

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 TENTOURS) oz. pooblaščenca agencija in potnik, ki se prijavlja za določen turistični aranžma; potovanje, izlet ali počitnice (v nadaljevanju program). V primeru, da je v posameznem programu glede katerikoli 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 pooblaščenici 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 prijavnino 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 je seznanjen s Splošnimi pogoji in jih v celoti sprejema, tako postojano navedbe 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 posluvanja 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 pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov.

Prijava je za potnika zavezujoča. Od nje lahko odstopi le 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 določila teh splošnih pogojev takrat, ko je telefonsko oziroma po internetu naročil aranžma.

Za zavezujočo prijavo se poleg izrecne pisne prijave oz. podpisane pogodbe šteje tudi vsako naročilo posredovano v pisni ali ustni obliki, ki vsebuje ime in priimek potnika in ostalih udeležencev, število kreditne kartice ali identifikacijo drugega plačilnega instrumenta, plačilo prijavnine ali njenega dela, plačilo stroškov prijave ali konkludentno dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik posredoval zavezujočo prijavo ali prijavi, ki vsebuje kateregakoli izmed navedenih podatkov.

III. PLAČILO

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo pri blagajni oz. na TRR TENTOURS-a ali pri pooblaščenici 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 njegovo prijavno mesto ne plača aranžmaja v predvidenem roku, se šteje, da je odpovedal aranžma in TENTOURS ravna 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 negotovinskega poslovanja finančnih institucij, v primeru negotovinskega 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 od njega upravičen. Kadar za potnika turistični aranžma rezervira pooblaščenca turistična 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 opravljene na kraju samem. V tem primeru TENTOURS ne nastopa kot organizator, ne kot posrednik, ampak zgolj informator. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahtevke 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 prijavi 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 prevozne, hotelske in gostinske storitve, navedene v programu potovanja, kot tudi organizacija.

Če ni v programu drugače določeno, veljajo cene posameznega programa na osebo, za nastanitve v dvoposteljnih sobah.

TENTOURS ne prevzema odgovornosti za škodo, ki jo gost povzroči v namesčitvenem objektu ali na prevoznem sredstvu.

VI. POSEBNE STORITVE

Posebne storitve so tiste, ki praviloma niso vštete v ceni programa (enoposteljna soba, posebna prehrana, opciski dodatni izleti ipd.) ali so zanje v programu predvidena doplačila (vizumi, letališke 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, doplača pa jih k ceni aranžmaja.

Objavljene cene dodatnih oz. posebnih storitev veljajo zgolj v primeru naročila in plačila teh storitev, ob naročilu in plačilu osnovnega 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 morda 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 vplokica, bolezni in smrti v ožji družini (zakonec, 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 odpove, 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 prevoz prevoznik (letalski, ladijski, avtobusni in podobno) iz kakršnikoli razlogov, ki so lahko varnostne ali regulativne narave, ne glede ali se je to zgodilo med potovanjem ali na pričetku potovanja. Potnik je v takem primeru odgovoren za vso povzročeno škodo in ne more uveljavljati nobenih vračil na podlagi plačane odstopnine.

V primeru, da potnik odpove potovanje oz. odstopi od pogodbe zaradi dokumentirane višje sile, ki je ni mogel 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 veljavni 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 programa. V primeru, da potnik te izjave ne podpisuje, 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 nadaljnjega 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 vmitvi. 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 karšnekolikni 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 tudi 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 tujinskih substanc, predvsem kadar ceni, da bi 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 ravna po določilih o potnikovi odpovedi. TENTOURS bo uveljavljal vso škodo, ki bi jo na poti oz. med trajanjem izvajanja programa povzročil potnik pod vplivom alkohola, droge ali drugih tujinskih substanc.

IX. POTNI DOKUMENTI

Potnik, ki se prijavi na program, po katerem potuje v tujino, mora imeti veljaven 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 iztekom 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 vrača, ravna TENTOURS tako, kot da je potnik program odpovedal. V primeru, da potniku ureja vizum TENTOURS, le-ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Stroškov 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 zahtev 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 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 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 uredjanja 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 nespoštovanja 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 tvorstven predpis sprejet po sklenitvi pogodbe o potovanju; tu 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 njimi seznaniti pred začetkom potovanja.

TENTOURS 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.

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 kapacitet vseno 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 izgubljeni ali poškodovano prtljago.

Pri letalskih prevozih 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 izpolnjenega izroči predstavniku letalske družbe, en primerek pa zadrži 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 namesčitvenih objektov (sob, apartmajev.)

XIV. KATEGORIZACIJA OBJEKTOV IN OPIS STORITEV

Kategorizacija namesčitvenih objektov navedena v programih TENTOURS-a 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 dvoma 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 zraven 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, vložiti 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 take reklamacije ne bo upošteval. Reklamacija mora biti utemeljena. Potnik naj zato reklamaciji priloži ustrezne dokaze in/ali ustrezno potrdilo hotelirja (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 odsotnosti pa ponudniku storitve. Potnik je dolžan pri odpravljanju vzroka pritožbe sodelovati s predstavnikom 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 predstavnikom oz. ponudnikom storitve sestavi pisno potrdilo.
 3. Najpozneje 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 določenem 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 ustanov ali dajanja informacij javnim glasilom. TENTOURS bo reševal samo pritožbe, kjer vzroka ni bilo možno odpraviti na kraju samem. V primeru, da bi bila po vsebini soede reklamacija lahko rešena na kraju samem (na primer pomanjkljiva čistoča sobe, oprema, lega sobe ipd.), potnik pa ni grajal napake na kraju samem in o nepravilnostih ni obvestil zgoraj navedenih oseb, se šteje, da se je 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-a 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 progah po Evropi najmanj 20 potnikov,
- za izlete in potovanja na medcelinskih letalskih progah najmanj 15 potnikov,
- za izlete in potovanja s posebnimi letali, vlaki in ladjami (hidrogliserji itd.) najmanj 80 % zasedenosti le-teh.

V teh primerih TENTOURS ne prevzema nikakršne obveznosti za nadomestilo škode kupcem, temveč kupcem vren celoten vplačani 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 katere 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 pogodbe 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 zapreke, elementarne neslage, intervencije pristojnih oblasti ipd.) in pravico do drugačne smeri potovanja, če se spremenijo 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 popoldanska oziroma večerna in ura vrnitve tudi jutranja. V vsakem primeru pa se dan odhoda in vrnitve štejeta 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 bi se potovalo, ali stroškov celjenji, ki so bili zahtevani s programom. O kakršnikoli naknadni spremembi programa TENTOURS potnike pisno ali ustno nemudoma obvesti.

TENTOURS ne odgovarja za točnost prevozov v kopenskem, morskem in letalskem prevozu, kadar se le-ta opravlja z javnimi prevoznimi sredstvi, na rednih ali izrednih potniških prevozhih, 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, ladjski...)

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. Neprejetje 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 potniki.

XVIII. UPORABA PODATKOV

TENTOURS vse pridobljene podatke o potnikih varuje v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov.

Šteje se, da potnik s podpisom pogodbe pristaja na uporabo teh podatkov tudi za namene statistične obdelave in obveščanja o ponudbi.

Če potnik tega ne želi, lahko to izjavi ob prijavi na program.

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 naštete turistične aranžmaje v tistem delu, ki se razlikuje od Splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje, drugače veljajo tudi za te aranžmaje Splošni pogoji za turistične aranžmaje in navodila oz. določilo v posameznem programu, če je tam drugače določeno.

I. NASTANITEV V SOBAM / APARTMAJAH

Če potnik pri rezervaciji ni doplačal sobe/apartmaja s posebnimi značilnostmi (pogled na morsko stran, balkon, oprema, lega-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 prihodih v 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 odpotujete nazaj domov zjutraj, vam kljub polpenzionu, polnem penzionu ali "all inclusive" odpade pravica do povračila 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 izbranega objekta. Zadnji dan pa bi sobo/apartma potrebno zapustiti do 10. ure. Ure vselitev in izselitev veljajo ne glede na čas prihoda in odhoda letal.

Potnik je dolžan spoštovati hišni red v namestitvenih objektih ter dobronamerno sodelovati s predstavnikom 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 najti potnika na istem programu, s katerim bo delil sobo, oz. ki je pripravljen z njim deliti sobo.

Ne glede na omenjeno pa mora posamezno prijaveni potnik ob prijavi plačati doplačilo za enoposteljno sobo za primer, da TENTOURS takega potnika posamezno prijavljenemu potniku ni uspel najti.

V primeru, da se posamezno prijavljenemu potniku najde sopotnik, se takemu potniku vrne doplačilo za nastanitev v enoposteljni 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 ZADNJEM HIPU" ALI "LAST MINUTE"

Vse akcijske ponudbe in ponudbe v zadnjem hipu oz. "last minute" programi niso aranžamji navedeni v kataložski ponudbi TENTOURS -a. Gre za posebno kategorijo aranžmajev, kjer TENTOURS omogoča potniku zadnjo razpoložljivo namestitve v določeni 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 pristanaka.

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 odstopnino.

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 opremljeni oz. nimajo atraktivnega razgleda, torej gre za namestitve z napako, ki so zato ugodnejše in primernejše za potnike, ki jim kvaliteta bivanja v namestnem kraju ni zelo pomembna.

Potnik, ki se odloči za last minute ali Akcija aranžma, 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 neustrezne ali slabe namestitve oz. iz naslova slabih namestitvenih storitev, saj je bil na napake izrecno opozorjen s temi Splošnimi pogoji poslovanja.

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

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

VI. MEDCELINSKI PROGRAMI

Prijave potnikov za medcelinske programe sprejema TENTOURS in druge pooblaščenice 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 pričetkom programa, ko prejme potovalne dokumente.

V primeru potnikove prijave na program znotraj 60-dnevnega roka pred pričetkom potovanja, TENTOURS ne jamči razpisanih pogojev programa, ampak trenutno najugodnejše pogoje.

TENTOURS ne odgovarja za spremembe prihodnih ali odhodnih časov letalskih poletov, ki jih lahko letalski prevozniki spremenijo, zato mora potnik pred posameznim odhodom oz. ob vsaki prekinitvi potovanja preveriti in potrditi nadaljni umik potovanja najmanj 48 ur pred potovanjem.

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 sprejema TENTOURS in druge pooblaščenice 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 nepreklono, 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 nepreklono. Na prodajnem mestu potnik dobi navodilo, koliko časa pred 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 določeno število vstopnic za posamezno prireditev in za te vstopnice veljajo cene, navedene v posameznem programu. Za dodatno naročene vstopnice ne more zagotoviti cen, ki so objavljene v posameznem programu. Cene vstopnic so izražene v EUR. TENTOURS si pridržuje pravico spremeniti ceno če se spremenijo tečajni 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 nikakršne materialne odgovornosti, če pride do spremembe tekmovalnega programa ali morda odpovedi tekmovanja. Ravno tako TENTOURS ne prevzema nikakršne odgovornosti, če pride do sprememb cen vstopnic s strani prireditelja. TENTOURS o takih spremembah potnike nemudoma obvesti. V primeru, da TENTOURS odpove program, ima potnik pravico do povračila vplačane cene aranžmaja, nima pa pravice do povračila kupnine vstopnic.

VIII. PRODAJA OZIROMA POSREDOVANJE ARANŽMAJEV

TENTOURS ne odgovarja za storitve na programih, kjer ne 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 je kot posrednik naveden na računu in prijavnici/voucherju.

Pogoji prijave, plačila in morebitne odpovedi potovanja so v skladu z veljavnimi pogoji drugega organizatorja.

Šteje se, da TENTOURS prodaja tovrstne programe v tujem imenu in za tuj 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 polovično 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. Šteje 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 pogoji 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.

XI. POTOVANJE Z OTROKI

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

Pogoji ali višina posameznega popusta je določena v vsakem posameznem programu turističnega aranžmaja ali potovanja.

V kolikor v posameznem programu niso predvideni popusti za mladoletne osebe, ki potujejo v spremstvu dveh odraslih oseb, pomeni, da ta turistični aranžma ali potovanje ne predvideva tovrstnih posebnih popustov. Vsak otrok, ne glede na starost in višino morebitnih popustov, ki so označeni v posameznem programu, mora biti naveden na potovalnem dokumentu oz. prijavnici/voucherju in mora imeti veljavne dokumente, potrebne za vstop v države, kamor potuje.

V primeru, da otrok ni naveden na potovalnem dokumentu oz. prijavnici/voucherju, se šteje, da ta otrok nima pravice potovati v okviru tega programa.

XII. POTOVANJE Z DOMAČIMI ŽIVALMI

V primeru, da želite na dopust vzeti tudi domačo žival, se morate na prodajnem mestu pozanimati, ali bo to sploh mogoče in če, pod kakšnimi pogoji. TENTOURS mora v tem primeru prositi letalskega prevoznika za potrditev in v objektu nastanite preveriti, če so domače živali v izbranem objektu dovoljene. Nato vam TENTOURS posreduje informacijo o ceni.

TENTOURS d.o.o.
Ljubljanska 85
1230 Domžale

Domžale, junij 2008