

SPLOŠNI IN POSEBNI POGOJI IN NAVODILA ZA TURISTIČNE PROGRAME TENTOURS d.o.o.

SPLOŠNI POGOJI IN NAVODILA ZA TURISTIČNE PROGRAME

I. SPLOŠNA DOLOČILA

Splošni pogoji in navodila so sestavni del pogodbe oz. prijavnice/voucherja oz.potovalnega dokumenta, ki jo skleneta TENTOURS d.o.o. (v nadaljevanju: potovanje), oz. pooblaščenca agencija in potnik, ki se prijavlja za določen turistični aranžaj; potovanje, izlet ali počitnice (v nadaljevanju program). V primeru, da je v posameznem programu glede katerekoli točke teh Splošnih pogojev in navodil drugače določeno, velja navedba oz. določilo, navedeno v programu. Splošni pogoji veljajo le za turistične aranžmaje, ki jih organizira TENTOURS, razen v kolikor je izrecno navedeno, da veljajo tudi za prodajo aranžmajev drugih organizatorjev. Naročnik oz potnik je vsaka oseba, ki je opravila nakup in plačilo turističnega aranžmaja ali druge storitve TENTOURS in se nanj nanašajo ti splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje.

II. PRIJAVA

Potnik se za programe, ki jih organizira TENTOURS, prijavi v poslovalnici TENTOURS-a ali pooblaščenji agenciji. Ob prijavi skleneta TENTOURS in potnik pogodbo, ki velja tudi kot potrdilo o potovanju in vsebuje točne podatke o določenem programu, ali pa se sklicuje na program, kjer so ti podatki navedeni. Potnik je dolžan ob prijavi navesti vse podatke in predložiti dokumente in listine, ki jih zahteva program in plačati prijavno ter stroške rezervacije. Od januarja 2007, pri prodaji turističnih programov zaračunavamo stroške prijave v višini 13 € na prijavnico/voucher oziroma 13 € pri programih, pripravljenih po naročilu. Pri sestavi kompleksnih ponudb TENTOURS zahteva varščino za pripravo ponudbe v višini 20 €. Potnik ob prijavi podpisuje, da se seznanjen s Splošnimi pogoji in jih v celoti sprejema, tako postanejo navedene Splošnih pogojev pravna obveznost tako za potnika kot za TENTOURS. V primeru telefonske oz. prodaje po internetu se šteje, da je potnik sprejel določila teh Splošnih pogojev poslejvanja takrat, ko je telefonsko oz. po internetu naročil turistični aranžma. Z določili splošnih pogojev in navodil se potnik lahko seznanj na spletni strani http://www.tentours.si oz. jih TENTOURS potniku posreduje po klasični ali elektronski pošti. V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravihlnih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov. Prijava je za potnika zavezujoča. Od nje lahko odstopi le z v skladu z določili o potnikovi odpovedi programa (VIII. točka splošnih pogojev). V primeru prijave po telefonu ali internetu se šteje, da je potnik sprejel aranžma in TENTOURS ravnja po določilih o potnikovi odpovedi programa. Pravočasno plačana prijavnina in stroški prijave jamčijo potniku, pod pogoji, določenimi v teh Splošnih pogojih in navodilih za turistične programe, udeležbo oz. prosto mesto na posameznem programu. Potnik je ob odhodu dolžan predložiti vodji programa dokument o plačanem programu (prijavnica/voucher/potrdilo o vplačilu), v nasprotnem primeru vodja programa potnika ne sprejme na program. Potnik lahko plača z gotovino ali drugim predvidenim plačilnim sredstvom. V skladu s pogoji negotovniškega poslovanja finančnih institucij, v primeru negotovniškega plačila (kreditne kartice, maestro, BA,...) turističnega aranžmaja ali druge storitve TENTOURS, v primeru vračila plačila TENTOURS v nobenem primeru ne more izplačati gotovine. Potnik lahko zahteva dobropis, če je do njega upravičen. Kadar za potnika turistični aranžma rezervira pooblaščenca turističnega agencija, veljajo vsa določila iz te točke smiselno tudi za pooblaščenca agencijo.

III. PLAČILO

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo pri blagajni oz. na TRR TENTOURS-a ali pri pooblaščenji agenciji. Potnik ob prijavi plača prijavnino in stroške rezervacije. Stroški rezervacije znašajo 30% cene aranžmaja, oz. toliko, kot je navedeno v programu. Preostali del plača potnik ob izročitvi potovalnega dokumenta oz. prijavnice/voucherja s strani TENTOURS-a najmanj 8 dni pred začetkom potovanja, oz. kot je navedeno v programu. V primeru, da potnik ali njegovi prijavitelji niso plača aranžmaja v predvidenem roku, se šteje, da je odpovedal aranžma in TENTOURS ravnja po določilih o potnikovi odpovedi programa. Pravočasno plačana prijavnina in stroški prijave jamčijo potniku, pod pogoji, določenimi v teh Splošnih pogojih in navodilih za turistične programe, udeležbo oz. prosto mesto na posameznem programu. Potnik je ob odhodu dolžan predložiti vodji programa dokument o plačanem programu (prijavnica/voucher/potrdilo o vplačilu), v nasprotnem primeru vodja programa potnika ne sprejme na program. Potnik lahko plača z gotovino ali drugim predvidenim plačilnim sredstvom. V skladu s pogoji negotovniškega poslovanja finančnih institucij, v primeru negotovniškega plačila (kreditne kartice, maestro, BA,...) turističnega aranžmaja ali druge storitve TENTOURS, v primeru vračila plačila TENTOURS v nobenem primeru ne more izplačati gotovine. Potnik lahko zahteva dobropis, če je do njega upravičen. Kadar za potnika turistični aranžma rezervira pooblaščenca turističnega agencija, veljajo vsa določila iz te točke smiselno tudi za pooblaščenca agencijo.

IV. CENE

Cene so določene v programih in veljajo od dneva objave programa. TENTOURS si pridržuje pravico do spremembe cene programa v skladu z Obligacijskim zakonikom in zakonodajo, veljavno v Republiki Sloveniji, v primeru sprememb v menjalnem tečaju ali sprememb v tarifah prevozov ali drugih storitev in cen, ki vplivajo na ceno programa. O spremembi cen TENTOURS obvesti potnika pisno ali ustno. TENTOURS lahko v programu določi, da potnik plača storitve, ki bodo opravljane na kraju samem. V tem primeru TENTOURS ne nastopa kot organizator, ne kot posrednik, ampak zgolj informator. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahteve na kraju samem (v tujini). TENTOURS lahko v programu določi ceno aranžmaja, pri tem pa izrecno navede, da se lahko cena zniža v kolikor se bo prijavilo določeno število potnikov oz. nastopijo drugi natančno opredeljeni pogoji. Tako določilo v nobenem primeru ne jamči, da bodo pogoji za znižanje cene aranžmaja nastopili in potnik ne more odstopiti od pogodbe, ker pogoji za morebitno znižanje cene ne bi nastopili.

V. STORITVE, VŠTETE V CENI

Če ni v programu drugače določeno, so v ceni vštete potovanje, hotelske in gostinske storitve, navedene v programu potovanja, kot tudi organizacija. Če ni v programu drugače določeno, veljajo cene posameznega programa na osebo, za nastanitev v dvoposteljnih sobah. TENTOURS ne prevzema odgovornosti za škodo, ki jo gost povzroči v namestitvenem objektu ali na prevoznem sredstvu.

VI. POSEBNE STORITVE

Posebne storitve so tiste, ki praviloma niso vštete v ceni programa (enoposteljna soba, posebna prehrana, opcijski dodatni izleti ipd.) ali so zanje v programu predvidena doplačila (vizumi, letalske pristojbine ipd.), zato jih potnik plača posebej, razen če ni v programu določeno drugače. V primeru, da so k posameznemu programu razpisane posebne oz. dodatne storitve, potnik posreduje želje po teh storitvah ob prijavi, doplačil pa jih k ceni aranžmaja. Objavljene cene dodatnih oz. posebnih storitev veljajo zgolj v primeru naročila in plačila teh storitev, ob naročilu in plačilu osnovega programa na prijavnem mestu, če ni na programu določeno drugače. Med samim potovanjem potnik doplača posebne storitve vodji programa ali predstavniku TENTOURS-a oz. ponudniku storitve v kraju, kjer se storitev opravlja, v ustrezni valuti, če je med potovanjem to storitev še mogoče naročiti, po ceni, veljavni na kraju samem.

VII. ODSTOPNINA

Če potnik ob prijavi predvideva, da se mora zaradi določenih okoliščin (ki utegnejo nastopiti pri njem ali v njegovi ožji družini) potovanja ne bo udeležil, lahko vplača odstopnino. Sporazum o odstopnini velja v primeru vojaškega vpolkica, bolezni in smrti v ožji družini (zakone, starši, otroci) in se lahko uveljavlja le ob predložitvi ustreznega potrdila. Odstopnina znaša 5% cene aranžmaja. S programom se lahko določi drugačna višina odstopnine oz., da odstopnina ni mogoča. Ne glede na plačano odstopnino ima TENTOURS v primeru potnikove odpovedi aranžmaja pravico do povrnitve administrativnih stroškov, ki znašajo 13 € po napotnici/voucherju. Če potnik potovanja ne prične na dan, ki je določen kot pričetek potovanja in potovanja pred samim pričetkom ne opove, nima pravice do uveljavljanja vračila vplačila na podlagi vplačane odstopnine. Smatra se tudi, da potnik ni pričel potovanja oz., da je odstopil od pogodbe, kadar potnika ne sprejme na prevozovnik (letalski, ladijski, avtobusni in podobno) iz kakršnihkoli razlogov, ki so lahko varnostne ali regulativne narave, ne glede ali se je 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. V primeru, da potnik odpove potovanje oz. odstopi od pogodbe zaradi dokumentarne višje sile, ki je ni mogoč predvideti ali se ji izogniti v času pred podpisom pogodbe o potovanju in ima o tem ustrezne veljavne uradne dokumente, pa ni vplačal odstopnine ima TENTOURS pravico do povračila vseh svojih že nastalih stroškov, kakor tudi do vseh tistih, ki z odpovedjo potovanja nastanejo. Razliko vrne TENTOURS potniku. Zahtevka za uveljavitev odstopnine ni mogoče uveljavljati po datumu pričetka potovanja oz. letovanja, kakor tudi ne za čas neizkoriščenega dela potovanja ali letovanja.

VIII. POTNIKOVA ODPOVED ALI SPREMEMBA PROGRAMA

Potnik ima pravico, da pisno odpove aranžma v poslovalnici, v kateri se je prijavil. V tem primeru ima TENTOURS pravico do povračila stroškov odpovedi aranžmaja, katerih višina je odvisna od časa, v katerem je potnik podal odpoved, in sicer do 45 dni pred odhodom administrativni stroški v višini 13 €.
- 45-30 dni pred odhodom 10% cene
- 29-22 dni pred odhodom 20 % cene
- 21-15 dni pred odhodom 30 % cene
- 14-8 dni pred odhodom 50 % cene
- 7-1 dni pred odhodom 80 % cene

- Če se potnik ne pojavi ali odpove aranžma na dan začetka potovanja ali celo po njegovem začetku, ga TENTOURS bremeni za celotno vrednost aranžmaja.

Višina stroškov odpovedi aranžmaja, kadar TENTOURS ni organizator potovanja je določena s splošnimi pogoji ali drugim aktom organizatorja. Ne glede na zgoraj določene stroške odpovedi, so le-ti lahko tudi višji, kadar to pogojujejo pogoji organiziranja potovanja, ki jih TENTOURS-u narekujejo javljni pogoji prodaje in jih pogojujejo poslovni

partnerji. V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi drugače določeni, veljajo pogoji, določeni v programu. Ob ustni odpovedi programa mora potnik podpisati pisno izjavo o odpovedi programu. V primeru, da potnik te izjave ne podpisše, se šteje, kot da programa ni odpovedal. Med programom lahko potnik prekine program samo na lastno željo in s pisno izjavo o prekinitvi. V primeru, da potnik na lastno željo med programom pisno odstopi od nadaljnega programa, ni upravičen do povračila stroškov. Potnik lahko med programom spremeni program oz. naročene storitve samo s predhodnim pisnim soglasjem krajevnega/lokalnega agenta (ki ga je pooblastil TENTOURS), s tem, da mora TENTOURS, kot organizatorja programa, o vsaki taki spremembi obvestiti najkasneje 8 dni po vrnitvi. Morebitne stroške takšnih sprememb nosi potnik sam. V primeru spremembe programa na lastno željo, ali zaradi višje sile, ne da bi za to obstajali razlogi na strani TENTOURS-a zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati karšnekoli odškodnine ali znižanja cene. 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 TENTOURS potniku 20 € administrativnih stroškov, v primerih, ko so stroški višji, predvsem, kadar aranžma obsega tedi letalski prevoz, pa zahteva povrnitev dejanskih stroškov. TENTOURS oz. pooblaščenca oseba TENTOURS -a lahko zavrne napotnico oz. voucher osebe, ki je ob odhodu očitno pod vplivom alkohola, droge ali drugih tovrstnih substanc, predvsem kadar ocenj, da bi je potnik lahko ogrozil zdravje ali premoženje sebe ali drugih, ali ogrozil nemoteno izvajanje poteka programa. TENTOURS v tem primeru smatra, da je potnik odpovedal potovanje na dan odhoda in ravnja po določilih o potnikovi odpovedi. TENTOURS bo uveljavljal vso škodo, ki bi jo na poti oz. med trajanjem izvajanja programa povzročili potnik pod vplivom alkohola, droge ali drugih tovrstnih substanc.

IX. POTNI DOKUMENTI

Potnik, ki se prijava na program, po katerem potuje v tujino, mora imeti veljavni individualni 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 iztekem veljavnosti na dan vstopa, je dolžan potnik na ta določila paziti sam in TENTOURS za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitve programa potnika iz tega naslova ne odgovarja. Potnik si je dolžan pred potovanjem oziroma do roka, ki je naveden v programu, pridobiti vizume za države, v katere potuje. V primeru, da potnik te obveznosti ne izpolni, ravnja TENTOURS tako, kot da je potnik program odpovedal. V primeru, da potniku ureja vizum TENTOURS, le-ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Stroške pridobitve vizuma TENTOURS potniku ne vrača. TENTOURS ne jamči za točnost informacij, pridobljenih od pristojnih veleposlanštev. V primeru zavrnitve vstopa v državo, ali druge ovire, nosi vse stroške potnik sam. Posredovanje TENTOURS-a pri pridobitvi vizuma ni všteto v ceni programa, ampak se plača posebej. Smatra se, da si potnik ureja vizum sam, kadar TENTOURS-u ne dostavi za ureditev vizuma potrebnih dokumentov v roku določenem v programu ali ponudi. Zaradi zahteve v mednarodnem potniškem prometu (letalski, ladijski, avtobusni...) je potnik dolžan ob prijavi posredovati vse potrebne podatke o vseh udeležencih programa, ki jih prijavlja. Podatki se morajo v celoti ujemati s podatki v uradnih dokumentih, ki so jih udeleženci določili v skladu s predpisi o prestopu državne meje in ustreznimi tujinski zakonodajni akti, nositi s seboj. V primeru, da napačni podatki povzročijo zamudo, dodatne stroške ali prekinitve programa, potnik sam nosi vse posledice in stroške, ki nastanejo v zvezi s tem njemu in vsem udeležencem programa.

X. IZGUBA DOKUMENTOV

Če potnik med programom izgubi dokumente ali so mu ukradeni, so pa nujno potrebni za nadaljevanje programa in/ali za vrnitev v domovino, si potnik na lastne stroške priskrbi nove, glede urejanja formalnosti pa se za nasvete lahko obrne na vodjo programa ali predstavnika TENTOURS-a. V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do sorazmernega povračila vplačanega aranžmaja.

XI. CARINSKI, DEVIZNI PREDPISI IN VELJAVNA ZAKONODAJA

Potnik je dolžan spoštovati carinske in devizne predpise ter veljavno zakonodajo Republike Slovenije kot tudi držav, v katere potuje. Če zaradi potnikovega neupoštevanja predpisov pride do zamude, dodatnih stroškov ali prekinitve programa, sam nosi vse posledice in stroške, ki nastanejo v zvezi s tem njemu in vsem udeležencem programa.

XII. ZDRAVSTVENI PREDPISI

Po predpisih Svetovne zdravstvene organizacije se je za določene države potrebno cepiti in si priskrbeti ustrezen dokument. V primeru, da so v programu navedena oz. zahtevana določena cepljenja, si mora vsak potnik sam priskrbeti mednarodno potrdilo – rumeno knjižico, z vpisanimi opravljenimi cepljenji. Cepljenje je tudi obvezno, če je tvorsten predpis sprejet po sklenitvi pogodbe o potovanju; to ni opravičljiv razlog za prekinitve pogodbe, razen če bi obstajale kontraindikacije za potnikovo zdravje. V tem primeru je potnik dolžan predložiti zdravniško potrdilo. Potnik ima pravico do zdravstvene zaščite in zdravstvenih storitev v domovini in tujini v obsegu in na način, ki je določen s predpisi pristojne zdravstvene ustanove in se je dolžan z njeji seznaniti pred začetkom potovanja. TENTOURS ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitve potovanja, zaradi potnikovega neupoštevovanja zdravstvenih predpisov države, v katero vstopa, ali programa, na katerlega se je prijavil, kakor tudi ne za stroške povezane s tem.

XIII. 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 oz. drugih dragocenosti v hotelu. Prijavo izgubljene ali uničene prtljage naslovi potnik sam na prevoznika ali hotel. 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. Posebna prtljaga, kot je kolo, surf, golf oprema,... se plača dodatno, in sicer ponavadi ob odhodu neposredno na letališču. Prevoz te prtljage je potrebno najaviti že ob prijavi, letalski prevoznik pa si zaradi omejitve kapacitete vseeno pridržuje pravico do zavrnitve prevoza te prtljage. Vse stroške oziroma škodo, ki bi zaradi tega nastala nosi potnik sam. Otroci do dveh let nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage. TENTOURS ne prevzema nobene odgovornosti za izgubljeno ali poškodovano prtljago. Pri letalskih prevozh odgovarja za prtljago izključno letalska družba, in sicer na osnovi predpisov, ki so veljavni v mednarodnem letalskem potniškem prometu. V primeru izgube ali poškodbe prtljage potnik izpolni obrazec PIR letalske družbe, ki je bila prevoznik in izpolnjena izroči predstavniku letalske družbe, en primerak pa zdrži zase. Na podlagi obrazca letalska družba povrne potniku odškodnino na osnovi predpisov, ki veljajo v mednarodnem letalskem prometu. TENTOURS prav tako ne odgovarja za krajo ali poškodovanje potnikove prtljage ali drugih osebnih stvari, dragocenosti in dokumentov iz prevoznih sredstev (avtobusov, ladij ipd.) in namestitvenih objektov (sob, apartmajev...).

XIV. KATEGORIZACIJA OBJEKTOV IN OPIS STORITVE

Kategorizacija namestitvenih objektov navedena v programih TENTOURSa je označena s številom zvezdic oz. kategorijo objektov. Objekti so v posamezne kategorije razvrščeni po zakonodaji države (veljavni v času izdaje programov), v kateri se nahajajo, torej niso kategorizirani s strani TENTOURS-a, zato TENTOURS zanje ne odgovarja, razen v primeru, ko je posebej označeno, da gre za oceno TENTOURS-a. Prehrana, udobje in ostala ponudba so pod nadzorom krajevnih turističnih organizacij. Standardi turističnih ponudb med izbranimi cilji so različni in neprimerljivi. Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, ne obvezujejo TENTOURS bolj kot pisne navedbe v programu. V primeru domuje se vedno šteje za veljavno napisan program, pisna ponudba, pisna informacija ali pisna razlaga. TENTOURS prav tako ne odgovarja za informacije na spletnih straneh posameznih hotelov oz. ponudnikov storitev, saj gre za njihove domače strani, na oblikovanje katerih TENTOURS nima vpliva. Opis storitev in objektov v posameznem programu velja samo za ta program oz. za plačilo izbranega objekta po cenah objavljenih v posameznem programu. V primeru "last minute" ponudb, "akcij", "klubov" in drugih posebnih ponudb veljajo samo opisi, ki so navedeni zven konkretne ponudbe, čeprav lahko vaš objekt najdete tudi v drugem TENTOURS-ovem programu.

XV. REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE

Če so storitve navedene v programu, opravljene slabo lahko potnik poda pritožbo oziroma reklamacijo. Reklamacija mora biti podpisana, vložil pa jo lahko le vsak potnik sam, v svojem imenu ali pa za to pisno pooblasti tretjo osebo. Pooblastilo mora biti priloženo reklamaciji, sicer TENTOURS tke reklamacije ne bo upošteval. Reklamacija mora biti utemeljena. Potnik naj zato reklamaciji priloži ustrezne dokaze in/ali ustrezno potrdilo hotelierja (oz. ponudnika storitve), prevoznika oz. druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik svoj zahtevek uveljavlja.

Pritožbeni postopek:

1. Takoj v kraju samem potnik reklamira neustrezno storitev pri predstavniku, v njegovi odstopnosti pa ponudniku storitve. Potnik je dolžan pri odpravljanju vzroka pritožbe sodelovati s predstavitnikom oz. ponudnikom storitve z dobrim namenom. Če potnik ne sprejme ponujene rešitve reklamacije, ki ustreza vplačanim storitvam po programu, TENTOURS ne bo upošteval poznejše reklamacije in potnikom ne bo odgovarjal na pisno pritožbo.

2. Če vzroka pritožbe ni mogoče odpraviti, potnik s predstavitnikom oz. ponudnikom storitve sestavi pisno potrdilo.

3. Najpозnejze v dveh mesecih po povratku s potovanja mora potnik predati pisno pritožbo na prodajnem mestu, kjer se je prijavil za potovanje, ter priložiti pisno potrdilo predstavnika oz. ponudnika storitve in morebitne račune zaradi dodatnih stroškov. TENTOURS bo vsebinsko obravnaval samo pritožbe z vsemi priloženimi dokumenti o vzroku reklamacije, vložene v zakonsko določeno roku.

4. TENTOURS je dolžan izdati pisno odločbo k navedeni pritožbi v osmih dneh po njenem sprejemu oziroma v roku, potrebnem za pridobitev informacij o vzroku pritožbe pri ponudniku storitve.

5. Dokler TENTOURS ne izda sklepa, se potnik odreče posredovanju katere koli druge osebe, sodnih urstov ali dajanja informacij javnim glasilom. TENTOURS bo reševal samo pritožbe, kjer vzroka ni bilo mogoče odpraviti na kraju samem. V primeru, da bi bila po vsebini soodč reklamacija lahko rešena na kraju samem (na primer pomanjkljiva čistoča sobe, oprema, lege sobe ipd.), potnik pa ni grajal napake na kraju samem in o nepravilnostih ni obvestil zgoraj navedenih oseb, se šteje, da je se potnik s tako pomanjkljivo opravljeno storitvijo strinjal in je s tem izgubil pravico do vlaganja kasnejših reklamacij z zahtevu po znižanju cene storitve oziroma plačilu škode. Če pomanjkljivosti ni bilo mogoče rešiti na kraju samem in je po krivdi TENTOURS prišlo do neizpolnjevanja programa ali nekaterih storitev, ima potnik pravico do odškodnine največ v višini realne vrednosti reklamiranega dela aranžmaja, ne pa tudi dela aranžmaja - storitev, ki jih je potnik že dobil in je bil z njimi zadovoljen. To določilo ne velja v primeru, da ima TENTOURS pravico do odpovedi aranžmaja ali spremembe programa, skladno z določili teh splošnih pogojev in zakona.

XVI. ODPOVED ALI SPREMEMBA PROGRAMA

TENTOURS si pridržuje pravico v skladu z Obligacijskom zakonikom odpovedati program najpozneje 7 dni pred odhodom, če se zanj ne prijavi najmanjše potrebno število potnikov. Če v programu ni navedeno drugače, velja za najmanjše potrebno število potnikov pri določenem prevoznem sredstvu naslednje:

- za izlete in potovanja z avtobusom najmanj 30 potnikov,
- za izlete in potovanja na rednih letalskih grahah po Evropi najmanj 20 potnikov,
- za izlete in potovanja na medcelinskih letalskih grahah najmanj 15 potnikov,
- za izlete in potovanja s posameznimi letali, vlaki in ladjami (hidrogliseriji itd.) najmanj 80 % zasedenosti le-teh.

V teh primerih TENTOURS ne prevzema nikakršne obveznosti za nadomestilo škode kupcem, temveč kupcem vrne celoten vplačen znesek oziroma znesek, ki ustreza delu neizkoriščenih storitev. Prav tako si TENTOURS pridržuje pravico do popolnega ali delnega odstopa od pogodbe, če pred ali med izpolnjevanjem pogodbe nastopijo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, niti se jim izogniti oz. jih odstraniti, za TENTOURS pa bi pomenile utemeljen razlog, da ne bi sklenil pogodbe, če bi bile znane ob sklenitvi pogodbe. Pri krožnih potovanjih oz. turah so lahko nekateri muzeji, cerkve, arheološka najdišča... zaprta prav tisti dan, ko je v programu predviden njihov ogled, zato si TENTOURS pridržuje pravico do spremembe vrstnega reda posameznih ogledov oz. do ekvivalentnih nadomestnih ogledov. TENTOURS lahko odpove pogodbo oz. odstopi od potovanja in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil s TENTOURS -om, predvsem če se ugotovi, da je potnik namerno sporočil napačne podatke o številu potnikov ali njihovi starosti, oz. je med potovanjem prišlo do sprememb, potnik pa o tem ni obvestil TENTOURS. TENTOURS si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda na pot zaradi spremembe voznega reda prevoznikov ali nastopa višje sile (vojna, nemiri, stavke, teroristične akcije, sanitarne in zdravstvene zmerke, elementarne neizgode, intervencije pristojnih oblasti ipd.) in pravico do drugačne smeri programa, če se spreminjejo pogoji (nov vozni red, višja sila ali drugi nepredvideni vzroki, na katere TENTOURS ne more vplivati) in sicer brez posebne odškodnine, v skladu z veljavnimi predpisi v mednarodnem potniškem prometu. Letalski prevoznik si pridržuje pravico do spremembe

letalskega voznega reda, kar se lahko zgodi tudi tik pred odhodom. Ura odhoda je lahko tudi popoldnaska oziroma večerna in ura vrnitve tudi jutranja. V vsakem primeru pa se dan odhoda in vrnitve šteta kot dneva potovanja. TENTOURS ne more prevzeti odgovornosti za spremembe programa zaradi kakršnekoli višje sile med programom. V tem primeru lahko potnikom zagotovi storitve v spremenjeni obliki, v skladu z možnostmi. V primeru, da TENTOURS odpove program, ima potnik pravico do povračila vplačane cene aranžmaja, nima pa pravice do povračila stroškov vizumov, potrebnih za vstop v državo, kamor naj ni se potevalo, ali stroškov cepilni, ki so bili zahtevani s programom. O kakršnikoli naknadni spremembi programa TENTOURS potnike pisno ali ustno nemudoma obvesti. TENTOURS ne odgovarja za točnost prevozov in kopenskem, morskem in letalskem prevozu, kadar se le-ta opravlja z javnimi prevoznimi sredstvi, na rednih ali izrednih potniških prevozh, plovbah ali poletih. Odgovornost prevoznikov je ustrezno določena v pogodbi med potnikom in prevoznikom, ki stopi v veljavo z uporabo prevoznega sredstva. TENTOURS ne odgovarja za prisiljene spremembe programa, ki nastanejo kot posledica takih zamud. Potnik v teh primerih ni upravičen do odškodnine za neizveden del programa, kakor tudi ne do naknadnega znižanja cene. V primeru, da stanje v kraju samem TENTOURS-u ne dopušča namestitve potnikov v naročenem objektu, lahko TENTOURS namesti potnika v istem kraju v drug objekt najmanj enake kategorije.

XVII. OBVESTILO PRED ODHODOM

Za vse programe, ki vključujejo organiziran (letalski, avtobusni, ladijski...) prevoz ali za namestitve v zasebnih apartmajih, bo potnik najkasneje 5 dni pred odhodom prejel obvestilo, ki bo vsebovalo dodatne informacije in podrobnosti, vezane na program. Če obvestila v tem roku potnik ne prejme, se je dolžan oglasiti na prodajnem mestu, kjer se je prijavil, osebno ali po telefonu, sicer bo organizator domneval, da je obvestilo prejel. Nепrejetje obvestila se ne obravnava kot višja sila; stroške, ki nastanejo zaradi tega ali zaradi nepopolnih ali nepravilnih naslovov na prijavnici/voucherju, zaradi katerih obvestila ne pridejo pravočasno do naslovnika, nosijo potnik.

XVIII . POLITIKA VARSTVA OSEBNIH PODATKOV

1. O politiki varstva osebnih podatkov

Namen Politike varstva osebnih podatkov (v nadaljevanju: Politika) je seznanitev naročnikov, oziroma potnikov, ter drugih oseb (v nadaljevanju: Posamezniki) z nameni in podlago obdelave osebnih podatkov s strani družbe TENTOURS turistična agencija d.o.o., Ljubljanska cesta 85, 1230 Domžale (v nadaljevanju: TENTOURS) ter pravicami Posameznikov na tem področju. Hkrati ta Politika dodatno pojasnjuje soglasje za obdelavo podatkov.

V Politiki so skladno z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (v nadaljevanju Splošna uredba o varstvu podatkov), zajete naslednje informacije:

- kontaktne informacije pooblaščenca osebe za varstvo podatkov družbe TENTOURS;
- namene, podlage in vrste obdelave različnih vrst osebnih podatkov Posameznikov, vključno s profiliranjem osebnih podatkov Posameznikov;
- posredovanje podatkov tretjim osebam in v tretje države;
- čas hrambe posameznih vrst osebnih podatkov;
- pravice Posameznikov v zvezi z obdelavo osebnih podatkov;
- pravica do vložitve pritožbe v zvezi z obdelavo osebnih podatkov.

Kjer je to primerno, se določila, ki se nanašajo na Posameznike, uporabljajo tudi za vprašanja tajnosti in zaupnosti komunikacij uporabnikov, ki so pravne osebe.

Upravljavec in pooblaščenca oseba za varstvo podatkov

Upravljavec osebnih podatkov Posameznikov, ki se obdelujejo v skladu s Politiko varstva osebnih podatkov, je TENTOURS d.o.o., Ljubljanska cesta 85, 1230 Domžale. V družbi je imenovana pooblaščenca oseba za varstvo podatkov, ki je dosegljiva na elektronskem naslovu info@tentours.si.

3. Nameni obdelave in podlage za obdelavo podatkov

3.1 Obdelava na podlagi pogodbe:
Tentours obdeluje osebne podatke Posameznikov za izpolnjevanje svojih obveznosti iz pogodbenega razmerja za storitve organizacije potovanj, ali druge storitve, dogovorjene med pogodbenimi strankami. V okviru uveljavljanja pravic in izpolnjevanja pogodbenih obveznosti Tentours obdeluje osebne podatke Posameznikov za naslednje namene:
- identifikacija Posameznika;

- priprava potuđbe in sklenitev pogodbe;
- oprava storitev, pri čemer lahko Tentours posreduje podatke drugim pogodbenim partnerjem (npr. partnerskim agencijam, hotelom, letalskim družbam, prevoznikom, itd.), tudi v tretjih državah, če je to neizogibno potrebno za izvedbo pogodbenega razmerja;
- pošiljanje obvestil Posameznikom v zvezi z izvajanjem pogodbenega ali drugega razmerja;
- obveščanje o spremembi zakonodaje na določenem področju ali spremembi prodajnih pogojev;
- zaračunavanje storitev;
- reševanje ugovorov ali reklamacij Posameznikov;
- izvajanje morebitnih postopkov izterjave, prodaja terjatev;
- za druge namene, potrebne za izvajanje ali sklepanje pogodbenega razmerja med Tentoursom in Posameznikom.

V obsegu, nujno potrebnem za preverjanje pristnosti in identifikacijo transakcij, Tentours obdeluje podatke tudi za potrebe obračuna provizij zaposlenim in poslovnim partnerjem,

ki prodajajo storitve Posameznikom, ter opredelile njihove učinkovitosti ter pripravo poročil in planiranje nadaljnjih prodajnih aktivnosti.

Za potrebe izvajanja storitev organizacije potovanj ter z njimi povezanih storitev, ali drugih storitev, ki jih je naročil Posameznik, Tentours, obdeluje vse podatke, ki so za to potrebni. Sem sodijo zlasti a ne izključno: ime, priimek, spol, rojstni datum, naslov, kraj, država, regija, telefonska št., mobilna tel. št., faks, e-naslov, pošta, status aktiven/neaktiven, državljanstvo, številka osebne izkaznice in/ali številka potnega lista (v primeru, če država, kamor potnik potuje, to izrecno zahteva, ali če način potovanja (ladja) to zahteva, kot npr. ladijski manifest), datum veljavnosti dokumenta, datum izdelave dokumenta, izobrazba, poklic, (ne)kadilec, številka pogodbe (rezervacija), opis proizvoda, opis storitve, dodatne storitve, destinacija, datum pričetka storitve, cena, popust, številka računa, tip računa, način plačila, št. blagajniškega dokumenta, datum izdaje računa, datum zapadlost (rok plačila), končni znesek, valuta plačila, podatki, ki so potrebni za izvedbo samega potovanja skladno z 88. členom OZ (kraj in dan izdaje, označba in naslov organizatorja potovanja, ime potnika, kraj in dan začetka in konca potovanja; dneve bivanja, potrebne podatke o voznem redu, cenah in pogojih prevoza ter kakovosti prevoznih sredstev; potrebne podatke o bivanju z navedbo kraja namestitve, tipa in kategorije namestitvenega objekta, o številu obrokov (npr. polni penzion, polpenzion, zajtrk), natančen program potovanja ter podatke o drugih stvithav, ki so zajete v skupni ceni; ali je potrebno najmanjše število potnikov za izvedbo potovanja in rok za obvestilo potnika o morebitni odpovedi potovanja; skupno ceno za skupek storitev, predvidenih v pogodbi; pogoje pod katerimi lahko potnik zahteva razvezo pogodbe, rok za pritožbo in zahtevo za znižanje cene zaradi nekvaliteto ali nepopolno opravljenih storitev; potrebne podatke o mejnih in carinskih formalnostih, sanitarnih, denarnih in drugih pravnih predpisih oziroma druge podatke, za katere se šteje, da bi bilo koristno, če bi jih vsebovalo potrdilo), blagajniško potrdilo, znanje tujega jezika.

3.2 Obdelava na podlagi zakona:

Tentours obdeluje osebne podatke Posameznikov za namene sklepanja, izvajanja, spremljanja zaračunavanja in prekinitev pogodbe organizacije potovanj, ali drugih storitev. Tentours lahko te podatke posreduje tudi drugim poslovnim partnerjem, policiji ali drugim pristojnim organom, če tako predvideva zakon. Iz vsakokrat veljavne zakonodaje lahko izhajajo tudi drugi nameni obdelave.

3.3 Obdelava na podlagi zakonitega interesa, za katerega si prizadeva Tentours:

Tentours lahko podatke obdeluje tudi na podlagi zakonitega interesa, za katerega si prizadeva Tentours, ali tretja oseba, razen kadar nad takimi interesi prevladajo interesi ali temeljne pravice in svobščine posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, ki zahtevajo varstvo osebnih podatkov, zlasti kadar se podatki nanašajo na otroka. Kadar gre za nadaljnjo uporabo podatkov, zbranih o Posamezniku, Tentours opravi posebno skladno s Splošno uredbo o varstvu podatkov.
Taka nadaljnja uporaba podatkov v psevdonimizirani ali agregirani obliki na primer predstavlja zakonito uporabo podatkov za trženjske in druge poslovne oziroma tehnične analize družbe Tentours.

Skladno s Splošno uredbo o varstvu podatkov sodi med zakonite interese tudi neposredno trženje. Za potrebe neposrednega trženja lahko Tentours tudi brez privolitve oblikuje profile Posameznikov na podlagi osnovnih informacij o izbranih produktih, kot so npr. vrsta oziroma specifične karakteristike izbranega produkta, čas izbiere, ali pretekli trženjski stiki s Posameznikom zlasti glede izražene interesa, ali odsotnosti interesa za določene storitve oziroma produkta. Tako osnovno profiliranje ne bo nikdar vključevalo občutljivih podatkov. Posameznik lahko navedeni obdelavi ugovarja skladno s točko 6/viv Politike. Na podlagi zakonitega interesa lahko Tentours Posameznike kontaktira za namene izboljšave storitev ali za potrebe ugotavljanja njihovega zadovoljstva s storitvami, tudi v primerih, ko to ni nujno potrebno za izvajanje pogodbe. Tentours zaradi tehtanja tega interesa z interesi Posameznika ne kontaktira ponovno tistih Posameznikov, ki so temu ugovarjali.

Tentours ima zakonit interes podatke do preteka zakonitega roka hrambe, hraniti in nadalje uporabljati za analize in raziskave za potrebe trženja, poslovnega načrtovanja in podobno.

3.4 Obdelava na podlagi soglasja za obdelavo osebnih podatkov:

Obdelava podatkov lahko temelji na soglasju, ki ga Tentours pridobi od posameznika. Soglasje se lahko na primer nanaša na obveščanje o ponudbi in stvithav, pripravo ponudbe prilagojene posameznikovim potrosniškim navadam, ali opravljanje storitev z dodano vrednostjo. Obveščanje se izvaja prek kanalov, ki jih je v soglasju izbral Posameznik. Obveščanje z uporabo e-poštnega naslova lahko vključuje posredovanje e-poštnega naslova zunanjemu obdelovalcu z namenom prikaza oglasnih sporočil družbe Tentours med brskanjem na spletu.

Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, lahko svoje soglasje kadarkoli umakne oziroma spremeni na enak način, kot je bilo soglasje dano ali na drug način, kot ga opredeli Tentours, pri čemer si Tentours pridržuje pravico do identifikacije stranke. Umik oziroma sprememba soglasja se nanaša le na podatke, ki se obdelujejo na podlagi soglasja in ne na podatke, katerih obdelava se izvaja na podlagi druge zakonite podlage. Veljavno je zadnje podano soglasje Posameznika. Možnost preklica soglasja na predstavlja odstopnega upravičenja v poslovnem razmerju Posameznika z družbo Tentours. Soglasje lahko da tudi eden od staršev, rejnik ali skrbnik za mladoletnega otroka, ki skladno z veljavno zakonodajo soglasja ne more podati sam. Takšno soglasje bo veljalo dokler ga eden od staršev, rejnik ali skrbnik oziroma otrok sam, ko skladno z veljavno zakonodajo to pravico pridob, ne preklicé ali spremeni.

Kjer soglasje vključuje neposredno trženje na podlagi Posameznikovega profila, lahko Tentours izvaja profiliranje Posameznika na podlagi naročenih storitev, dejansko izvedenih storitev in drugih podatkov, ki jih je Tentours na podlagi soglasja zbral o posamezniku. Profiliranje lahko ima za posledico ponudbo, oziroma informacijo o ponudbi družbe Tentours, ki je prilagojena Posamezniku, vendar za Posameznika v nobenem primeru ne ustvarja pravnih obveznosti. Profiliranje za potrebe neposrednega trženja lahko vključuje tudi uporabo rojstnega datuma.

4. Posredovanje podatkov tretjim osebam ter posredovanje podatkov v tretje države (države, ki niso članice Evropske unije ali Evropskega gospodarskega prostora)

Tentours lahko, če je to skladno z namenom, s katerim se osebni podatki obdelujejo po pravu EU in slovenskih predpisih, posreduje osebne podatke o Posameznikih:

- fizičnim in pravnim osebam, ki so Tentoursovi pogodbeni partnerji in za Tentours izvajajo posamezne storitve z namenom izvrševanja pogodbenega razmerja med Tentoursom in Posameznikom (npr. partnerskim agencijam, hotelom, letalskim družbam, prevoznikom, itd.);

- državnim organom tretjih držav

- fizičnim in pravnim osebam, ki so Tentoursovi pogodbeni partnerji in za Tentours izvajajo naloge obdelave kot so na primer priprave in pošiljanje računov ali podatkovna analitika, vzdrževanje in razvoj omrežja in storitev, vključno s programsko opremo, kadar te naloge v potrebnem obsegu vključujejo obdelavo osebnih podatkov;

- fizičnim in pravnim osebam, ki za Tentours opravljajo storitve prodaje in trženja, vključno s prodajo in trženjem na terenu, ali sodelujejo s Tentoursom na področju trženja in prodaje lastnih storitev, ali storitev tretjih oseb, v obsegu, ki je potreben za tovrstne naloge v sklopu namenov in podlag, opredeljenih v tej Politiki.

Posredovanje podatkov v tretje države se zagotavlja v skladu z zakonskimi podlagami za iznos podatkov v tretje države, ki jih predpisujejo pravo EU ter veljavni slovenski predpisi. Mogoče podlage vključujejo:

- izvedbeni akt Evropske komisije o ustreznosti varstva v tretji državi;

- zavezujoča poslovna pravila, skladno s Splošno uredbo o varstvu podatkov, če so ta ustrezno odobrena;

- standardna določila o varstvu podatkov;

- drug mehanizem, ki ga dopušča Splošna uredba o varstvu podatkov.

5. Rok hrambe osebnih podatkov

Tentours lahko podatke iz pogodbenega razmerja, z namenom dokazovanja v primeru zahtevkov, ki bi izhajali iz tega razmerja, hrani še pet let po njegovem prenehanju, oziroma do poplaila terjatve. Računi se hranijo še 10 let po poteku leta, na katerega se račun nanaša v skladu z zakonom, ki ureja davek na dodano vrednost.

Če se podatki obdelujejo na podlagi privolitve Posameznika, zaradi trženja storitev družbe Tentours, se ti podatki lahko v potrebnem obsegu obdelujejo toliko časa, dokler je to potrebno za takšno trženje ali storitve.

V primeru, da področen zakon predvideva drugače rok hrambe osebnega podatka se upošteva določila tistega zakona.

6. Pravice Posameznikov v zvezi z obdelovanjem osebnih podatkov

Tentours zagotavlja Posameznikom uresničevanje njihovih pravic brez nepotrebnega odlašanja in v vsakem primeru v enem mesecu po prejemu zahtev. Tentours lahko rok za uresničevanje pravic Posameznika podaljša za največ dva dodatna meseca ob upoštevanju kompleksnosti in števila zahtev. V primeru podaljšanja roka, o vsakem takim podaljšanju Tentours obvesti Posameznika v enem mesecu od prejema zahtevka, skupaj z razlogi za zamudo.

Tentours sprejema zahteve v zvezi s pravicami Posameznika na elektronski naslov info@tentours.si ali po pošti na naslov Tentours d.o.o., Ljubljanska cesta 85, 1230 Domžale.

Kadar Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, zahtevo predloži z elektronskimi sredstvi, se informacije, kadar je mogoče, zagotovijo z elektronskimi

sredstvi, razen če Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ne zahteva drugače.

Kadar obstaja upravičen dvom v zvezi z identiteto Posameznika, ki predloži zahtevo v zvezi s kakšno od njegovih pravic, lahko Tentours zahteva zagotovitev dodatnih informacij, ki so potrebne za potrditev identitete posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki.

Če so zahteve Posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, očitno neutemeljene ali pretirane, zlasti ker se ponavljajo, lahko družba Tentours zaračuna razumno pristojbino, pri čemer upošteva administrativne stroške posredovanja informacij ali sporočila ali izvajanja zahtevanega ukrepa, ali zavrne ukrepanje v zvezi z zahtevo.

Posameznikom omogoča Tentours naslednje v zvezi z obdelovanjem osebnih podatkov:

- pravico do dostopa do podatkov;

- pravico do popravka;

- pravico do izbrisa («pravica do pozabene»);

- pravico do omejitve obdelave;

- pravico do prenosljivosti podatkov;

- pravico do ugovora.

6.1 Pravica do dostopa do podatkov

Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ima pravico od družbe Tentours dobiti potrditve, ali se v zvezi z njim obdelujejo osebni podatki, in kadar je temu tako, dostop do osebnih podatkov in dodatnih informacij v zvezi z obdelavo osebnih podatkov, kamor sodijo:

- nameni obdelave;

- vrste osebnih podatkov;

- uporabniki ali kategorije uporabnika, ki so jim bili ali jim bodo razkriti osebni podatki, zlasti uporabnike v tretjih državah ali mednarodnih organizacijah;

- kadar je mogoče, predvideno obdobje hrambe osebnih podatkov ali, če to ni mogoče, merila, ki se uporabijo za določitev tega obdobja;

- obstoj pravice, da se od upravljavca zahteva popravek ali izbris osebnih podatkov ali omejitev obdelave osebnih podatkov v zvezi s posameznikom, na katerega se nanašajo osebni podatki, ali obstoj pravice do ugovora tak obdelavi;

- pravica do vročitve pritožbe pri nadzornem organu;

- kadar osebni podatki niso zbrani od Posameznika, vse razpoložljive informacije v zvezi z njihovim virom;

- obstoj avtomatiziranega sprejemanja odločitev, vključno z oblikovanjem profilov, ter smiselne informacije o razlogih zanj, kot tudi pomen in predvidene posledice take obdelave za Posameznika.

Na podlagi zahteve Posameznika družba Tentours zagotovi kopijo njegovih osebnih podatkov, ki se obdelujejo. Za dodatne kopije podatkov, ki jih zahteva Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, lahko Tentours zaračuna razumno pristojbino ob upoštevanju administrativnih stroškov.

6.2 Pravica do popravka

Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ima pravico doseči, da Tentours brez nepotrebnega odlašanja popravi netočne osebne podatke v zvezi z njim. Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ima ob upoštevanju namenov obdelave pravico do

dopolnitve nepopolnih osebnih podatkov, vključno s predložitvijo dopolnilne izjave.

6.3 Pravica do izbrisa («pravica do pozabene»)

Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ima pravico doseči, da Tentours brez nepotrebnega odlašanja izbríše osebne podatke v zvezi z njim. Tentours ima obveznost osebne podatke brez nepotrebne odlašanja izbrisati:

- kadar osebni podatki niso več potrebni za namene, za katere so bili zbrani ali kako drugače obdelani;

- kadar Posameznik preklicé privolitve, ki je podlaga za obdelavo podatkov, pa za obdelavo ne obstaja nobena druga pravna podlaga,

- kadar Posameznik ugovarja obdelavi na podlagi zakonitega interesa družbe Tentours, pa za njhovo obdelavo ne obstajajo nobeni prevladujoči zakoniti razlogi;

- kadar Posameznik ugovarja obdelavi za potrebe neposrednega trženja;

- kadar je osebne podatke treba izbrisati za izpolnitve pravne obveznosti v skladu s pravom EU ali slovenskim pravnim redom;

- kadar gre za podatke, nepravilno zbrane od mladoletne osebe za uporabo storitev informacijske družbe, ki skladno z veljavno zakonodajo takšnih podatkov ne more dati.

6.4 Pravica do omejitve obdelave

Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ima pravico doseči, da Tentours omeji obdelavo, kadar:

- Posameznik oporeka točnosti podatkov, in sicer za obdobje, ki upravljavcu omogoča preveriti točnost osebnih podatkov;

- je obdelava nezakonita in Posameznik nasprotuje izbrisu osebnih podatkov ter nameste tega zahteva omejitve njihove uporabe;

- Tentours osebnih podatkov ne potrebuje več za namene obdelave, temveč jih posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, potrebuje za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov;

- je Posameznik vložil ugovor v zvezi z obdelavo, dokler se ne preveri, ali zakoniti razlogi upravljavca prevladajo nad razlogi Posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki.

6.5 Pravica do prenosljivosti podatkov

Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ima pravico, da prejme osebne podatke v zvezi z njimi, ki jih je posedoval Tentours, v strukturirani, splošno uporabljani in strojno berljivi obliki, in pravico, da te podatke posreduje drugemu upravljavcu, ne da bi ga Tentours, ki so mu bili osebni podatki zagotovljeni, pri tem oviral, kadar obdelava temelji na privolitvi Posameznika, ali pogodbi in se obdelava izvaja z avtomatiziranimi sredstvi.

6.6 Pravica do ugovora

Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ima na podlagi razlogov, povezanih z njegovim posebnim položajem, pravico, da kadar koli ugovarja obdelavi osebnih podatkov, če ta temelji na zakonitih interesih, za katere si prizadeva Tentours ali tretja oseba. V tem primeru Tentours preneha obdelovati osebne podatke, razen če dokaže nujne razloge za obdelavo, ki prevladajo nad interesi, pravicami in svobodžnimi Posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, ali za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov. Kadar se osebni podatki obdelujejo za namene neposrednega trženja, ima Posameznik pravico, da kadar koli ugovarja obdelavi osebnih podatkov v zvezi z njim za namene takega trženja, vključno s profiliranjem, kolikor je povezano s takim neposrednim trženjem. Kolikor neposredno trženje temelji na privolitvi, se pravica do ugovora lahko izvede s preklicem dane osebne privolitve.

7. Pravica do vročitve pritožbe v zvezi z obdelovanjem osebnih podatkov

Vsak Posameznik ima pravico do pritožbe v zvezi z obdelovanjem osebnih podatkov. Posameznik lahko morebitno pritožbo, pošlje na elektronski naslov info@tentours.si ali po pošti na naslov TENTOURS d.o.o., Ljubljanska cesta 85, 1230 Domžale. Prav tako ima vsak Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, pravico, da vloží pritožbo neposredno pri Informacijskem pooblaščencu, če meni, da obdelava osebnih podatkov v zvezi z njim krši slovenske predpise ali predpise EU na področju varstva osebnih podatkov. Če je Posameznik pri družbi Tentours uveljavljal pravico do dostopa do podatkov in po prejeti odločitvi meni, da osebni podatki, ki jih je prejel, niso osebni podatki, ki jih je zahteval, ali da ni prejel vseh zahtevanih osebnih podatkov, lahko pred vložitvijo pritožbe Informacijskemu pooblaščencu, v roku 15 dni vloží obrazloženo pritožbo pri družbi Tentours. Tentours bo o pritožbi odločil kot o novi zahtvi in sicer v petih delovnih dneh od prejema.

8. Veljavnost Politike

Ta Politika je objavljena na spletni strani www.tentours.si in začne veljati 25. 5. 2018.

XIX. KONČNA DOLOČILA

V primeru spora je pristojno stvarno sodišče v Domžalah.

POSEBNI POGOJI IN NAVODILA ZA TURISTIČNE PROGRAME

Ti posebni pogoji veljajo za določene posamezno našete 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.

I. NASTANITEV V SOBAH / APARTMAJIH

Če potnik pri rezervaciji ni določil sobe/apartmaja s posebnimi značilnostmi (pogled na morsko stran, balkon, oprema, legla-orientacija, določeno nadstropje,...), bo nastanjen v eni od sob/apartmajev, ki so uradno registrirane za nastanitev gostov v določenem objektu. Razdelitev sob/apartmajev je v pristojnosti ponudnika storitev oz. hotelirja; TENTOURS nima pri tem nobenega vpliva, vaše želje lahko posreduje, ne more pa zagotoviti, da bodo le-te tudi izpolnjene. Hotelir pri prihodu in poznih večernih urah ni dolžan potniku postreči z večerjo. Prosimo, upoštevajte, da rezervirana oskrba velja samo v času vašega bivanja na destinaciji. Na primer: če odputujete nazaj domov zjutraj, vam kljub polpenzionu, polnem penzionu ali "all inclusive" odpade pravica do svežih kosila ali večerje. Če ni v programu drugače navedeno je vselitev v sobe povsod po svetu praviloma možna po 14. uri, v apartmaje pa po 16. uri, pozne prihode je potrebno najaviti recepciji izbrane objekta. Zadnji dan pa je sobo/apartma potrebno zapustiti do 10. ure. Ure vselitev in izselitve veljajo ne glede na čas prihoda in odhoda letal. Potnik je dolžan spoštovati hišni red v namestitvenih objektih ter dobroameršno sodelovati s predstavitvom oz. ponudnikom storitve. TENTOURS ne prevzema odgovornosti za škodo, ki jo gost povzroči v namestitvenem objektu.

II. POSAMEZNA NASTANITEV V DVOPOSTELJNI SOBI

V primeru posamezne prijave za nastanitev v dvoposteljni sobi, lahko potnik prepusti TENTOURS-u, da se le-ta potrdi najeti potnika na istem programu, s katerim bo delll sobo, oz. ki je pripravljen v njim deliti sobo. Ne glede na omenjeno pa mora posamezno prijavljeni potnik ob prijavi plačati doplačilo za enposteljno sobo za primer, da TENTOURS takega potnika posamezno prijavljenuemu potniku ni uspel najti. V primeru, da se posamezno prijavljenuemu potniku najde sopotnik, se takemu potniku vrne doplačilo za nastanitev v enposteljni sobi, oz. se doplačilo obračuna pri končnem plačilu programa.

III. ZIMOVANJE

Pomanjkanje snega ni razlog, ki bi štel za višjo silo, zato TENTOURS ravna v primeru potnikove odpovedi potovanja zaradi pomanjkanja snega v skladu s Splošnimi pogoji za primer potnikove odpovedi potovanja.

IV. AKCIJE IN PONUDBE "V ZADNEM HIPU" ALI "LAST MINUTE"

Vse akcijske ponudbe in ponudbe v zadnjem hipu oz. "last minute" programi niso aranžamj navedeni v kataloški ponudbi TENTOURS oz. "Gre za posebno kategorijo aranžmajev, kjer TENTOURS omogoča potniku zadnjo razpoložljivo namestitve v določen regiji in/ali ponuja zadnja prosta mesta na zakupljenem prevoznem sredstvu. V kolikor kraj namestitve ni izrecno naveden s pogodbo ali programom, TENTOURS jamči le za namestitve v regiji opredeljeni z letališčem pristanka. V kolikor cena ni vplačana pravočasno, se šteje, da pogodba ni bila nikoli sklenjena. Ena od značilnosti ponudb v zadnjem hipu oz. last minute je, da so zaradi kratkega časa do odhoda ugodnejše, zato v kolikor ni drugače določeno s pogodbo ali programom, odpoved last minute aranžmaja ni mogoča in ni mogoče zavarovanje z odstopenjo. Ponudbe v zadnjem hipu/last minute in tudi različne Akcije so vezane na zadnja prosta mesta, ki se sicer ne prodajajo v redni prodaji, ker imajo pomanjkljivost oz. napako. Pri tovrstni namestitvi gre računati tudi na sobe in apartmaje, ki so skromno opremljene oz. nimajo atraktivnega razgleda, torej gre za namestitve z napako, ki so zato ugodnejše in primernejše za potnike, ki jim kvaliteta bivanja v namembnem kraju ni zelo pomembna. Potnik, ki se odloči za last minute ali Akcija aranžmaja, je v skladu s temi Splošnimi pogoji opozorjen na stvarne in dejanske napake aranžmaja pred sklenitvijo pogodbe, zato nima pravice do uveljavljanja reklamacij ali zahtevkov, ki bi izvirali iz naslova neustreznosti ali slabe namestitve oz. iz naslova slabih namestitvenih storitev, saj je bil na napake izrecno opozorjen s temi Splošnimi pogoji poslastvanja.

V. PONUDBE "VSE VKLJUČENO" ALI "ALL INCLUSIVE"

Določeni objekti nudijo ponudbo "vse vključeno" ali "all inclusive", kjer cene vključujejo praktično vso ponudbo npr. hrano, večerno pijačo, športne aktivnosti, animacijo... Vsebina ponudbe se od hotela do hotela, ki nudi tovrstno ponudbo razlikuje, zato priporočamo, da potniki pred izbiro natančno preberejo hotelske opise.

VI. MEDCELINSKI PROGRAMI

Prijave potnikov za medicinske programe sprejema TENTOURS in druge pooblaščene turistične agencije do zasedenosti prostih mest, vendar najkasneje do 60 dni pred odhodom. V primeru, da razpisne možnosti na posameznem programu to dopuščajo, je prijava možna tudi znotraj 60-dnevnega roka. Ob prijavi plača potnik prijavnino in stroške rezervacije v višini 30% vrednosti programa, preostali del pa plača najkasneje 14 dni pred priletom programa, ko prejme potvalovne dokumente. V primeru potnikove prijave na program znotraj 60-dnevnega roka pred priletom potovanja, TENTOURS ne jamči razpisanih pogojev programa, ampak trenutno najugodnejše pogoje. TENTOURS ne odgovarja za spremembe prihodnih ali odhodnih časov letalskih potlov, ki jih lahko letalski prevozniki spreminjajo, zato mora potnik pred posameznim odhodom oz. ob vsaki prekinitvi potovanja preveriti in potrditi nadaljnji urnik potovanja najmanj 48 ur pred prekinitev. Navedbe v vremenskih tabelah so večletno statistično povprečje in služijo zgolj kot orientacija potniku, zato TENTOURS ne odgovarja v primeru neskladja teh podatkov z dejanskim stanjem

VII. PROGRAMI OGLEDOV ŠPORTNIH PRIREDITEV IN POGOJI NAKUPA VSTOPNIC

Prijave potnikov za programe ogleda športnih prireditev v skupni nastopni in nikakrse pooblaščene turistične agencije do zasedenosti prostih mest, vendar najkasneje do 14 dni pred odhodom. V primeru, da razpisne možnosti na posameznem programu to dopuščajo, je prijava možna tudi znotraj 14-dnevnega roka. Celoten znesek oziroma ceno vstopnice je potrebno plačati ob prijavi oz. naročilu vstopnice. Rezervacija, prednaročilo ali informativno naročilo ni mogoče. Naročilo vstopnic je nepreključno, odpoved ni mogoča, že plačanih kupnin se ne vrača, ampak se izroči naročene vstopnice kupcu. Odstopnine pri nakupu vstopnic ni mogoče vplačati. To velja tudi pri programih z organiziranim prevozom - naročilo vstopnic je nepreključno. Na prodajnem mestu potnik dobi navodila, koliko časa prej odhodom so še možna vplačila za posamezne vstopnice. TENTOURS zagotavlja samo tiste cene vstopnic, ki so v celoti vplačane v s programom določenem roku. TENTOURS zagotavlja vstopnico št看ilvo vstopnic za posamezno prireditev in za te vstopnice veljajo cene, navedene v posameznem programu. Za dodatno naročene vstopnice ne EUR zagotoviti ceni, ki so objavljene v posameznem programu. Cene vstopnic so izražene v EUR. TENTOURS si pridržuje pravico spremeniti ceno če se spreminjo tečaji referenčnih valut. Organizatorji posameznih prireditev ob nakupu vstopnic zahtevajo tudi navedbo osebnih podatkov. TENTOURS vse pridobljene podatke o potnikih varuje kot navedeno v XVIII. točki Splošnih pogojev in navodil za turistične programe. TENTOURS ne sprejema nikakrse materialne odgovornosti, če pride do spremembe tekmovalnega programa ali morda odpovedi tekmovalca. Ravno tako TENTOURS ne prevzema nikakrse odgovornosti, če pride do sprememb cen vstopnic s strani prireditelja. TENTOURS o takih spremembah potnike nemudoma obvesti. V primeru, da TENTOURS prodaja tovrstne programe v tujem imenu in za tu račun. Morebitno reklamacijo ureja potnik z organizatorjem programa.

VIII. PRODAJA OZIROMA POSREDOVANJE ARANŽMAJEV

TENTOURS ne odgovarja za storitve na programih, kjer ni nastopa kot organizator, ampak zgolj kot posrednik pri sklenitvi pogodbe o organiziranju potovanja. V takih primerih odgovarja zgolj za informiranje oziroma posredovanje; od organizatorja prejete informacije predaja potniku. Vsi programi, kjer nastopa TENTOURS kot posrednik, so posebej označeni, TENTOURS je kot posrednik naveden na računu in prijavnici/voucherju. Pogoji prijave, plačila in morebitne odpovedi potovanja so v skladu z veljavnimi pogoji drugega organizatorja. Steje se, da TENTOURS prodaja tovrstne programe v tujem imenu in za tu račun. Morebitno reklamacijo ureja potnik z organizatorjem programa.

IX. TELEFONSKA PRODAJA PROGRAMOV

V primeru telefonskega naročila oz. prodaje programa, če posamezni program to dopušča, se pogodba šteje za sklenjeno s posredovanjem številke kreditne kartice oz. v primeru dogovora o plačilu s polnočico ali plačilu v poslovalnici, s posredovanjem osebnih podatkov potnika in ostalih udeležencev. Potnik je dolžan v tem primeru plačati naročeno storitev v roku 3 dni od izvršene prijave, razen če ni določen oz. dogovorjen daljši oz. krajši rok. V primeru, da potnik ne plača v tem roku, se šteje, da pogodba ni bila sklenjena. Steje se, da je potnik sprejel določila teh Splošnih pogojev tisti trenutek, ko je telefonsko naročil program.

X. PRODAJA PROGRAMOV PREKO INTERNETA

V primeru naročila oz. prodaje programa preko interneta veljajo ti Splošni pogoji in navodila za turistične programe in posebni pogoji oz. ponudba, objavljeni na internetni strani TENTOURS-a. V primeru, da si določila teh Splošnih pogojev in določila posebnih pogojev oz. ponudbe, objavljene na internetni strani TENTOURS-a nasprotujejo, veljajo določila posebnih pogojev oz. ponudbe. Šteje se, da je potnik sprejel določila teh Splošnih pogojev tisti trenutek, ko je naročil program TENTOURS-a prek interneta. Bistveni pogoj za veljavnost prijave je plačilo celotne storitve v roku treh dni po posredovanju naročila oz. prijave. V primeru, da v navedenem roku storitev ni plačana, se šteje, da ni bila nikoli naročena.