

1. SPLOŠNA DOLOČILA

Turistična agencija nudi strankam potovalne storitve, navedene v programih potovanj in letovanj.

Turistična agencija Klas potnikom prodaja potovalne storitve in paketna potovanja.

Ti splošni pogoji in navodila so sestavni del programov Turistične agencije Klas in pogodb oz. napolnice/voucherja, ki jo skleneta Turistična agencija Klas (v nadaljevanju TA Klas) oz. pooblaščenca agencija in potnik, ki se prijavlja na določeno potovalno storitev. Splošni pogoji veljajo le za potovalne storitve, ki jih organizira TA Klas, razen v kolikor je izrecno navedeno, da veljajo tudi za prodajo potovalnih storitev drugih organizatorjev.

Potnik s podpisom dokumentov v TA Klas ali pisno preko pošte ali spleta potrjuje, da je seznanjen s temi splošnimi pogoji poslovanja in da z njimi soglaša.

V primeru, da je v posebnih pogojih poslovanja ali pri posameznem programu, glede katere koli 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 spletu naročil turistično storitev. Z določili splošnih pogojev in navodil se potnik lahko seznanja v poslovalnici Turistične agencije Klas in na spletnih straneh. Naročnik oziroma potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo ali opravila nakup in plačilo potovalne storitve TA Klas in se nanj nanašajo ti splošni pogoji.

2. PRIJAVA

Potnik se lahko prijavi za potovalne storitve, ki jih organizira TA Klas, v Klasovi poslovalnici, preko spleta ali elektronske pošte. Ob prijavi TA Klas in potnik skleneta pogodbo (izpolnita prijavi dokument), ki je obenem tudi potrdilo o rezervaciji in vsebuje bodisi podatke o potnikovem turističnem paketu, bodisi se sklicuje na program, kjer so ti podatki navedeni. Ob prijavi je potnik dolžan navesti vse podatke in predložiti dokumente, ki jih zahteva program potovanja, ter plačati storitve. 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 teh 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.

Potnik se je dolžan pred sprejemom ponudbe skrbno seznaniti z vsemi njenimi elementi in z vsemi informacijami in opozorili, ki mu jih daje agencija.

Pogodba se šteje za sklenjeno z dnem pisne potrditve TA Klas.

Potniku za svoje storitve zaračunava TA Klas standardne rezervacijske stroške in stroške za izdelavo prodajne ponudbe po veljavnem ceniku.

Za sestavo programa ali ponudbe, pripravljene posebej po naročilu, se stranki zaračuna priprava te storitve po veljavnem ceniku TA Klas. V kolikor stranka storitev koristi, TA Klas že plačani strankin znesek upošteva pri končnem obračunu storitve.

3. PLAČILO

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo pri blagajni TA Klas oz. ko TA Klas prejme plačilo na svoj transakcijski račun.

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

V primeru, da preostalega dela cene potnik ali njegovo prijavnino mesto ne plača v predvidenem roku, se šteje, da je odpovedal potovalne storitve, paket ali aranžma, in se smiselno uporabijo določila o potnikovi odpovedi iz 7. točke teh splošnih pogojev in navodil.

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

4. CENE IN PLAČILNI POGOJI

Cene potovanja so določene s programom potovalne storitve ali letovanja ter veljajo od dneva objave programa. TA Klas si pridružuje 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, obdavitve 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 potovalne storitve, je TA Klas potnike dolžan obvestiti vsaj 20 dni pred odhodom.

V primeru, da se cena spremeni za več kot osem odstotkov, lahko potnik v razumnem roku, ki ga določi organizator potovanja, privoli v predlagano spremembo ali odstopi od pogodbe o paketnem potovanju, ne da bi moral plačati odstopnino. Če potnik v postavljenem roku ne odgovori, se šteje, da odstopa od pogodbe.

Potnik ima v primeru zmanjšanja stroškov iz 2. odstavka 57 d člena ZVPot pravico do znižanja cene, če so se ti stroški zmanjšali po sklenitvi pogodbe in pred začetkom turističnega paketa.

TA 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. TA Klas lahko v programu določi, da potnik plača storitve, ki bodo opravljene na kraju samem. V tem primeru TA Klas ne nastopa kot organizator, ne kot posrednik, ampak zgolj kot informator. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahtevke 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 z 8 do 30-dnevnim plačilnim rokom** po opravljeni storitvi oz. v skladu s sklenjeno pogodbo: srednje in osnovne šole, občine, župnijski uradi in druge pravne osebe. Pri teh kupcih si pridružujemo pravico zahtevati avans in ne sprejeti oziroma ne izvesti storitve, v koliko kupec nima poravnanih vseh dotedanjih obveznosti.

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

Pri menjavi valut se plačilo vrši ob izvedbi storitve. V primeru nakazila na daljavo, je potnik dolžan nakazilo izvesti v veljavni valuti Republike Slovenije skladno s ponudbeno ceno.

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

5. STORITVE, VŠTETE V CENO POTOVANJA

TA Klas poseduje 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 oz. potnikov v skladu z dobrimi poslovnimi običaji.

Če ni v programu drugače določeno, so v ceni potovanja 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 potovanja na osebo, za nastanitev v dvoposteljni sobah.

6. POSEBNE STORITVE

Posebne storitve so tiste storitve, ki praviloma niso vštete v ceno potovanja (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 potovanju razpisane posebne oz. dodatne storitve, potnik posreduje želje po teh storitvah ob prijavi, doplača pa jih k ceni potovanja.

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

Med samim potovanjem potnik doplača posebne storitve vodi potovanja ali predstavniku TA Klas 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 potovalno storitev, paket ali aranžma, katere organizator je TA Klas, ima TA 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 potovanja,
- odpoved 29 do 22 dni pred odhodom – 20 % cene potovanja,
- odpoved 21 do 15 dni pred odhodom – 30 % cene potovanja,
- odpoved 14 do 8 dni pred odhodom – 50 % cene potovanja,
- odpoved 7 dni do en delovni dan (do 15. ure) pred odhodom – 80 % cene potovanja,
- odpoved na dan odhoda ali neudeležba brez odpovedi – 100 % cene potovanja.

Višino stroškov ob odpovedi zaračunava TA Klas v odstotkih od celotne cene potovalne storitve, 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 potovalne storitve ali paketa, kadar TA 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 TA Klas narekujejo veljavni pogoji prodaje oz. jih pogojujejo poslovni partnerji. V primeru, da so v programu potovanja pogoji za povračilo zaradi odpovedi potovanja drugače določeni, veljajo pogoji, določeni v programu.

Organizator potovanja brez nepotrebne odlašanja na jasen, razumljiv in viden način na trajnem nosilcu podatkov obvesti potnika o: - predlaganih spremembah glavnih značilnosti potovalnih storitev in o njihovem vplivu na ceno turističnega paketa; - razumnem roku, v katerem lahko potnik obvesti organizatorja potovanja o svoji odločitvi in o posledicah, če na predlagano spremembo ne odgovori pravočasno; - ponujenem nadomestnem turističnem paketu in njegovi ceni, kadar je to primerno. Če potnik privoli v predlagane spremembe ali sprejme nadomestni turistični paket, je upravičen do ustreznega znižanja cene, če je posledica sprememb slabša kakovost ali nižji stroški turističnega paketa.

Potnik ima v primeru pogodbe o paketnem potovanju sklenjene zunaj poslovnih prostorov, pravico, da v 14 dneh odstopi od te pogodbe brez navedbe razloga. V primeru odstopa potnika od pogodbe o paketnem potovanju ali odstopa organizatorja potovanja od pogodbe o paketnem potovanju, organizator potovanja brez nepotrebne odlašanja, vendar najpozneje v 14 dneh po odstopu od pogodbe, vrne potniku vsa opravljena plačila, razen odstopnine.

Ob ustni odpovedi potovanja agencija potniku predloži v podpis odpovedno izjavo. V primeru, da potnik zavrne podpis tega dokumenta, se šteje, kot da je potovanje 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 vnitvi nima pravice do povračila stroškov ali kupnine ne delno ne v celoti.

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

Potnik lahko po sklenitvi pogodbe spremeni ime ali število potnikov, namestitvev, datum potovanja, pod pogojem, da je taka sprememba možna brez odpovedi potovalne storitve, paketa ali aranžmaja. V primeru spremembe zaračuna TA Klas potniku administrativne stroške po veljavnem ceniku, v primerih, ko so stroški višji, predvsem kadar potovanje obsega tudi prevoz s čarterjem, pa zahteva povrnitev dejanskih stroškov.

TA Klas ali njegova pooblaščenca oseba lahko zavrneta osebo, 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. TA Klas v tem primeru smatra, da je potnik odpovedal potovanje na dan odhoda in ravna po določenih o potnikovi odpovedi. TA 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.

Zavarovanje odpovedi potovanja se zaračunava po veljavnem ceniku.

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 TA Klas v primeru potnikove odpovedi potovanja pravico do povrnitve administrativnih stroškov po vsakokrat veljavnem ceniku.

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 začetku potovanja. Potnik je v takem primeru odgovoren za vso povzročeno škodo in ne more uveljavljati nobenih vračil na podlagi plačane odstopnine.

9. ORGANIZATORJEVA ODPOVED ALI SPREMEMBA PROGRAMA

TA Klas si v skladu z veljavnimi predpisi pridržuje pravico do odpovedi potovanja, če:

1. organizator potovanja zaradi neizogibnih in izrednih okoliščin ne more izpolniti pogodbe o paketnem potovanju in o odstopu od pogodbe obvesti potrošnika pred začetkom turističnega paketa brez nepotrebne odlašanja, ali če
2. se ni zbralo najmanjše število oseb, navedenih v pogodbi o paketnem potovanju, in organizator potovanja obvesti potrošnika o odstopu od pogodbe v pogodbeno dogovorjenem roku, vendar najpozneje:

- 20 dni pred začetkom turističnega paketa pri potovanjih, daljših od 6 dni;
- 7 dni pred začetkom turističnega paketa pri potovanjih, ki trajajo od 2 do 6 dni;
- 48 ur pred začetkom turističnega paketa pri potovanjih, krajših od 2 dni.

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

- za potovanje z avtobusom - najmanj 35 potnikov,
- za potovanje na rednih letalskih progah v Evropi - najmanj 25 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 TA Klas izrecno pisno jamči odhod oz. "garantira odhod" ne more odpovedati potovanja.

TA 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 TA Klas pa te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenila, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe.

TA Klas lahko odpove pogodbo oziroma odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil s TA Klas, navodila organizatorja oz. pooblaščenca osebe, določbe 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 TA Klas.

TA 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 spreminjajo pogoji za potovanje (novi vozni red, negotov položaj v državi, kjer je organiziran program, naravne nesreče ali drugi nepredvideni vzroki, na katere TA Klas ne more vplivati), brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih v potniškem prometu.

TA Klas ne more prevzeti odgovornosti za spremembe programa zaradi nastopa kakršne koli višje sile med potekom potovanja oz. turistične storitve. V teh primerih lahko potnikom zagotovijo storitve v spremenjeni obliki, glede na obstoječe možnosti.

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

O kakršni koli naknadni spremembi programa TA Klas potnika nemudoma obvesti.

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

Organizator potovanja lahko s pogodbo o paketnem potovanju omeji višino denarne odškodnine za povzročeno škodo zaradi neskladnosti s pogodbo, ki ne sme biti manjša od trikratnega zneska celotne cene turističnega paketa, razen za povrnitev škode za telesne poškodbe in za škodo, povzročeno namenoma ali iz malomarnosti.

10. POTOVALNI 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; TA Klas za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitve 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 TA Klas po določenih o potnikovi odpovedi potovanja. V primeru, da potniku ureja vizum TA Klas, le ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Stroškov pridobitve vizumov TA Klas potniku ne vrača. TA 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 TA Klas pri pridobitvi vizuma ni všteto v ceni potovanja, ampak se plača posebej. Smatra se, da si potnik ureja vizum sam, kadar TA Klas 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 prekinitve potovanja, odgovarja za vse nastale stroške udeležencem potovanja zgolj potnik sam. Škodo, ki bi nastala, ker bi potnik podal nepopoln ali nepravilen naslov za namen izpolnitve napotnice/voucherja ali pogodbe, nosi potnik.

11. ZDRAVSTVENI PREDPISI

V primeru, da so v programu za potovanje navedena oz. zahtevana določena cepljenja, si mora vsak potnik sam priskrbeti mednarodno potrdilo, v zpisanimi opravljenimi cepljenji. TA Klas ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitve 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.

12. 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 drugih dragocenosti v hotelu. Prijave izgubljene ali poškodovane prtljage potnik sam naslovi na prevoznika ali v hotel. Za prevoz posebne prtljage, kot so kolo, surf, golf oprema itd., mora potnik prevozniku plačati doplačilo, in sicer 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 tovrstne prtljage. Vse stroške oz. 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 izpolnjene 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.

TA 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.). Osebnosti oziroma vrednejše predmete lahko gostje shranijo v hotelskem sefu ali na recepciji, če jim nastanitev to omogoča.

13. PARKIRNI PROSTORI IN PARKIRANJE

Parkirišče in morebitno plačilo ni sestavni del potovanja in je potnik zanj dolžan poskrbeti sam. V primeru plačila parkirnine na mestu samem, jo je potnik dolžan poravnati.

TA Klas ne odgovarja za poškodbe ali odtujitev avtomobila in drugih premočnin (čolnov ...).

14. TOČNOST PREVOZNIKOV

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

15. 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 osebne dokumente.

Pri urejanju formalnosti v zvezi s tem, se potnik lahko za nasvete in pomoč obrne na vodjo potovanja ali predstavnika TA Klas.

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

16. INFORMACIJE

Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, ne obvezujejo TA Klas bolj kot navedbe v programu ali ponudbi organizatorja potovanja. V primeru dvoma se vedno šteje za veljavno: pisna pogodba, pisna ponudba, pisna informacija ali pisna razlaga.

Cene in fotografije, objavljene na spletu in oglašnih materialih, so informativne narave, zato TA Klas ne jamči za popolnost ali verodostojnost podatkov ter izgled informativnega materiala organizatorja, posrednika ali lastnika, kadar tako jamstvo ni izrecno navedeno.

17. KATEGORIZACIJE NAMESTITVENIH OBJEKTOV IN SPLOŠNO O HIŠNIH REDIH

Kategorizacije namestitvenih objektov (število zvezdic oziroma kategorija objektov), navedene v katalogih ali programih TA Klas za turistične storitve oz. potovanja, so lokalne oziroma nacionalne kategorizacije, in ne kategorizacije TA Klas, zato TA 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 »tropiceljni« sobi mora potnik upoštevati, da gre največkrat dejansko za dvoposteljno sobo s pomožnim/dodatnim ležiščem, pri čemer nastanitev tretje osebe ne ustreza standardu nastanitve ostalih dveh oseb. Po navadi gre za zlozljivo posteljo ali kavč, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je primerna največkrat za otroke. Potnik naj tudi upošteva, da zlozljiva postelja nekoliko omeji gibanje v sobi.

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

18. REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE

Potnik oz. gost je dolžan reklamirati uslugo ali storitev na kraju samem in o tem obvestiti TA Klas na tel. št. 00386 (0)2 530 16 90 ali na info.klas@apms.si. V kolikor potnik oz. gost reklamacije ne more rešiti, je dolžan od predstavnika oz. receptorja zahtevati pisno potrditev, da je zahteval odpravo pomanjkljivosti ali jih zapisati v knjigo pritožb.

TA Klas upošteva samo reklamacije, ki 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 2 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 oz. maksimalno nadomestilo po pritožbi lahko doseže znesek cene turističnega paketa ali potovanja.

TA Klas je dolžna odgovoriti na pritožbo v roku 8 dni po njenem prejemu oz., če stranka ni priložila ustreznih dokumentov v roku, potrebnem za njihovo pridobitev.

Potnik lahko vloži reklamacijo pisno v predpisanem roku. Brez pisne reklamacije TA 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 ali na elektronski naslov: info.klas@apms.si.

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 TA Klas take reklamacije ni dolžna 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.

Potnik oz. gost lahko zahteva znižanje cene ali povrnitev škode zaradi neskladnosti s pogodbo o paketnem potovanju v dveh letih od nastanka neskladnosti.

Neskladnosti bodo odpravljene v razumnem roku.

Če po krivdi TA Klas 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 TA Klas pravico do odpovedi potovalne storitve, paketa, aranžmaja, ali spremembe programa, skladno z določili teh splošnih pogojev in zakona.

19. POSEBNI POGOJI IN NAVODILA

Ti posebni pogoji veljajo za določene posamezno našete turistične storitve v tistem delu, ki se razlikuje od splošnih pogojev in navodil za potovalne pakete, drugače veljajo tudi za te potovalne pakete splošni pogoji za potovalne pakete in navodila oz. določilo v posameznem programu, če je tam drugače določeno.

- V PRIMERU NAMESTITVE V APARTMAJIH

V primeru, da temelji želena, naročena in plačana turistična storitev na namestitvi v apartmajskih objektih oz. posameznih apartmajih, je možen vstop v apartmaje po 16. uri na dan pričetka posamezne namestitve. Zadnji dan namestitve je potrebno apartma izprazniti oz. zapustiti do 10. ure.

- V PRIMERU POSAMEZNE PRIJAVE OB NAMESTITVAH V DVOPOSTELJNIH SOBAH

V primeru posamezne prijave za turistične storitve ali potovanja lahko potnik, glede na določilo drugega odstavka 5. točke splošnih pogojev, prepusti TA Klas, da mu najde partnerja oz. potnika na istem turističnem paketu, 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 namestitve v enoposteljni sobi, oz. se doplačilo obračuna pri končnem plačilu potovanja.

- ZA MEDCELINSKA POTOVANJA IN MEDCELINSKE POTOVALNE PROGRAME

Prijave potnikov za medcelinska potovanja in medcelinske potovalne pakete sprejema TA Klas in druge pooblaščen turistične agencije do zasedenosti prostih mest, vendar pa najkasneje do 60 dni pred odhodom oz. skladno s programom organizatorja. V primeru, da razpisne možnosti na posameznem potovanju to dopuščajo, je prijava možna tudi znotraj 60 dnevnega roka.

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

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

TA Klas ne odgovarja za spremembe predhodnih 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 TA Klas ne odgovarja v primeru neskladja teh podatkov z dejanskim stanjem.

- ZA TURISTIČNE STORITVE V ZIMSKEM ČASU

Pomanjkanje snega ni razlog, ki bi štel za višjo silo, zato TA 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 POTOVALNE STORITVE, KJER TA KLAS NI ORGANIZATOR

V primerih, da TA 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 TA Klas prodaja tovrstne turistične pakete v tujem imenu in za tuj račun. Morebitno reklamacijo ureja potnik z organizatorjem potovanja.

- TELEFONSKA PRODAJA TURISTIČNIH STORITEV

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

- po opravljenem plačilu s položnico ali plačilu v poslovalnici in 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 turistično storitev.

- PRODAJA POTOVALNIH PAKETOV PO SPLETU

V primeru naročila oz. prodaje turistične storitve po spletu, veljajo ti splošni pogoji in navodila za turistične storitve in posebni pogoji poslovanja ter ponudba, objavljeni na spletni strani TA Klas, ter informacije o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih.

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

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

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 paketa 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 paketa oz. potovanja ali na celotni turistični paket ali potovanje.

Pogoji in višina posameznega popusta je določena v vsakem posameznem programu turističnega paketa ali potovanja. V kolikor v posameznem programu niso predvideni posebni popusti za mladoletne osebe, ki potujejo v spremstvu odraslih oseb, pomeni, da ta turistični paket 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 paket ali potovanje, se šteje, da ta otrok nima pravice potovati v okviru tega turističnega paketa ali potovanja.

- POTOVANJA V ZADNJEM HIPU ali LAST MINUTE PONUDBA

Last minute ponudbe niso turistične storitve, navedene v kataloški ponudbi organizatorja, temveč gre za posebno kategorijo ponudbe, kjer organizator omogoča potniku zadnjo razpoložljivo namestitve v določeni regiji. V kolikor kraj namestitve ni izrecno naveden s pogodbo ali programom, TA Klas jamči le za namestitve v regiji, opredeljeni z letališčem pristanka. V kolikor ni celotni znesek vrednosti storitve vplačan pravočasno, se šteje, da pogodba ni bila nikoli sklenjena.

Ena od značilnosti last minute ponudbe je, da so zaradi kratkega časa do odhoda ugodnejši, zato v kolikor ni drugače določeno s pogodbo ali programom, odpoved last minute ponudbe ni mogoča in ni mogoče zavarovanje z odstopnino.

TA Klas označuje počitnice po najnižjih cenah v objektih iz kataloške ponudbe TA Klas 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 potnik seznanja 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 ugodnejši in primernejši za potnike, ki jim kvaliteta bivanja v namembnem kraju ni zelo pomembna. Potnik, ki se odloči za last minute ponudbo, je v skladu s temi splošnimi pogoji opozorjen na stvarno in dejansko nižjo kakovost turističnega paketa pred sklenitvijo pogodbe, zato nima pravice do uveljavljanja reklamacij ali zahtevkov, ki bi izvirali iz naslova neustrezne ali slabe namestitve oz. iz naslova slabih namestitvenih storitev, saj je bil na posebnosti izrecno opozorjen s temi Splošnimi pogoji poslovanja.

20. UPORABA OSEBNIH PODATKOV

TA Klas vse pridobljene podatke o potnikih varuje v skladu z veljavnimi predpisi 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.

21. PREHODNA IN KONČNA DOLOČILA

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

V primeru spora med strankami je za vse spore pristojno stvarno pristojno sodišče.

Ti splošni pogoji veljajo od 10. 10. 2019.

Z dnem veljavnosti teh splošnih pogojev prenehajo veljati predhodno sprejeti splošni pogoji.

Murska Sobota, 10. 10. 2019

AP MS d.d.

Ana Kralj, direktorica