pogodbe o potovanju. Odpoved mora biti pisna, v kolikor je podana ustno ali po telefonu, mora biti v roku 48 ur po ustni ali telefonski odpovedi podana še v pisni obliki. Če se naročnik-potnik ne more udeležiti potovanja, sme prenesti svojo rezervacijo na drugo osebo, ki izpolnjuje zahteve oziroma pogoje za potovanje ter o tem pisno obvestiti VIATOURS vsaj 8 dni pred odhodom na potovanje. Naročnik-potnik mora pri tem tudi poravnati stroške, povezane s prenosom rezervacije. Za potovanja, ki ne vključujejo kart vseh vrst (letalskih, ladijskih, za prireditve...), se stroški prenosa rezervacije oziroma spremembe imena obračunajo v višini 15,00 EUR, ob tem pa se prištejejo še stroški spremembe po ceniku organizatorja letalskega in ladijskega prevoza ter ponudnika vstopnic oziroma organizatorja prireditve vseh vrst. Če naročnik-potnik odstopi od potovanja več kot 30 dni pred potovanjem se šteje, je dolžan poravnati VIATOURSU administrativni strošek v znesku 15,00 EUR. V kolikor so ob tem nastali stroški, povezani z odpovedjo rezervacij hotelov, letalskih ali ostalih prevozov in storitev, mora naročnik-potnik poravnati tudi te nastale stroške. Zaradi naročnikove-potnikove odpovedi potovanja v roku krajšem od 30 dni pred dnevom potovanja, sme VIATOURS naročniku-potniku zaračunati vso škodo, ki je nastala zaradi odpovedi potovanja, ki znaša:

- 29 do 22 dni pred dnevom odhoda: 30 % cene programa,
- 21 do 15 dni pred dnevom odhoda: 40 % cene programa,
- 14 do 8 dni pred dnevom odhoda: 60 % cene programa,
- 9 do 1 dni pred odhodom: 90 % cene programa,
- znotraj 24 ur pred začetkom potovanja: 100 % cene programa.

Če se naročnik-potnik potovanja ne udeleži, če sporoči svojo odpoved po začetku potovanja ali odpovedi sploh ne sporoči, mora potovanje plačati v celoti in ni upravičen do nobenega povračila. Med potovanjem lahko potnik na lastno željo odstopi od nadaljnjega potovanja na osnovi pisne izjave, vendar pri tem ni upravičen do nobenega povračila stroškov. V primeru, ko VIATOURS ni organizator potovanja oziroma turističnega aranžmaja, veljajo pri ugotavljanju višine stroškov odpovedi potovanja Splošni pogoji in določila odpovedi organizatorja potovanja.

8. ODPOVEDNI RIZIKO - Potnik lahko ob prijavi predvidi možnost, da se zaradi določenih okoliščin, ki bi lahko nastopile pri njem ali znotraj njegove ožje družine (zakonec, otroci, starši) potovanja ne bo udeležil, in v tem primeru ob prijavi plača odpovedni riziko. Zavarovanje odpovednega rizika velja izrecno le v primeru uradnih pozivov in v primeru nepričakovanega poslabšanja boleznih potnika, nepričakovanega poslabšanja boleznih v ožji družini ali v primeru smrti. Odpovedni riziko znaša 5% vrednosti cene potovanja in mora biti plačan ob prijavi. V programu je lahko posebej navedena tudi višja vrednost odpovednega rizika oziroma, da odpovedni riziko ni mogoč. Potnik lahko povračilo odpovednega rizika uveljavlja samo ob predložitvi uradnega pisnega dokazila. VIATOURS ima v primeru potnikove odpovedi potovanja, ne glede na plačani odpovedni riziko, pravico do plačila administrativnih stroškov, ki znašajo 15,00 EUR. Potnik ima pravico do uveljavljanja vračila plačila na podlagi plačanega odpovednega rizika v primeru, da pogodbo o potovanju iz zgoraj navedenih razlogov pisno odpove najkasneje 2 uri pred pričetkom potovanja, za kar šteje ura odhoda organiziranega potovanja. V primeru, ko v ceno potovanja oziroma v ceno turističnega aranžmaja ni vključen organiziran prevoz, se kot pričetek potovanja šteje prevzem nastanitvenega objekta (ob 14.00 uri). V nobenem primeru potnik, ki potovanja na dan odhoda ne prične in potovanja pred samim začetkom pisno ne odpove, nima pravice do uveljavljanja vračila vplačila na podlagi plačanega odpovednega rizika in prav tako ne v primeru, ko ne prevzame nastanitvenega objekta.

9. SEDEŽNI RED - Sedežni red na avtobusnih potovanjih določa VIATOURS z upoštevanjem želja naročnika-potnika in v skladu z vrstnim redom prispelih prijav. Na potovanjih z letalom, vlakom ali drugimi prevoznimi sredstvi določa sedežni red organizator prevoza.

10. MINIMALNO ŠTEVILO UDELEŽENCEV IN PRAVICA ORGANIZATORJA DO ODPOVEDI POTOVANJA - Minimalno število udeležencev za vsa potovanja je 35 potnikov, razen če je v programu navedeno drugačno minimalno število udeležencev. Pri manjšem številu potnikov od 35 oziroma manjšem od minimalnega števila udeležencev navedenega v programu, je realizacija potovanja možna ob doplačilu oziroma po ceni, ki je pri manjšem številu udeležencev že navedena v programu. VIATOURS mora naročnika-potnika obvestiti o povišani ceni pri manjšem številu potnikov oziroma potovanje odpovedati ter o tem obvestiti udeležence vsaj 8 dni pred dnevom začetka potovanja.

11. POTOVALNI DOKUMENTI - Potnik mora imeti na potovanju veljaven osebni dokument, osebno izkaznico ali potni list oziroma drug ustrezen veljaven dokument, ki je predpisan za vstop v določeno državo. Potnik je dolžan poskrbeti za svoje potovalne dokumente in prav tako za veljavnost potovalnih dokumentov. Potnikova dolžnost je tudi pozornost in pazljivost na časovno veljavnost potovalnega dokumenta pred potekom veljavnosti dokumenta na dan vstopa, ki ga posamezne države pogojujejo ob vstopu v državo. VIATOURS za vse morebitne težave ali morebitno prisilno prekinitve potovanja, zaradi neurejenih in neveljavnih potovalnih dokumentov, ne odgovarja. Potnik si je dolžan pridobiti vizum, vstopni in izstopni, za potovanje v države, ki tak vizum zahtevajo. V primeru zavrnitve vstopa v državo v primeru neveljavnosti osebne izkaznice, potnega lista ali vizuma oziroma v primeru zavrnitve vstopa v državo iz kakršnegakoli drugega utemeljenega razloga, nosi potnik vse stroške sam.

12. PRTLJAGA - Organizator potovanja ne odgovarja za izgubljeno ali poškodovano prtljago, in prav tako ne odgovarja za ukradeno prtljago ter za izgubljene, poškodovane ali ukradene osebne predmete, dokumente, zdravila, ortopedske pripomočke ter druge dragocene osebne predmete. Prijavo za izgubljeno ali poškodovano prtljago naslovi potnik sam na prevoznika ali hotel. Pri letalskem prevozu je za prtljago odgovorna letalska družba na osnovi predpisov, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu. V primeru izgubljene prtljage potnik izpolni obrazec letalske družbe PIR ter izpolnjen obrazec preda predstavniku letalske družbe, en izvod pa obdrži zase. Na osnovi obrazca letalska družba izplača odškodnino po predpisih, ki veljajo v mednarodnem potniškem prometu. Pri letalskih prevozih ima potnik praviloma pravico do brezplačnega prevoza do 20 kg prtljage na rednih linijah in do 15 kg na čarterskih linijah. Omejitve glede teže, velikosti in oblike prtljage so lahko tudi drugačne. Potnik mora bit z njimi seznanjen najkasneje v končnem obvestilu pred odhodom. Če teža potnikove prtljage presega težo predpisanega brezplačnega prevoza prtljage, mora potnik za presežek teže prtljage plačati po ceniku letalskega prevoznika na kraju samem.

13. LETALSKI PREVOZ - Za letalski prevoz je v celoti pristojna letalska družba, ki je odgovorna za morebitne spremembe in zamude poletov. Letalski prevozniki morebitne reklamacije potnikov in izplačila odškodnin rešujejo neposredno s potniki, zato VIATOURS ne prevzema nobene odgovornosti za izplačilo odškodnine. Ne glede na to, da o upravičenosti potnikove reklamacije in odškodnini odloča letalski prevoznik in pristojni organi, potnik o reklamaciji in njeni rešitvi obvesti tudi VIATOURS.

14. KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBJEKTOV - Kategorizacije nastanitvenih objektov v programih VIATOURSA so označene z zvezdicami oziroma s kategorijo objektov, ki velja v posameznih državah. Nastanitveni objekti so kategorizirani in razvrščeni po zakonodaji države, veljavni v času izdaje programa, na kar VIATOURS nima vpliva oziroma zanje ne odgovarja. Standardi v nekaterih državah se po kriterijih bistveno razlikujejo od tistih, ki veljajo v Sloveniji. Zato je v nekaterih državah priporočljiva nastanitev v objektih višje kategorije.

15. OBVESTILO PRED ODHODOM - Obvestilo pred odhodom potnik prejme pred dvodnevni ali večdnevni potovanjem, na svoj elektronski naslov ali na prijavnostno mesto in sicer vsaj 3 do 7 dni pred pričetkom potovanja. V primeru, ko potnik obvestila o odhodu ne prejme, mora to pravočasno sporočiti na telefonsko številko 041 792 097. Kakršnokoli škodo zaradi nepopolnega in netočnega naslova oziroma kontakta, nosi potnik sam. Za enodnevne izlete velja program kot končno obvestilo o odhodu, zato potnik obvestila pred odhodom ne prejme.

16. REKLAMACIJA OZIROMA PRITOŽBA - V primeru nekvadratno opravljenih storitev, neopravljenih ali pomanjkljivo opravljenih storitev na potovanju iz neupravičenih razlogov, mora potnik podati ustno reklamacijo ali pritožbo vodji potovanja na kraju samem, vodniku ali spremljevalcu. Potnik mora biti prisoten pri reševanju reklamacije in si prizadevati, da se vzrok reklamacije odpravi. V kolikor vzroka reklamacije oziroma pritožbe ni mogoče odpraviti na kraju samem, je potnik dolžan izročiti pisno pritožbo vodji potovanja, vodniku ali spremljevalcu, še v času trajanja potovanja. V kolikor potnik iz razumljivega razloga tega ne more storiti, mora še v času potovanja obvestiti Turistično agencijo VIATOURS na številko mobilnega telefona ++386 41 792 097 (v primeru nedosegljivosti zaradi nezmožljivosti omrežja velja poslani SMS na navedeno številko mobilnega telefona). VIATOURS bo reševal oziroma upošteval samo reklamacije oziroma pritožbe, ki jih kljub potnikovem prizadevanju ni bilo mogoče rešiti in odpraviti. Potnik mora najkasneje v roku dveh mesecev po prihodu s potovanja reklamacijo oziroma pritožbo poslati v pisni obliki s priporočeno pošto na naslov VIATOURS, Vlasta Barl s. p., Glavni trg 25, 2000 Maribor. Organizator potovanja je dolžan pisno sporočiti potniku v roku 8 dni po prejemu pisne reklamacije oziroma pritožbe, da je le-to prejel in da jo rešuje. Reklamacijo oziroma pritožbo mora rešiti kar se da hitro. Skrajni rok za rešitev je dva meseca od prejema reklamacije oziroma pritožbe.

17. USTNE INFORMACIJE - Ustne informacije, ki jih potnik dobi pri pooblaščenih agencijah, ne obvezujejo organizatorja, če jih le-ta ni pisno potrdil. Vselej veljajo le pisne informacije in navedbe v programu oziroma ponudbi.

18. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV - VIATOURS vse pridobljene podatke potnikov varuje v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (Ur. l. RS, št. 94/2007-UPB-1, v nadalj.: ZVOP-1) ter v skladu s Splošno uredbo Evropske Unije o varstvu osebnih podatkov s 25.5.2018 (GDPR). Šteje se, da potnik s podpisom prijavnice/pogodbe daje soglasje za obdelavo osebnih podatkov oz. podatkov podjetja, ki so neobhodno potrebni za organizacijo in izvedbo potovanja oziroma turističnega aranžmaja.

19. KONČNA DOLOČILA - Splošni pogoji poslovanja so objavljeni na spletni strani www.viatours.si. Potnik jih ob sklenitvi potovanja prejme po elektronski pošti ali v tiskani obliki v poslovalnici na Engelsovi 6 v Mariboru. V primeru spora je pristojno sodišče v Mariboru.