

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA TURISTIČNE AGENCIJE »KLAS«

1. SPLOŠNA DOLOČILA

Turistična agencija nudi strankam storitve navedene v programih potovanj, letovanj, izletov ali kot so dogovorjene v pogodbi o potovanju, letovanju, izletu.

Turistični aranžma je vnaprej dogovorjena kombinacija dveh ali več storitev, ki se jih prodaja ali nudi v prodajo v enotni skupni ceni:

- prevoz,
- nastanitev,
- druge turistične storitve.

Potovanje, ki traja manj kot 24 ur in ne vsebuje storitev prenočevanja, je izlet.

Ti splošni pogoji in navodila za potovanje so sestavni del pogodbe oz. napotnice/voucherja, ki jo skleneta Turistična agencija Klas (v nadaljevanju Klas) oz. pooblaščenca agencija in potnik, ki se prijavlja za določen turistični aranžma. Splošni pogoji veljajo le za turistične aranžmaje, ki jih organizira Klas, razen v kolikor je izrecno navedeno, da veljajo tudi za prodajo aranžmajev drugih organizatorjev.

V primeru, da je v posebnih pogojih poslovanja ali posameznem programu glede katerekoli točke teh splošnih pogojev in navodil drugače določeno, velja navedba oz. določilo, navedeno 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 v vseh poslovalnicah Turistične agencije Klas in na spletni strani.

Naročnik oziroma potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo ali opravila nakup in plačilo turističnega aranžmaja ali druge storitve Klas in se nanj nanašajo ti splošni pogoji.

2. PRIJAVA

Potnik se lahko prijavi za turistični aranžma, ki ga organizira Klas, v Klasovi poslovalnici. Ob prijavi Klas in potnik skleneta pogodbo (izpolnita prijavnica), ki je obenem tudi potrdilo o rezervaciji in vsebuje bodisi podatke o potnikovem turističnem aranžmaju bodisi se sklicuje na program aranžmaja, kjer so ti podatki navedeni. 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.

Prijava potnika je zavezujoča. Od nje lahko odstopi le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja (7. točka splošnih pogojev). Za zavezujočo prijavo se poleg izrecne pisne prijave oziroma podpisane pogodbe šteje tudi vsako naročilo, posredovano v ustni ali pisni obliki, ki vsebuje ime in priimek potnika in ostalih udeležencev, številko kreditne kartice ali identifikacijo drugega plačilnega instrumenta, plačilo prijavnine ali njenega dela, plačilo stroškov prijave ali dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik posredoval zavezujočo prijavo ali prijavo, ki vsebuje katerega koli izmed navedenih podatkov.

Pogodba se šteje za sklenjeno z dnem pisne potrditve Klasa.

Po sklepu in ceniku Združenja turističnih agencij Slovenije Klas za svoje storitve zaračunava naročniku standardne rezervacijske stroške in stroške za sestavo ponudbe pri prodaji turističnih aranžmajev v višini 10 € na prijavnico (voucher).

Za sestavo aranžmaja (programa) pripravljenega posebej po naročilu stranka plača 10 €, za sestavo obsežnejšega aranžmaja (programa) plača stranka 20 €. V kolikor stranka aranžma koristi, Klas plačani znesek upošteva pri končnem obračunu aranžmaja.

3. PLAČILO

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo pri blagajni Klasa oz. Klasu predloži pisno dokazilo o bančnem nakazilu.

Prijavnina in stroški rezervacije, ki jo potnik plača ob prijavi, znaša 30% cene aranžmaja, oz. toliko, kot je navedeno v programu potovanja. Preostali del plača potnik najmanj 14 dni pred začetkom potovanja, oz. kakor je navedeno v programu.

V primeru, da preostalega dela cene aranžmaja potnik ali njegovo prijavnico mesto ne plača v predvidenem roku, se šteje, da je odpovedal aranžma, in smiselno se uporabijo določila o potnikovi odpovedi aranžmaja iz 8. točke teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje.

Pravočasno in pravilno plačana prijavnina in stroški prijave jamčijo potniku, pod pogoji, določenimi v teh splošnih pogojih in navodilih za turistične aranžmaje oziroma pod pogoji določenimi s posebnimi pogoji poslovanja ali programom, udeležbo oziroma prosto mesto na posameznem turističnem aranžmaju ali potovanju.

4. CENE IN PLAČILNI POGOJI

Cene potovanja so določene s programom potovanja ali letovanja, ter veljajo od dneva objave programa. Klas si pridržuje pravico do spremembe cene zaradi spremenjenih okoliščin, ki jih predhodno ni bilo mogoče predvideti, in sicer če pride do sprememb v menjalniškem tečaju ali do sprememb v tarifah prevoznikov ali do spremembe cen gostinskih ali drugih storitev, obdavčitve in podobno, kar vpliva na ceno potovanja, v skladu z zakonom, ki ureja obligacijska razmerja in predpisi, ki so veljavni v Republiki Sloveniji.

O morebitnih spremembah cen turističnega aranžmaja, je Klas potnike dolžan obvestiti vsaj 20 dni pred odhodom. V primeru, da se cena spremeni za več kot 10 % ima potnik pravico odstopiti od potovanja s pravico do povrnitve vseh dotedanjih plačil.

Klas izda strankam za opravljene storitve račun ali drug dokument, ki služi kot račun in je izdan skladno z določili veljavnih zakonskih in drugih predpisov. **Stranka je dolžna plačati razliko, ki bi morda nastala zaradi napake pri izpisu dokumentov, prav tako pa je turistična agencija dolžna vrniti zaradi take napake več zaračunani znesek.**

Klas lahko v programu določi, da potnik plača storitve, ki bodo opravljene na kraju samem. V tem primeru Klas ne nastopa kot organizator, ne kot posrednik, ampak zgolj informativno. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahteve izključno od izvajalca storitve na kraju samem.

Različni popusti se medsebojno ne seštevajo.

Plačilni pogoji so sledeči:

- plačilo vnaprej pred koriščenjem storitve: fizične osebe, samostojni podjetniki, nogometni in drugi športni klubi ter društva.

- plačilo s 15-dnevnim plačilnim rokom po opravljeni storitvi: srednje in osnovne šole, občine, župnijski uradi in druge pravne osebe. Pri teh kupcih si pridržujemo pravico zahtevati avans in ne sprejeti oziroma ne izvesti storitve v kolikor kupec nima poravnanih vseh dotedanjih obveznosti.

Pri menjavi valut se plačilo vrši ob izvedbi storitve.

V kolikor obveznosti niso poravnane v rokih, zaračuna agencija še zakonite zamudne obresti.

5. STORITVE, VŠTETE V CENI ARANŽMAJA

Klas posreduje storitve v vsebini in vrsti, ki so določene v ponudbi, programu, v potrdilu ali v pogodbi, prav tako pa pred in med potovanjem skrbi za koristi in pravice strank – potnika v skladu z dobrimi poslovnimi običaji.

Če ni v programu drugače določeno, so v ceni aranžmaja vštete prevozne, hotelske in gostinske storitve, navedene v programu potovanja, kot tudi organizacija potovanja in osnovno nezgodno zavarovanje. Če ni v programu drugače določeno, veljajo cene posameznega turističnega aranžmaja na osebo, za nastanitev v dvoposteljnih sobah.

6. 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 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.

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

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

7. POTNIKOVA ODPOVED

Stranka oz. potnik ima pravico do pisne odpovedi potovanja v poslovalnici, kjer se je prijavila. V primeru, ko potnik odpove aranžma, ima Klas pravico do povračila stroškov, katerega višina je odvisna od časa, v katerem je stranka podala odpoved in sicer:

- odpoved 45 do 30 dni pred odhodom – 10 % cene aranžmaja,
- odpoved 29 do 22 dni pred odhodom – 20 % cene aranžmaja
- odpoved 21 do 15 dni pred odhodom – 30 % cene aranžmaja
- odpoved 14 do 8 dni pred odhodom – 50 % cene aranžmaja
- odpoved 7 dni do en delovni dan (do 15. ure) pred odhodom – 80 % cene aranžmaja,
- odpoved na dan odhoda ali neudeležba brez odpovedi 100 % cene aranžmaja.

Višino stroškov ob odpovedi zaračunava Klas v odstotkih od celotne cene aranžmaja, ne glede na to, kolikšen delež

je bil plačan do dneva odpovedi.

V primeru odpovedi že potrjene rezervacije »na vprašanje« organizator zadrži vplačano 5 % akontacijo.

Višina povračila zaradi odpovedi aranžmaja, kadar Klas ni organizator potovanja je določena s splošnimi pogoji ali drugim aktom organizatorja.

Ne glede na zgoraj določeno višino povračila zaradi odpovedi, so le-ti lahko tudi višji, kadar to pogojujejo pogoji organiziranja potovanja, ki jih Klasu narekujejo veljavni pogoji prodaje in jih pogojujejo poslovni partnerji. V primeru, da so v programu pogoji za povračilo zaradi odpovedi potovanja drugače določeni, veljajo pogoji določeni v programu.

Ob ustni odpovedi potovanja agencija potniku predloži v podpis odpovedno izjavo. V primeru, da potnik zavrne podpis tega dokumenta, se šteje, kot da potovanja ni odpovedal. Potnik lahko potovanje odpove tudi z lastno pisno izjavo o odpovedi, ki jo na agencijo pošlje po pošti ali elektronski pošti.

Med potovanjem lahko potnik prekine potovanje na svojo željo in s pisno izjavo o prekinitvi.

Če potnik med potovanjem potovanje prekine, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov ali kupnine ne delno ne v celoti.

V kolikor potnik med potovanjem po svoji želji spremeni program oziroma ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe s Klasom, 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 Klasa zaradi nepravilno opravljene storitve, ima agencija pravico zahtevati povračilo morebitnih nastalih stroškov od potnika.

Potnik lahko po sklenitvi pogodbe spremeni ime ali število potnikov, namestitev, datum potovanja, pod pogojem, da je taka sprememba možna brez odpovedi aranžmaja. V primeru spremembe zaračuna Klas potniku administrativne stroške v višini 10 €, v primerih, ko so stroški višji, predvsem kadar aranžma obsega tudi prevoz s čarterjem, pa zahteva povrnitev dejanskih stroškov.

Klas 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. Klas v tem primeru smatra, da je potnik odpovedal potovanje na dan odhoda in ravna po določenih o potnikovi odpovedi.

Klas bo uveljavljal vso škodo, ki bi jo na poti oziroma med trajanjem izvajanja programa povzročil potnik pod vplivom alkohola, droge ali drugih tovrstnih substanc.

8. ZAVAROVANJE ODPOVEDI POTOVANJA (RIZIKO ODPOVEDI)

Če potnik ob prijavi predvideva, da se morda zaradi določenih okoliščin (ki utegnejo nastopiti pri njem ali v njegovi ožji družini) potovanja ne bo udeležil, se lahko zavaruje za primer odpovedi.

Zavarovanje velja v primeru vojaškega vpoklica, bolezni, nesreče ali smrti zavarovanca ali ožjih sorodnikov (zakonec, starši, otroci), kar zavarovancu onemogoča potovanje, in se lahko uveljavlja le ob predložitvi ustreznega potrdila oz. uradnega dokumenta.

Odstopnina znaša 4 % od vrednosti aranžmaja + 8,5 % davek oz. najmanj 7,60 € z ddv.

S programom se lahko posebej določi drugačna višina odstopnine, oziroma, da odstopnina ni mogoča.

Če stranka predloži ustrezne uradne dokumente in ni vplačala ob prijavi zavarovanja, se ji obračunajo stroški v skladu z lestvico za odpoved potovanja (7. točka splošnih pogojev).

Ne glede na plačano odstopnino ima Klas v primeru potnikove odpovedi potovanja pravico do povrnitve administrativnih stroškov, ki znašajo 10 € 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 plačane odstopnine. 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 in ne more uveljavljati nobenih vračil na podlagi plačane odstopnine.

9. ODPOVED ALI SPREMEMBA PROGRAMA

Klas si v skladu z veljavno zakonodajo pridruže pravico do odpovedi potovanja.

Klas si pridruže odpovedati potovanje najkasneje 7 (sedem) dni pred predvidenim odhodom, če se za potovanje ne prijavi potrebno, v programu navedeno število potnikov.

Če v programu ni drugače navedeno, je najmanjše število potnikov v določenem prevoznem sredstvu naslednje:

- za potovanje z avtobusom - najmanj 30 potnikov
- za potovanje na rednih letalskih progah v Evropi - najmanj 20 potnikov
- za potovanje na medcelinskih letalskih progah - najmanj 15 potnikov
- za potovanje s posebnimi letali, vlaki ali hidrokrilnimi ladjami - najmanj 80 % zasedenosti le-teh.

V primerih, ko Klas izrecno pisno jamči odhod oziroma "garantira odhod" ne more odpovedati potovanja.

Klas si pridržuje pravico do popolnega ali delnega odstopa od pogodbe, če pred izvajanjem ali med izvajanjem programa nastopijo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, odstraniti ali se jim izogniti, za Klas pa te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe.

Klas lahko odpove pogodbo oziroma odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil s Klasom, programa potovanja ali predpisov, 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 Klasa.

Klas si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda oz. do odpovedi potovanja, zaradi spremembe letalskega voznega reda ali nastopa višje sile ter pravico do spremembe smeri potovanja, če se spremenijo pogoji za potovanje (nov vozni red, negotov položaj v državi, kjer je organiziran program, naravne nesreče ali drugi nepredvideni vzroki, na katere Klas ne more vplivati), brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih v potniškem prometu.

Klas ne more prevzeti odgovornosti za spremembe programa zaradi nastopa kakršnekoli višje sile med potekom programa. V teh primerih lahko potnikom zagotovi storitve v spremenjeni obliki, glede na obstoječe možnosti.

V primeru, da Klas odpove potovanje, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene aranžmaja. V primeru Klasove odpovedi potovanja, potnik nima pravice do povračila stroškov vizuma, potrebnega za vstop v državo, kamor naj bi se potovalo, ali stroškov cepljenj, ki so bili s programom zahtevani.

O kakršnikoli naknadni spremembi programa Klas potnika nemudoma obvesti.

Klas 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 Klasu ne dopušča namestitve potnikov v naročenem objektu, lahko Klas namesti potnika v istem kraju v drug objekt enake kategorije.

10. POTNI DOKUMENTI

Potnik, ki se prijavlja za potovanje v tujino, mora imeti veljaven potni list ali drug veljaven ustrezen dokument, s katerim lahko vstopi v posamezno državo.

V primeru, da posamezne države pogojujejo vstop v državo z določeno časovno veljavnostjo potovalnega dokumenta pred iztekom veljavnosti na dan vstopa, je dolžan potnik na ta določila sam paziti in Klas za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitev potovanja potnika iz tega naslova ne odgovarja.

Potnik si je dolžan pred potovanjem, oz. do roka, ki je v programu določen, pridobiti vizume za države, v katere potuje in opraviti cepljena, ki so za te države zahtevana. Če potnik te obveznosti ne izpolni, ravna Klas po določilih o potnikovi odpovedi potovanja. V primeru, da potniku ureja vizum Klas, le ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Stroškov pridobitve vizumov Klas potniku ne vrača. Klas ne jamči za točnost informacij, pridobljenih od pristojnih veleposlaništev. V primeru zavrnitve vstopa v državo, ali druge ovire, nosi vse stroške potnik sam. Posredovanje Klasa pri pridobitvi vizuma ni všteto v ceni potovanja, ampak se plača posebej. Smatra se, da si potnik ureja vizum sam kadar Klasu ne dostavi za ureditev vizuma potrebnih dokumentov v roku določenem v programu ali ponudbi.

Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu (letalski, ladijski, avtobusni ...) je potnik dolžan ob prijavi posredovati vse potrebne podatke o vseh udeležencih potovanja ali 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.

11. OBVESTILA PRED ODHODOM/POTOVANJEM

Potnikom prijavljenim na enodnevne izlete, na počitnice v SLOVENIJI, HRVAŠKI z lastnim prevozom, Klas obvestila pred odhodom ne pošilja. Za potovanja, poletne in zimske počitnice z organiziranim prevozom potnik prejme končno OBVESTILO najkasneje teden 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.

12. ZDRAVSTVENI PREDPISI

V primeru, da so v programu za potovanje navedena oz. zahtevana določena cepljenja, si mora vsak potnik sam prisrketi mednarodno potrdilo - rumeno knjižico, z vpisanimi opravljenimi cepljenji. Klas ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitev potovanja, zaradi potnikovega ne spoštovanja zdravstvenih predpisov države, v katero vstopa, ali programa, na katerega se je prijavil, kakor tudi ne za stroške povezane s tem.

13. 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. Za prevoz posebne prtljage, kot je so kolo, surf, golf oprema ... mora potnik prevozniku plačati doplačilo, in sicer ponavadi ob odhodu direktno na letališču. V vsakem primeru, je obvezno prevoz tovrstne prtljage najaviti že ob prijavi, letalski prevoznik pa si zaradi omejitve omejene kapacitete vseeno v vsakem primeru pridržuje pravico do zavrnitve prevoza te tovrstne prtljage. Vse stroške oziroma škodo, ki bi zaradi tega nastala, nosi potnik sam.

Prevoz prtljage do določene teže, ki jo določa prevoznik, je brezplačen.

Pri letalskem prevozu ima potnik pravico do brezplačnega prevoza določene teže prtljage (po določilih prevoznika), vsak dodatni kilogram pa doplača potnik sam na kraju samem v ustrezni valuti, oz. po določilih letalskega prevoznika.

Otroci do dveh let nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage.

Pri letalskem prevozu je za prtljago odgovorna izključno letalska družba, na podlagi predpisov, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu.

V primeru izgube prtljage potnik izpolni obrazec PIR letalske družbe, ki je opravila prevoz, ter 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.

Klas 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.

14. PARKIRNI PROSTORI IN PARKIRANJE

Parkirišče in morebitno plačilo ni sestavni del aranžmaja in je potnik zanj dolžan poskrbeti sam. v primeru plačila parkirnine na mestu samem jo je potnik dolžan poravnati. Klas ne odgovarja za poškodbe ali odtujitev avtomobila in drugih premičnin (čolnov ...).

15. TOČNOST PREVOZNIKOV

Klas 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 Klasa je omejena zgolj na ne izvedbo določenega dela programa, v delu, ki pomeni ustrezne materialne stroške. Klas ne odgovarja za nematerialno škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva.

16. 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 Klasovega predstavnika.

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

17. INFORMACIJE

Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, ne obvezujejo Klas bolj kot navedbe v programu ali ponudbi organizatorja potovanja. 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 Klas ne jamči za popolnost ali verodostojnost podatkov ter izgled informativnega materiala organizatorja, posrednika ali lastnika, kadar tako jamstvo ni izrecno navedeno.

18. KATEGORIZACIJE NAMESTITVENIH OBJEKTOV IN SPLOŠNO O HIŠNIH REDIH

Kategorizacije namestitvenih objektov (število zvezdic oziroma kategorija objektov), navedene v katalogih ali programih Klasa za turistične aranžmaje oz. potovanja, so lokalne oziroma nacionalne kategorizacije, in ne kategorizacije Klasa, zato Klas za njih ne odgovarja.

Če potnik pri rezervaciji ni doplačal sobe s posebnimi značilnostmi (pogled na morje, balkon, udobje, lega, orientacija ...) bo nastanjen v eni od sob, ki so uradno registrirane za izdajanje gostom v dotičnem namestitvenem objektu. Slike v katalogih in ostali ponudbeni dokumentaciji so le primeri sob.

Razdelitev sob je v pristojnosti hotelirjev, organizator potovanja nima pri tem nobenega vpliva, potnikove želje lahko posreduje naprej, ne more pa zagotoviti, da bodo le-te tudi izpolnjene. Pri nastanitvi v enoposteljni sobi mora potnik upoštevati, da le-ta po navadi ne ustreza standardu dvoposteljne sobe, da je majhna in ima slabšo lego.

Pri nastanitvi v »troposteljni« sobi mora potnik upoštevati, da gre največkrat dejansko za dvoposteljno sobo s pomožnim ležiščem, pri čemer nastanitev tretje osebe ne ustreza standardu nastanitve ostalih dveh oseb. Po navadi gre za zložljivo posteljo ali kavč, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je primerna za otroke. Potnik naj tudi upošteva, da zložljiva postelja nekoliko omeji gibanje v sobi.

Potnike informativno seznanjamo z mednarodnimi uzancami, v skladu s katerimi je nastanitev običajno možna po 14:00 na dan prihoda; na dan odhoda je potrebno sobo izprazniti do 11:00, če ni v programu drugače določeno. Za hišni red ali spremembe hišnega reda Klas ne odgovarja v nobenem primeru, potnik pa se je vedno dolžan ravnati v skladu s hišnim redom.

19. REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE

Potnik oziroma gost je dolžan reklamirati uslugo ali storitev na kraju samem in o tem obvestiti Klas na tel. št. 00386 (0)2 530 16 64. V kolikor reklamacije ne more rešiti, je dolžan od predstavnika oziroma receptorja zahtevati pisno potrditev odprave zahtevanih pomanjkljivosti ali jih zapisati v knjigo pritožb.

Klas upošteva samo reklamacije, katere so bile ugotovljene v kraju storitve in za katere je bilo izdano potrdilo hotela oziroma namestitvenega objekta. Stranka je dolžna reklamacijo z ustreznim potrdilom pisno posredovati organizatorju v roku dveh mesecev po končani storitvi, sicer agencija ni dolžna upoštevati reklamacije. Če je po krivdi agencije ali organizatorja prišlo do neizpolnjevanja programa ima stranka pravico do odškodnine največ v višini neopravljenih storitev oziroma maksimalno nadomestilo po pritožbi lahko doseže znesek cene aranžmaja. Klas je dolžan odgovoriti na pritožbo v roku 8 dni po njenem prejemu oziroma, če stranka ni priložila ustreznih dokumentov, v roku potrebnem za njihovo pridobitev.

Potnik lahko vloži reklamacijo pisno v predpisanem roku. Brez pisne reklamacije Klas ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov. Potnik naj pisno reklamacijo pošlje na naslov: Avtobusni promet Murska Sobota d.d., Turistična agencija Klas, Slomškova ul. 42, 9000 Murska Sobota.

Reklamacija mora biti podpisana, vloži pa jo lahko vsak potnik sam v svojem imenu ali pa za to pisno pooblasti tretjo osebo. Pooblastilo mora biti priloženo reklamaciji, sicer Klas take reklamacije **ni dolžan** obravnavati. Reklamacija mora biti utemeljena. Potnik naj zato reklamaciji priloži ustrezne dokaze in/ali ustrezno potrdilo hotelirja, prevoznika oz. druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik svoj zahtevek uveljavlja.

Če po krivdi Klasa ni prišlo do izvedbe programa ali nekaterih storitev, ima potnik pravico do odškodnine v višini realne vrednosti neizvedenih storitev. To določilo ne velja v primeru, da ima Klas pravico do odpovedi aranžmaja ali spremembe programa, skladno z določili teh splošnih pogojev in zakona.

20. 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.

- V PRIMERU NAMESTITVE V APARTMAJIH

V primeru, da temelji željeni, naročeni in plačani turistični aranžma na namestitvi v apartmajskih objektih oziroma posameznih apartmajih, je možen vstop v apartmaje po 16.00 na dan pričetka posameznega aranžmaja. Zadnji dan posameznega aranžmaja je potrebno apartma izprazniti oziroma zapustiti do 10.00.

- V PRIMERU POSAMEZNE PRIJAVE OB NAMESTITVAH V DVOPOSTELJNIH SOBAH

V primeru posamezne prijave za turistične aranžmaje ali potovanja lahko potnik, glede na določilo drugega odstavka 5. točke splošnih pogojev, prepusti Klasu, da mu najde partnerja oz. potnika na istem turističnem aranžmaju, s katerim bo delil sobo, oz. ki je pripravljen z njim deliti sobo. Ne glede na omenjeno pa mora posamezno prijavljeni potnik ob prijavi plačati doplačilo za enoposteljno sobo, v primeru, da takega potnika posamezno prijavljenemu potniku ni uspel najti.

V primeru, da se posamezno prijavljenemu potniku najde sopotnik v skladu s prvim odstavkom te točke, se takemu potniku vrne doplačilo za namestitev v enoposteljni sobi, oz. se doplačilo obračuna pri končnem plačilu potovanja.

- ZA MEDCELINSKA POTOVANJA IN MEDCELINSKE TURISTIČNE ARANŽMAJE

Prijave potnikov za medcelinska potovanja in medcelinske turistične aranžmaje sprejemajo vse poslovalnice Klasa in druge pooblaščenosti turistične agencije do zasedenosti prostih mest, vendar pa najkasneje do 60 dni pred odhodom. V primeru, da razpisne možnosti na posameznem potovanju oziroma turističnem aranžmaju to

dopuščajo, je prijava možna tudi znotraj 60 dnevnega roka.

Ob prijavi plača potnik prijavnino v višini 30 % vrednosti potovanja oz. aranžmaja, preostali del pa plača najkasneje 14 dni pred pričetkom potovanja.

V primeru potnikove prijave na potovanje oz. turistični aranžma znotraj 60-dnevnega roka do pričetka potovanja oziroma aranžmaja, Klas ne jamči razpisanih pogojev potovanja oziroma aranžmaja, ampak trenutno najugodnejše pogoje.

Klas ne odgovarja za spremembe prehodnih ali odhodnih časov letalskih poletov, ki jih lahko letalski prevoznik spreminja, zato mora potnik pred posameznim odhodom oziroma ob vsaki prekinitvi potovanja preveriti in potrditi nadaljnji urnik potovanja najmanj 48 ur pred potovanjem.

Navedbe v vremenskih tabelah so večletno statistično povprečje in služijo zgolj kot orientacija potniku, zato Klas ne odgovarja v primeru neskladja teh podatkov z dejanskim stanjem.

- ZA ARANŽMAJE IZ KATALOGA ZIMA/SMUČANJE

Pomanjkanje snega ni razlog, ki bi štel za višjo silo, zato Klas ravna v primeru odpovedi potovanja s strani potnika zaradi pomanjkanja snega v skladu s splošnimi pogoji za primer potnikove odpovedi potovanja. Izrecno navajamo, da je odstopnina v primeru najema apartmaja izključno za odpoved najema celotnega apartmaja in ne posameznih oseb.

- ZA ARANŽMAJE, KJER KLAS NI ORGANIZATOR POTOVANJA

V primerih, da Klas ni organizator potovanja, nastopa v vlogi informatorja. V teh primerih podaja prejete informacije od organizatorja potovanja potniku in mu pomaga pri prijavi na potovanje. Pogoji prijave, plačila in morebitne odpovedi potovanja so v skladu z veljavnimi pogoji drugega organizatorja. Takšni programi so posebej označeni, ustrezna označba pa bo podana tudi na potrdilu o potovanju. Šteje se, da Klas prodaja tovrstne aranžmaje v tujem imenu in za tuj račun. Morebitno reklamacijo ureja potnik z organizatorjem potovanja.

- TELEFONSKA PRODAJA TURISTIČNIH ARANŽMAJEV OZ. POTOVANJ

V primeru telefonske prodaje turističnih aranžmajev se pogodba šteje za sklenjeno:

- s posredovanjem številke kreditne kartice

- v primeru dogovora o plačilu s položnico ali plačilu v poslovalnici, s posredovanjem osebnih podatkov potnika in ostalih udeležencev. Potnik je dolžan v tem primeru plačati naročeno storitev na podlagi številke rezervacije v roku 3 dni od izvršene prijave, razen če ni določen oziroma dogovorjen daljši oziroma krajši rok. V primeru, da potnik ne plača v tem roku, se šteje, da pogodba ni bila sklenjena.

Šteje se, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev in ponudbe tisti trenutek, ko je telefonsko naročil turistični aranžma oziroma potovanje.

- 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 poslovanja ter ponudba, objavljeni na Klasovi INTERNETNI strani.

V primeru, da si določila teh splošnih pogojev in navodil za potovanje in določila posebnih pogojev oziroma ponudbe, objavljene na INTERNETNI strani, nasprotujejo, veljajo določila objavljena na internetni strani.

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

Bistveni pogoj za veljavnost prijave je plačilo celotne storitve v roku 3 dni po posredovanju naročila oz. prijave, razen če ni določen drugačen rok. V primeru, da v navedenem roku storitev ni plačana, se šteje, da ni bila nikoli naročena.

- POTOVANJE Z OTROKI

V posameznih primerih, določenih s posameznim programom turističnega aranžmaja ali potovanja, je lahko določeno, da imajo mladoletni otroci do starosti, določene s tem istim programom, ki potujejo v spremstvu dveh odraslih oseb popuste na posamezne storitve iz sklopa celotnega turističnega aranžmaja oz. potovanja ali na celotni turistični aranžma ali potovanje.

Pogoji in višina posameznega popusta 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.

- POTOVANJA V ZADNJEM HIPU ali LAST MINUTE ARANŽMAJI

Last minute aranžmaji niso aranžmaji navedeni v kataloški ponudbi Klas temveč gre za posebno kategorijo aranžmajev, kjer Klas omogoča potniku zadnje razpoložljivo namestitve v določeni regiji. V kolikor kraj namestitve ni izrecno naveden s pogodbo ali programom, Klas jamči le za namestitve v regiji, opredeljeni z letališčem pristanka. V kolikor ni cena vplačana pravočasno se šteje, da pogodba ni bila nikoli sklenjena.

Ena od značilnosti last minute aranžmajev je, da so zaradi kratkega časa do odhoda ugodnejši, zato v kolikor ni

drugače določeno s pogodbo ali programom, odpoved last minute aranžmaja ni mogoča in ni mogoče zavarovanje z odstopnino.

Klas označuje počitnice po najnižjih cenah v objektih iz Klasove kataloške ponudbe ali v drugih objektih enake kakovosti, glede na prosta mesta. Z nazivom in natančno kategorijo (je enaka, lahko pa tudi višja od opisane v ponudbi) namestitve se boste seznanili ob prihodu v kraj letovanja, če ne gre za ponudbo iz izrecno označenega kataloga. Število mest iz programa je navadno omejeno. V ponudbi ste seznanjeni s tipom storitve in kategorijo namestitve. Opozarjamo, da vam do prihoda v kraj nastanitve ne moremo podati informacije o oddaljenosti nastanitvenega objekta od plaže, kakšne so njegove posebnosti in spremljajoče storitve (razen če so izrecno pisno navedene).

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

21. UPORABA PODATKOV

Klas 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. PREHODNA IN KONČNA DOLOČILA

V vseh cenah iz ponudbe Klasa je že vključen davek na dodano vrednost.

V primeru spora med strankami je za vse spore pristojno stvarno sodišče v Murski Soboti. Potnik se lahko pritoži na kateremkoli sodišču v Sloveniji.

Ti splošni pogoji veljajo od 1. 3. 2015