



SPLOŠNI POGOJI IN INFORMACIJE TURISTIČNE AGENCIJE SOLIS TURIZEM URŠKA PODGORŠEK S.P. (v nadaljevanju Solis turizem)

TI SPLOŠNI POGOJI ZA POTOVANJE SO SESTAVNI DEL POGODBE

I. PRIJAVA

Potniki se prijavijo za potovanja, ki jih organizira SOLIS TURIZEM v naši poslovalnici MARIBORSKA CESTA 88, 3000 Celje ter v vseh pooblaščenih agencijah po Sloveniji. Ob prijavi skleneta Turistična agencija SOLIS TURIZEM kot organizator ali posrednik potovanja in potnik prijavni dokument, ki velja tudi kot potrdilo o potovanju. Če udeležence prijavlja pravna oseba je to lahko tudi naročilnica ali pisno naročilo, ki pa morata biti potrjena z naše strani. Potnik mora ob prijavi priložiti vse podatke oz. listine, ki jih program zahteva in plačati akontacijo. V kolikor potnik ne more priti osebno na prodajno mesto - poslovalnico velja tudi pisna prijava, akontacijo pa plača na naš transakcijski račun, nakar prejme po pošti dokument o prijavi. Za svoje storitve zaračunavamo standardne rezervacijske stroške pri prodaji turističnih aranžmajev v višini 15 EUR, kar je objavljeno na vidnih mestih v naših poslovalnicah. Ob rezervaciji je potnik dolžan plačati akontacijo v višini 30% zneska aranžmaja.

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

II. PRIJAVA PO TELEFONU ALI INTERNETU

V primeru, da se potnik prijavi po telefonu ali internetu se pogodba šteje za sklenjeno s posredovanjem plačila in dokazila o plačilu. Šteje se tudi, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev takrat, ko je po telefonu ali internetu naročil turistični aranžma. Stranki se lahko odobri opcija rezervacije, ki je glede na čas odhoda in število rezervacij od dva do največ tri dni. Če stranka po poteku tega roka ne plača, se šteje, da je stranka odstopila od namere potovati.

III. PLAČILO

Ob prijavi se plača akontacija v višini 30% cene aranžmaja, oz. toliko kot je navedeno v programu ali po dogovoru. V kolikor ni v ponudbi drugače navedeno, se mora preostali del plačati najkasneje 10 dni pred odhodom.

IV. REZERVACIJA NA VPRAŠANJE OZIROMA NA POIZVEDBO

Rezervacija na vprašanje oziroma na poizvedbo se izvede primeru, da Solis turizem ali organizator potovanja v trenutku sklenitve pogodbe o potovanju ne moreta dokončno potrditi rezervacije. Potnik ob rezervaciji vplača 50,00 EUR do 30 dni pred odhodom oz. 10% cene aranžmaja (30 do 15 dni pred odhodom) oz. 30% cene aranžmaja (od 15 dni do dneva odhoda). V primeru, da je takšna rezervacija potrjena v razumnem roku, le ta potnika zavezuje. V primeru, da potnik odstopi od pogodbe, ima Solis turizem pravico do povrnitve storno stroškov, ki nastanejo v takšnem primeru. V primeru, da rezervacija na vprašanje ni bila potrjena, se šteje kot da pogodba ni bila nikoli sklenjena.



V. STORITVE, KI SO VKLJUČENE V CENO ARANŽMAJA

V ceno aranžmaja so vključene vse tiste storitve, ki so navedene v programu in so dodatno navedene pod »cena vključuje«. V lastnih programih so ponavadi zajete vstopnine po programu, celotno vodenje, prevoz s cestnimi pristojbinami in nastanitev na bazi nočitve z zajtrkom ali polpenziona, v skladu z navedbo v programu.

VI. POSEBNE STORITVE

To so storitve, ki praviloma niso vključene v osnovno ceno in jih mora potnik plačati posebej. Sem sodijo doplačila za: turistično takso (v kolikor ni vključena v osnovno ceno in se plača direktno v hotelu), enoposteljno sobo, posebno prehrano, obiski nočnih lokalov s programom, dodatne vstopnine, izlete ali ogleda... V primeru, da so k posameznem aranžmaju razpisane tudi posebne oz. dodatne storitve, potnik posreduje želje po teh storitvah ob prijavi, doplača pa jih k osnovni ceni aranžmaja na prijavnem mestu. Med samim potovanjem potnik lahko doplača posebne storitve (vstopnine, izlete...) predstavniku ali vodniku na potovanju oziroma v hotelu / apartmaju (turistična taksa).

VII. CENE

Pri cenah, ki so navedene v tuji valuti, upoštevamo srednji tečaj te valute pri banki Slovenije na dan plačila, razen, če je v programu naveden drugače. Organizator lahko v programu predvidi, da potnik plača storitve, ki bodo opravljene v tujini, neposredno tuji osebi in to na način, ki je predviden v programu. V skladu z 900. členom obligacijskega zakonika, si pridržujemo pravico do zvišanja dogovorjene cene, če je po sklenitvi pogodbe prišlo do sprememb v menjalnem tečaju valute ali do spremembe cen prevoznikov, ki vplivajo na ceno potovanja. Če pa zvišanje dogovorjene cene preseže deset odstotkov, ima potnik pravico odstopiti od pogodbe, ne da bi moral povrniti škodo. O zvišanju cen obvestimo potnike pisno, 20 dni pred odhodom na potovanje.

VIII. POTNIKOVA ODPOVED POTOVANJA IN SPREMEMBA REZERVACIJE

Potnik ima pravico do odpovedi potovanja. V kolikor potnik pisno ali ustno odpove potovanje za katerega se je prijavil, je dolžan Solis turizmu povrniti administrativne stroške v višini 15 EUR na napotnico oz. voucher in stroške odpovedi potovanja. Višina stroškov odpovedi potovanja po Sloveniji in po Evropi, je odvisna od časa v katerem je potnik odpovedal potovanje:

- do 30	dni pred odhodom	administrativni stroški
- 29-22	dni pred odhodom	20 % cene aranžmaja
- 21-15	dni pred odhodom	30 % cene aranžmaja
- 14-8	dni pred odhodom	50 % cene aranžmaja
- 7-3	dni pred odhodom	80 % cene aranžmaja
- 2 dni do dneva odhoda in po odhodu		100 % cene aranžmaja

Za spremembo rezervacije do 30 dni pred odhodom zaračunavamo 20 EUR.

Za medkontinentalna potovanja pa predvsem zaradi rezervacij letalskih vozovnic, veljajo strožji pogoji in zato za takšna potovanja veljajo sledeči pogoji v primeru odpovedi potnika: Višina stroškov odpovedi medkontinentalnega potovanja (vsa potovanja izven Evrope), je odvisna od časa v katerem je potnik odpovedal potovanje:



- do 45 dni pred odhodom	administrativni stroški
- 44-30 dni pred odhodom	15 % cene aranžmaja
- 29-22 dni pred odhodom	25 % cene aranžmaja
- 21-15 dni pred odhodom	45 % cene aranžmaja
- 14-8 dni pred odhodom	70 % cene aranžmaja
- 7-3 dni pred odhodom	90 % cene aranžmaja
- 2 dni dodneva odhoda in po odhodu	100 % cene aranžmaja

Za spremembo rezervacije do 45 dni pred odhodom zaračunavamo 50 EUR.

V kolikor so v programu pogoji za povračilo stroškov drugače določeni, veljajo pogoji iz programa.

V primeru, da potnik na lastno željo med potovanjem pisno odstopi od nadaljnega potovanja pri povratku ni upravičen do povračila stroškov.

IX. ODSTOPNINA IN ZAVAROVANJA NA POTI

Če potnik ob prijavi predvideva, da bi pri njem ali v njegovi ožji družini lahko nastopile okoliščine, zaradi katerih bi moral odpovedati potovanje, lahko položi odstopnino. Sporazum o odstopnini je mogoče skleniti le ob prijavi in ne kasneje in velja le v primeru bolezni, nesreče ali smrti v ožjem družinskem krogu (zakonec, starši, otroci). Potniku, ki je ob prijavi zavaroval odpoved potovanja ali letovanja ter predložil ustrezno dokumentacijo o razlogih odpovedi, se vrne dotlej plačani znesek, razen odstopnine in prijavnine. V kolikor se potnik na potovanju ne pojavi, ni upravičen do povračila denarja iz naslova odstopnine. Odpoved se zavaruje z vplačilom 5,5 % od cene potovanja. Dodatno pa za na pot priporočamo zdravstveno zavarovanje z asistenco v tujini.

Ne glede na vplačan znesek odstopnine, ima Solis turizem v primeru potnikove odpovedi pravico do povrnitve administrativnih stroškov, ki znašajo 15 EUR po napotnici/voucherju.

Potniki so za čas potovanja v primeru nezgode zavarovani avtomatsko in je nezgodno zavarovanje že vključeno v ceno. Ker pa je to zavarovanje zelo ozko, priporočamo dodatno še: turistično zavarovanje in zdravstveno zavarovanje z asistenco. Podrobnosti so na voljo na prodajnih mestih naših poslovalnic.

X. ODPOVED POTOVANJA S STRANI ORGANIZATORJA

Organizator lahko odpove potovanje v primeru nezadostnega števila prijav ali višje sile. Minimalno število potnikov potrebnih za izvedbo nekega programa je vselej navedeno v programu. V teh primerih odpovedi potovanja, organizator ni dolžan plačati odškodninskih zahtevkov. Prav tako ima organizator pravico spreminjati program, če to narekujejo okoliščine tehnične narave (sprememba voznega rada, zasedenost hotelov, itd.).

Organizator je kupce o odpovedi dolžan obvestiti najmanj 7 dni pred predvidenem odhodom, če se za potovanje ne prijavi potrebno, v programu navedeno število potnikov in jim vrniti celoten znesek vplačila.

XI. OBVEZNOST ORGANIZATORJA

Organizator mora zastopati pravice in zahteve gostov ter skrbeti za dobro in polno izvedbo storitev, ki so navedene v programu.



XII. REKLAMACIJE

Reklamacije v primeru pomanjklivih storitev, storitev neustrezne kvalitete ali ob neupravičeni neizvedbi določenih ogledov oz. storitev na potovanju morajo biti obvezno podane takoj na licu mesta našemu vodniku, neposrednemu izvajalcu storitev, predstavniku oz. pooblaščen lokalni agenciji. V kolikor se predmet reklamacije ne da odpraviti, je potnik dolžan še v času potovanja podati pisno pritožbo, ki mora biti potrjena s strani vodnika oz. predstavnika agencije (v kolikor bi takšna potrditev s strani vodnika ali predstavnika ne bi bila možna, je potrebno takoj obvestiti našo poslovalnico v Sloveniji oz. poklicati na dežurno tel. številko). Organizator bo upošteval samo reklamacije, ki so ugotovljene na kraju samem, potnik pa vložiti reklamacijo pisno v dveh mesecih od opravljene storitve na prodajnem mestu, kjer se je za potovanje prijavil. Organizator je dolžan pisno odgovoriti v 8 dneh po sprejemu pritožbe. V primeru, da bi lahko bila reklamacija glede na vsebino rešena na kraju samem, potnik pa ni grajal napake na kraju samem, se šteje, da se je potnik strinjal s tako pomanjkljivo opravljeno storitvijo in je s tem izgubil pravico do vlaganja kasnejše pritožbe. Reklamacija mora biti utemeljena.

XIII. PONUDBE V ZADNJEM HIPU ALI LAST MINUTE ARANŽMAJI

Ponudbe v zadnjem hipu so posebna kategorija aranžmajev, kjer so potniku na razpolago zadnja razpoložljiva mesta v določenem kraju in v določeni kategoriji objekta. Odpoved last minute aranžmaja ni mogoča in ni mogoče zavarovanje z odstopnino. Reklamacije na ponudbe v zadnjem hipu niso možne na vsebino ponudbe, temveč le na navedeno kategorijo in navedene vključene storitve.

XIV. POTNE LISTINE

Za potne liste in vizume skrbi potnik sam. Za določeno organizirano potovanje lahko za vizume poskrbi tudi organizator. V primeru, da potnik zaradi neurejenih dokumentov ne more odpotovati ali mora potovanje prekiniti, nosi sam vse stroške, kot če bi se potovanja udeležil.

Izguba dokumentov: če potnik na potovanju izgubi dokumente ali mu jih ukradejo in so nepogrešljivi za nadaljne potovanje ali vrnitev v domovino, si mora potnik na lastne stroške priskrbeti nove, glede urejanja formalnosti pa se za nasvete lahko obrne na vodnika.

XV. ZDRAVSTVENI PREDPISI

Potnik ima pravico do zdravstvene zaščite doma in v tujini v obsegu in na način, ki je določen s predpisi Zavoda za zdravstveno varstvo na območju, kjer je potnik redno zdravstveno zavarovan. V državah brez konvencije o zdravstveni zaščiti nosi stroške zdravljenja sam. Za vstop v nekatere države je potrebno cepljenje, ki ga potnik mora opraviti. Informacije pridobi na Zavodu za zdravstveno varstvo. Na potovanju pa mora imeti s sabo veljavno mednarodno knjižnico z vpisanimi opravljenimi cepljenji.

XVI. PRTLJAGA

Organizator potovanja ne odgovarja za krajo prtljage in drugih dragocenosti na potovanju. V primeru kraje, izgube ali uničenja prtljage mora potnik skupaj s predstavnikom prevozne organizacije, hotela ali policije sestaviti zapisnik. Organizator potovanja je lahko samo posrednik med potnikom in prevoznikom/hotelirjem ali policijo, vendar brez vseh



materialnih obveznosti. V primeru letalskih prevozov ima potnik pravico do brezplačnega prevoza do 20 kg prtljage na rednih linijah, pri charterskih prevozih pa do 15 kg prtljage (če ni drugače navedeno v programu oz. navodilih pred potovanjem po pogojih letalskega prevoznika). Za vsak naslednji kg se mora doplačati razlika prevozniku na letališču.

XVII. LETALSKI PREVOZI

Letalski prevozi so v celoti v pristojnosti posameznega prevoznika, zato za določene spremembe, ki nastajajo včasih kot posledica tega, ne moremo prevzeti odgovornosti. Še posebej pri ČARTERSKIH POLETIH se lahko zgodi, da se načrtovana ura poleta spremeni tudi tik pred odhodom. Kot organizatorji potovanja, se bomo vedno potrudili najti najboljšo možno rešitev tudi v takem primeru, prerazporediti določene ogleda, če bo to potrebno itd. Vendar pa potniki v taki situaciji za nastale spremembe ne morejo kriviti agencije in niso upravičeni do odškodnine v tej zvezi.

XVIII. SODNA PRISTOJNOST

Kot je navedeno v XII. točki splošnih pogojev ima kupec pravico do reklamacije pri organizatorju programa. Če kupec ni zadovoljen z odločitvijo organizatorja, ima pravico poiskati zaščito na pristojnem sodišču.

XIX. INFORMACIJE

Ustne informacije, ki jih dobijo stranke na naših prodajnih mestih, ne obvezujejo organizatorja bolj kot pisne navedbe v programu ali ponudbi. V primeru dvoma se vedno šteje za veljavno pisna informacija.

XX. SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

turistične agencije Solis turizem so sestavni del pogodbe, ki jo skleneta Solis turizem in potnik, ki se prijavlja za določen turistični aranžma. V primeru telefonske prodaje oziroma prodaje po internetu se šteje, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev takrat, ko je telefonsko oziroma po internetu naročil turistični aranžma. Z določili splošnih pogojev se potnik lahko seznanja tudi na spletni strani www.solis-turizem.si.

Splošni pogoji poslovanja so sestavni del vseh programov in so na voljo na vseh njenih prodajnih mestih.

Solis turizem Urška Podgoršek s.p.

Celje, 13.08.2011