

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. pooblaščená agencija in potnik, ki se prijavlja za določeno turistični aranžma; 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 pooblaščená agenciji. Ob prijavi skleneta TENTOURS in potnik pogodbo, ki velja tudi kot potrdilo o potovanju in vsebuje tekoče podatke o določenem programu, ali pa se sklicuje na program, kjer si to 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 2019, pri prodaji turističnih programov zaračunavamo stroške prijave v višini 5 € na prijavnico / voucher pri programih do skupne vrednosti 100 €, 13 € na prijavnico/voucher pri programih nad skupno vrenostjo 100 €, oziroma 20 € pri programih, pripravljivih po naročilu. Pri sestavi kompleksnih ponudb TENTOURS zahteva različno za pripravo ponudbe v višini 20 €. Potnik ob prijavi podpisuje, da je seznanjen s Splošnimi pogoji in jih v celoti sprejema, tako postopno 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 postopajna takrat, ko je telefonsko oz. po internetu naročil turistični aranžma. Z določili splošnih pogojev in navodil se potnik lahko seznaní 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, številko 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 prijavo, ki vsebuje katerekakoli izmed navedenih podatkov.

III. PLAČILO

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo pri blagajni oz. na TRR TENTOURS-a ali pri pooblaščená 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 ravná po določilih o potnikovi odpovedi programa. Pravočasno plačana prijavnina in stroški prijave jamičajo 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 vplatu); v nasprotnem primeru vodja programa potnika ne sprejme na program. Potnik lahko plača z gotovino ali drugim predvidenim plačilnim sredstvom. V skladu s pogoji gotovinskega 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 do njega upravičen. Kakor za potnika turistični aranžma rezervira pooblaščená turistična agencija, veljajo vsa določila iz te točke smiselno tudi za pooblaščená 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 samega. V tem primeru TENTOURS ne nastopa kot organizator, ne kot posrednik, ampak zgolj informator. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahtevke na kraju samega (v tujini). TENTOURS lahko v programu določi cene aranžmaja, pri tem pa izrecno navede, da se lahko cene znižajo 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, VŠTEJE V CENI

Če ni v programu drugače določeno, so v ceni všete 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 nastanitev v dvestopenjilnih 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 všete v ceni programa (enoposteljna soba, posebna prehrana, opciji 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 se 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 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 storitve opravljaj, v ustrezni valuti, če je med potovanjem ter storitve še mogoče naročiti, po ceni, veljavni na kraju samega.

VII. ODSTOPNINA

Če potnik ob prijavi predvideva, da se mora zaradi raznih 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 vajoškega vpoplaka, 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 5 €, 13 € ali 20 € 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 brezpotnik (letalski, ladijski, avtobusni in podobno) iz kakršnikoli 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 vsvo 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 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 5 €, 13 € oz 20 € (odvisno od skupnega zneska programa).

- 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 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/kaloznega 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 se 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, namestitve, 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 vsebuje tudi letalski prevoz, pa zahteva povrnitev dejanskih stroškov. TENTOURS oz. pooblaščená oseba TENTOURS-a lahko zavrne napotnico oz. voucher, ker je, je ob odhodu očitno pod vplivom alkohola, droge ali drugih tovrstnih substanc, predvsem kadar opci, 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 ravná 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 tovrstnih substanc.

IX. POTNI DOKUMENTI

Potnik, ki se pripravi 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 iztekom veljavnosti na dan vstopa, je dolžan potnik na ta določila paziti sam in TENTOURS za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitev 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, ravná 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 potnik ne vrača. TENTOURS ne jamči za točnost informacij, pridobljenih od pristojnih veleposlanstev. V primeru zavrnitve vstopa v državo, ali druge ovire, nosi vse stroške potnika sam. Posredovanje TENTOURS-a pri pridobitvi vizuma ni všete 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 ponudbi. Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu (letalski, ladijski, avtobusni...) je potnik dolžan ob prijavi posredovati vse potrebne podatke o vseh udeležencih programa, ki jih prijavi. 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 najno 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 vplanelega 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 neupoštevavanja 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 predpish 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 tovrsten predpis sprejet po sklenitvi pogodbe o potovanju; ni to opravičilj 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 neupoštevavanja zdravstvenih predpisov države, v katero vstopa, ali programa, na katerega se je prijavil, kakor tudi ne za stroške povzane s tem.

XIII. PRTLJAJGA

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 in hotelu. Prijavo izgubljenе ali uničene prtljage naslovi potnik sam na prevznika ali hotela. Prevoz prtljage do določene teže, ki jo določa prevznik, je brezplačen. Pri letalskem prevozu ima potnik pravico do brezplačnega prevoza določene teže prtljage (po določilih prevznika), vsak dodatni kilogram pa doplača potnik sam na kraju samega, v ustrezni valuti, oz. po določilih letalskega prevznika. 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 prevznik pa si zaradi omejitve kapacitet 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 izgubljen ali poškodovan 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 prevznik in izpolnjenega izroči predstavniku letalske družbe, en primerak 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, ladji 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 in pridruženim mestu, ne obvezujejo TENTOURS bolj kot pisne navede 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 opis, ki so navedeni zraven konkretne ponudbe, čeprav lahko vsaj objekt najdete tudi v drugim 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, vložti 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 dokaz/e in/ali ustrezno potrdilo hotelirja (oz. ponudnika storitve), prevznika oz. druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik vsaj zahtevk uveljavlja. Pritožbeni postopek:

1. Takoj v kraju samega potnik reklamira neustrezno storilo 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 vsami 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. Doker TENTOURS ne izda sklepa, se potnik odreče posredovanju katere koli druge osebe, sodnih ustanov ali dajanja informacij javnim glasem. TENTOURS bo reševal samo pritožbe, kjer vzroka ni bilo mogoč odpraviti na kraju samega. V primeru, da bi bila po vsebini sodeč reklamacija lahko rešena na kraju samega (na primer pomanjkljiva čistoča sobe, oprema, lege sobe ipd.), potnik pa ni grajal napake na kraju samega 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 zahtevo po znižanju cene storitve oziroma plačilu škode. Če potnik njepljavnosti ni bilo mogoče rešiti na kraju samega 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 Obligacijskomo 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 proгах po Evropi najmanj 20 potnikov,

- za izlete in potovanja na medcelinskih letalskih proгах najmanj 15 potnikov,

- za izlete in potovanja s posebnimi letali, vlaki in ladjami (hidrogliserji itd.) najmanj 80 % zasedenosti le-teh.

V tem primerih TENTOURS ne prevzema nikakršne obveznosti za nadomestilo škode kupcem, temveč kupcem vrne 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 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 odvek, 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 povrnitve škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki je bil sklenil si 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 in tok potardi spremembe voznega reda prevznikov ali nastopa višje sile (vojna, nemiri, stanke, teroristične akcije, sarnare in zdravstvene zapreke, elementarne nezgode, intervencije pristojnih oblasti ipd.) in pravico do drugačne smeri programa, če se spremljenjo pogoji (novoz redni, 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 prevznik si pridržuje pravico do spremembe letalskega voznega reda, kar se lahko zgodijo 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 spremeni 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 cepljenj, 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 opravljaj z javnimi prevznoimi sredstvi, na rednih ali izrednih potniških prevozh, plovbah ali poletih. Odgovornost prevznikov je ustrežno določena v pogodbi med potnikom in prevznikom, ki stopi v veljavo z uporabo prevoznega sredstva. TENTOURS ne odgovarja za prisiljene spremembe programa, ki nastanejo kot posledica takih zamud. Potnik v tem primerih ni upravičen do odškodnine za neizveden del programa, kakor tudi ne do naknadnega znižanja cene. V primeru, da stanje v kraju samega TENTOURS-u ne dopušča namestitve potnikov v naročenem objektu, lahko TENTOURS namesti potnika v istem kraju v drug objekt najamí 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, osebo ali po telefonu, sicer bo organizator domneval, da je obvestilo prejel. Nепrejejte 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 področju obdelave osebnih podatkov s strani družbe TENTOURS turistična agencija d.o.o., Ljubljanska cesta 85, 1230 Domžale (v nadaljevanju: TENTOURS) ter praviciami Posameznikov na tem področju.
Hkrati ta Politika dodatno pojasnjuje soglas je 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 pooblaščené 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;

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

2. Upravljavce in pooblaščená oseba za varstvo podatkov

Upravljavce 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 pooblaščená 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 ponudbe in sklenitev pogodbe;
- oprava storitve, pri čemer lahko Tentours posreduje podatke drugim pogodbenim partnerjem (npr. partnerskim agencijam, hotelom, letalskim družbam, prevznikom, itd.), tudi v tretjih državah, če je to za izpolnjevanje 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 opredelitev njihove učinkovitosti ter pripravo poročil in planiranje nadaljnjih prodajnih aktivnosti. Za potrebe izvajanja storitev organizacije potovanj ter v njihovi povezavi storitev, ali drugih storitev, ki jih je naročil Posameznik, Tentours, obdeluje vse podatke, ki so za to potrebni. Sem sodijo zlasti a ne izključno: naziv, 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] 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, označbo in naslov organizatorja potovanja, ime potnika, kraj in dan začetka in konca potovanja]; dneve bivanja, potrebne podatke o voznem red, cenah in pogojih prevoza ter kakovosti prevoznih sredstev; potrebne podatke o bivanju z navedbo kraja namestitve, tipa in kategorije namestitvenega objekta, o številu obokov (npr. polni penzion, polpenzion, zajtrk), natančen program potovanja ter podatke o drugih storitvah, ki so zajete v skupni ceni; ali je potrebno najmanjše število potnikov za izvedbo potovanja in rok za obvestilo potnika o morebitni odpovedi potovanju; 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 nekalnitveti ali nepopolno opravljenih storitev; potrebne podatke o mejnih in carinskih formalnostih, sanitarnih, denarnih in drugih upravnih predpish 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 zaračunavanje 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 takimi interesi prevladajo interesi ali temeljne pravice in svoboočine 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 presjso skladno s Splošno uredbo o varstvu podatkov. Tako 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 izbire, ali pretekli trženjski stiki s Posameznikom zlasti glede izraženega interesa, ali odsotnosti interesa za določene storitve oziroma produkte. Tako osnovno profiliranje ne bo nikdar vključevalo občutljivih podatkov. Posameznik lahko navedeni obdelavi ugovarja skladno s točko 6/iv 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 tisti 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 storitvah, pripravo ponudbe prilagojene posameznikovim potrošniškimi 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 epoštnega 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 pridobi, ne preklicke 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 predpish, posreduje osebne podatke o Posameznikih:

- fizičnim in pravnim osebam, ki so Tentourvis pogodbeni partnerji in za Tentours izvajajo posamezne storitve z namenom izvrševanja pogodbenega razmerja med Tentourisom in Posameznikom (npr. partnerskim agencijam, hotelom, letalskim družbam, prevoznikom, itd.);
- državnim organom tretjih držav
- fizičnim in pravnim osebam, ki so Tentourvis pogodbeni partnerji in za Tentours izvajajo naloge obdelave kot so na primer priprava 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 Tentourisom 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 pravu 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 poplačila 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 upoštevajo določila tistega zakona.

6. Pravice Posameznikov v zvezi z obdelovanjem osebnih podatkov

Tentours zagotavlja Posameznikom uresničevanje njihovih pravic brez nepotrebne 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 takem 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 potrditve identitete posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki. Če se zahteva Posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, očitno neumetelne 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 zvrne 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 pozabe»);

- 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 taki obdelavi;

- pravica do vložitve pritožbe pri nadzornem organu;

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

- obstoj avtomatizirane 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 pogoj njegovih osebnih podatkov, ki se obdelujejo. Za dodatne pogoje 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 nepotrebne 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 pozabe»)

Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ima pravico doseči, da Tentours brez nepotrebne 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 prekliche 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 njihovo obdelavo ne obstajajo nobeni predložitelj zakoniti razlogi;

- kadar Posameznik ugovarja obdelavi za potrebe neposrednega trženja;

- kadar je osebne podatke treba izbrisati za izpolnitev 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 namesto 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 njim, 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 svoboščinami 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 vložitve 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 vloži 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 pritožbo 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 vložil obrazloženo pritožbo pri družbi Tentours. Tentours bo o pritožbi odločil kot o novi zahtevi 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 aranžaje v tistem delu, ki se razlikujejo od Splošnih pogojev in navodil za turistične aranžaje, drugače veljajo tudi za te aranžaje Splošni pogoji za turistične aranžaje in navodila od določilo v posameznem programu, če je tam drugače določeno.

I. NASTANITVE V SOBAM / APARTMAJIH

Če potnik pri rezervaciji ni doplačal sobe/apartmaja s posebnimi značilnostmi (pogled na morskoro stan, balkon, oprema, lega-orientacija, določeno nadstropje,...), bo nastanjen v eni od sob/apartmajev, ki so uradno registrirane za nastanitev gostov v določemem objektu. Razdelitev sob/apartmajev je v pristojnosti ponudnika storitev oz. hotelja; 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 postrži z večerjo. Prosimo, upoštevajte, da rezervirana oskrba velja samo v času vašega bivanja na destinaciji. Na primer: če odpotujete nazaj domov jutriraj, vam ni kljub polpenzionu, polnem penzionu ali "all inclusive" odpade pravica do povračila kosila ali večerje. Če ni v programu drugače navedeno je vselitev v pose povsod po svetu praviloma možna po 14. ur, v apartmaje pa po 16. uri, pozne prihode je potrebno najaviti recepciji izbranega objekta. Zadnji dan pa je sob/apartmaja 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 predstavniki oz. ponudnikom storitev. TENTOURS ne prevzema odgovornosti za škodo, ki jo gost povzroči v namestitvenem objektu.

II. POSAMEZNA NASTANITVE V DVOPOSTELJNI SOBI

V primeru posamezne prijava za nastanitev v dvo posteljni 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

prijavljeni 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 ZADNJIEM HIPU" ALI "LAST MINUTE"

Vse akcijske ponudbe in ponudbe v zadnjem hipu oz. "last minute" programi niso aranžmaji navedeni v kataloški ponudbi TENTOURS -a. Gre za posebno kategorijo aranžmajev, kjer TENTOURS omogoča potniku zadnja razpoložljiva namestitve v določeni regiji in/ali ponuja zadnja prosta mesta na zakupljenem prevoznem sredstvu. V kolikor kraj namestitve ni izrecno navedeno s pogodbo ali programom, TENTOURS jamči le za namestitve v regiji opredeljeni z letališčem pristanka. V kolikor cena ni vpljučna pravočasno, se šteje, da pogodba ni bila nikoli sklenjena. Potnik, ki se odloči za last minute 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 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 poslovanja.

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

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

VI. MEDCELINSKI PROGRAMI

Prijava potnikov za medcelinske 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 prijavlino 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 razpisnih pogojev programa, ampak trenutno najugodnejše pogoje. TENTOURS niso odgovarja za spremembe prirodnih 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 urnik 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 OGLEDVO ŠPORTNIH PRIREDITEV IN POGOJI NAKUPA VSTOPNIC

Prijava potnikov za programe ogleda športnih prireditev sprejema TENTOURS in druge 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 cene vstopnic je potrebno plačati ob prijavi oz. naročilu vstopnic. Rezervacija, prednaročilo ali informativno naročilo ni mogoče. Naročilo vstopnic je nepreključno, odpoved ni mogoča, če 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 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 spremeni ceno če se spreminjajo tečajir različnih 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 potnik ne munda obvesti. V primeru, da TENTOURS odpove program, ima potnik pravico do povračila vplačane cene aranžmaja, nima pa pravice do povračila vplačane 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 informacije 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 polnično ali plačilu v stalnici, 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. Steje 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.

XI. POTOVANJE Z OTROKI

V posameznih primerih, določenih s posameznim programom turističnega aranžanja 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 aranžaja oz. potovanja ali na celotni turistični aranžmaji 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 aranžmaji 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/vocherju in mora imeti veljavne dokumente, potrebne za vstop v države, kamor potuje. V primeru, da otrok ni naveden na potovalnem dokumentu oz. prijavnici/vocherju, 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 doma