

## SPLOŠNI POGOJI IN NAVODILA TENTOURS d.o.o.

### UVOD

#### 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).

Splošni pogoji so razdeljeni na Uvod, Prvi del, Drugi del ter na Posebne pogoje in navodila za turistične programe in Posebne pogoje in navodila za ogled športnih, glasbenih ali drugih prireditev. Drugi del Splošnih pogojev skupaj z Uvodom in Prvim delom velja za paketna potovanja katerih organizator je TENTOURS. Za paketna potovanja drugih organizatorjev veljajo njihovi splošni pogoji.

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. V primeru, da je v posameznem programu glede katerekoli točke teh Splošnih pogojev in navodil drugače določeno, velja navedba oz. določilo, navedeno v programu. 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.

Splošni pogoji in navodila so objavljeni na spletni strani [www.TENTOURS.si](http://www.TENTOURS.si).

### PRVI DEL

#### I. PRIJAVA

Potnik se za programe, ki jih organizira TENTOURS, prijavi v poslovalnici TENTOURSa ali pooblaščenici agenciji ali preko internetne oziroma telefonske prodaje. 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.

Pri prodaji turističnih programov zaračunavamo stroške prijave v višini:

- 10 € na rezervacijo pri programih do skupne vrednosti 100 €

- 20 € na rezervacijo pri programih nad skupno vrednostjo 100 €

- 30 € na rezervacijo 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, takopostanejo navedbe Splošnih pogojev pravna obveznost tako za potnika kot za TENTOURS. Šteje se, da je potnik sprejel določila teh Splošnih pogojev poslovanja takrat, ko je telefonsko oz. po internetu naročil turistični aranžma. Z določili splošnih pogojev in navodil se potnik lahko seznanja na spletni strani [www.TENTOURS.si](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 z v skladu z določili o potnikovi odpovedi programa (VIII. točka splošnih pogojev). V primeru prijave po telefonu ali internetu se šteje, da je potnik sprejel 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 kateregakoli izmed navedenih podatkov.

#### II. PLAČILO

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo pri blagajni oz. na TRR TENTOURSa ali pri pooblaščenici agenciji. Potnik ob prijavi plača prijavnino in akontacijo. Akontacija znaša 30% cene aranžmaja, oz. toliko, kot je navedeno v programu. Preostali del plača potnik ob izročitvi potovalnega dokumenta oz. prijavnice/voucherja s strani TENTOURSa najmanj 14 dni pred začetkom potovanja, oz. kot je navedeno v programu. V primeru, da potnik ali njegovo prijavnino 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 vodniku/predstavniku dokument o plačanem potovanju (prijavnica/voucher/potrdilo o vplačilu); v nasprotnem primeru vodnik/predstavnika potnika ne sprejme na potovanje. 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 do njega upravičen. Kadar za potnika turistični aranžma rezervira pooblaščenca turistična agencija, veljajo vsa določila iz te točke smiselno tudi za pooblaščenca agencijo.

#### III. 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 zahteve na kraju samem (v tujini). TENTOURS lahko v programu določi ceno aranžmaja, pri tem pa izrecno navede, da se lahko cena zniža, če 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.

#### IV. 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 namestitvenem objektu ali na prevoznem sredstvu. Stroški prijavnin, stroški odpovedi in odstopnin niso všteti v ceno in niso sestavni del programa/aranžmaja.

#### V. LETALSKI PREVOZI

Letalski prevozi so v izključni pristojnosti letalskih družb in TENTOURS na njih nima vpliva. TENTOURS nastopa zgolj kot posrednik med kupcem letalske vozovnice na eni strani ter letalskim prevoznikom na drugi strani. Potnik z nakupom letalske vozovnice sklene pogodbeno razmerje z letalskim prevoznikom. Letalski prevoznik lahko spremeni ceno ali/in čas prevoza, letalskih in varnostnih pristojbin in dodatka za gorivo brez predhodnih obvestil. Enako lahko spremeni pogoje prenosa dovoljene prtljage, tako ročne kot oddane, postopek kontrole potnikov in prtljage. Pravica letalskega prevoznika je, da zaradi tehničnih ali organizacijskih razlogov spremeni dan, čas leta, vrsto letala ali ponudi nadomestni let. Zaradi teh in iz organizacijskih razlogov (uporaba drugega letalskega prevoznika zaradi zasedenosti kapacitet, sprememba cene) si TENTOURS pridržuje pravico do spremembe kraja, datuma, časa leta, vrste letala, letalskih linij (npr. Trikotni leti, dodatna vmesna pristajanja, menjava letališča,...). V katalogu so dnevi in časi letov določeni informativno.

#### VI. POSEBNE STORITVE

Posebne storitve so tiste, ki praviloma niso vštete v ceni programa (enoposteljna soba, posebna prehrana, fakultativni 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 TENTOURSa oz. ponudniku storitev v kraju, kjer se storitev opravlja, v ustrezni valuti, če je medpotovanjem to storitev še mogoče naročiti, po ceni, veljavni na kraju samem.

#### VII. ODSTOPNINA / RIZIKO ODPOVEDI

Če potnik ob prijavi predvideva, da se morda zaradi določenih okoliščin (ki utegnejo nastopiti pri njem ali v njegovi ožji družini) potovanja ne bo udeležil, lahko vplača odstopnino – riziko odpovedi. Sporazum o odstopnini velja v primeru vojaškega vpoklica, boleznin 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 10 €, 20 € ali 30 € po napatnici/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 kakršnihkoli razlogov, ki so lahko varnostne ali regulativne narave, ne glede na to 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 vplačane 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 temustrezne 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 POGODBE ter ADMINISTRATIVNI STROŠKI

Potnik lahko kadarkoli pred začetkom paketnega potovanja odstopi od pogodbe o paketnem potovanju. V primeru odstopa od pogodbe o paketnem potovanju TENTOURS lahko od potnika zahteva ustrezne in upravičene odstopnine. Potnik mora pogodbo odpovedati pisno. V kolikor potnik odpove pogodbo po elektronski pošti, se šteje, da je odpoved podal na dan, ko je bilo elektronsko sporočilo poslano, pri čemer mora potnik upoštevati delovni čas organizatorja potovanja. V primeru odpovedi potnika se obračunajo naslednji stroški odpovedi (odstopnina):

- do 30 dni pred odhodom	20% vrednosti aranžmaja
- 29 do 22 dni pred odhodom	40% vrednosti aranžmaja
- 21 do 15 dni pred odhodom	60% vrednosti aranžmaja
- 14 do 8 dni pred odhodom	80% vrednosti aranžmaja
- 7 dni do vključno dneva odhoda	100% vrednosti aranžmaja

Odstopnina v višini 100% vrednosti aranžmaja se obračuna tudi v primeru, da se potnik ne pojavi pravočasno na mestu odhoda ali v nastanitvi ali potovanje prekine že po njegovem začetku. V primeru odpovedi, potnik ni upravičen do povračila kupnine za letalsko vozovnico oziroma je do tega upravičen, v kolikor tako določajo splošni pogoji prevoznika oziroma je tako določeno na letalski vozovnici.

Tabela ne velja za turistične aranžmaje, ki so vezani na redne linije oz. nizkocenovnike. Pri teh aranžmajih so stroški odpovedi 95% skupne cene aranžmaja že takoj ob potrditvi. Višina stroškov odpovedi aranžmaja, kadar TENTOURS ni organizator potovanja je določena s splošnimi pogoji ali drugim aktom organizatorja oz veljajo najmanj naslednji pogoji:

- do 45 dni pred odhodom 20 % cene
- 44-35 dni pred odhodom 50 % cene
- od 34 dni do vključno dneva odhoda 100 % cene

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 podpiše, 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 vrnitvi. Morebitne stroške takšnih sprememb nosi potnik sam. V primeru spremembe programa na lastno željo, ali zaradi višje sile, ne da bi za to obstajali razlogi na strani TENTOURSA zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati karšnekoli odškodnine ali znižanja cene. Potnik lahko po sklenitvi pogodbe spremeni ime ali število potnikov, namestitev, datum potovanja, pod pogojem, da je taka sprememba možna brez odpovedi aranžmaja. V primeru spremembe zaračuna TENTOURS potniku 20 € administrativnih stroškov, v primerih, ko so stroški višji, predvsem, kadar aranžma obsega tudi letalski prevoz, pa zahteva povrnitev dejanskih stroškov .TENTOURS oz. pooblaščen oseba TENTOURSA lahko zavrne napotnico oz. voucher osebe, ki je ob odhodu očitno pod vplivom alkohola, droge ali drugih tovrstnih substanc, predvsem kadar ocení, 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 vs škodo, ki bi jo na poti oz. med trajanjem izvajanja programa povzročil potnik pod vplivom alkohola, droge ali drugih tovrstnih substanc.

V višino odstopnine niso zajeti administrativni stroški prijavnine v višini določeni v točki I. Prvega dela Splošnih pogojev in navodil in administrativni stroški odstopa oziroma odpovedi, ki znašajo 20,00 EUR na rezervacijo.

Zavarovanje odpovedi priporočamo za vse vrste potovanj. V primeru, da potnik sklene zavarovanje potovanja pri kateri izmed zavarovalnic, se potnikove pravice iz naslova zavarovanja rizika odpovedi uveljavljajo pri tej zavarovalnici, pri čemer se uporabljajo pogodbeni pogoji zavarovalnice.

## IX. ODPOVED ALI SPREMEMBA PROGRAMA

TENTOURS si pridržuje pravico v skladu z Obligacijskom zakonikom odpovedati program najpozneje 7 dni pred odhodom, če se nanj 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 (hidrogliseriji itd.) najmanj 80 % zasedenosti le-teh.

V teh 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 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 TENTOURSA. 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 neizvede, intervencije pristojnih oblasti ipd.) in pravico do drugačne smeri programa, 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 tudijutranja. 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 zagotovijo storitve v spremenjeni obliki, v skladu zmožnostmi. 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 najbi 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 opravlja z javnimi prevoznimi sredstvi, na rednih ali izrednih potniških prevozih, plovbah ali poletih. Odgovornost prevoznikov je ustrezno določena v pogodbi med potnikom in prevoznikom, ki stopi v veljavo z uporabo prevoznega sredstva. 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 ali najbližjem možnem kraju v drugobjekt najmanj enake kategorije.

## X. POTNI DOKUMENTI

Potnik, ki se prijavi na program, po katerem potuje v tujino, mora imeti veljavni individualni potni list ali drug veljavni 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 prekinitvev 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, 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 veleposlaništev. V primeru zavrnitve vstopa v državo, ali druge ovire, nosi vse stroške potnik sam. Posredovanje TENTOURSA 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 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 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 prekinitvev programa, potnik sam nosi vse posledice in stroške, ki nastanejo v zvezi s tem njemu in vsem udeležencem programa.

## XI. IZGUBA DOKUMENTOV

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

## XII. 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 prekinitvev programa, sam nosi vse posledice in stroške, ki nastanejo v zvezi s tem njemu in vsem udeležencem programa.

## XIII. ZDRAVSTVENI PREDPISI

### 1. Splošno

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 tovrsten predpis sprejet po sklenitvi pogodbe potovanju; to ni opravičljiv razlog za prekinitvev 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 potnikove prekinitvev 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.

### 2. Covid -19

Potnikova odgovornost in obveza je, da poskrbi za vse ustrezne ukrepe in izpolni vse zahtevane pogoje za potovanje, tako pred odhodom na potovanje kot ob vrnitvi v domovino. Potnikova dolžnost je, da se pred odhodom na potovanje pripravi o zahtevah in ukrepih, ki jih za potovanje v tujo državo le-ta zahteva, kot tudi o ukrepih, ki jih v času vrnitve v domovino zahteva Slovenija. Vse stroške povezane z morebitnim testiranjem ali drugimi ukrepi povezanimi s Covid- 19 nosi potnik sam. Potnik sam in v celoti odgovarja za svoje zdravje in tudi v celoti krije vse morebitne stroške, ki bi bili povezani z njegovim zdravljenjem zaradi Covid-19 v tuji državi kot tudi vse stroške povezane z morebitno odredeno karanteno v tuji državi, v kolikor tako določa zakonodaja namembne države. V primeru morebitne repatriacije se bo TENTOURS po svojih najboljših močeh prizadeval najti najbolj ugodno možnost vrnitve potnika v domovino. Če se program v namembni državi ne more v celoti izvesti oziroma ne gre za bistveno spremembo programa, ki bi nastala zaradi omejitvev zaradi epidemije Covid-19, si bo TENTOURS prizadeval najti ustrezno zamenjavo. Potnik lahko zaradi omejitvev programa zaradi epidemije Covid-19 ali zaradi neizvedbe programa zaradi omejitvev zaradi epidemije Covid-19 odpove potovanje, vendar bo v tem primeru dolžan plačati TENTOURS stroške odpovedi skladno s temi Splošnimi pogoji in navodili oziroma skladno s Posebnimi pogoji in navodili za turistične programe oziroma skladno s Posebnimi pogoji in navodila za ogled športnih, glasbenih ali drugih prireditvev.

## XIV. 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... seplača 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 vseeno pridržuje pravico do zavrnitve prevoza te prtljage. Vse stroške oziroma škode, ki bi zaradi tega nastala nosi potnik sam. Otroci do dveh let nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage. TENTOURS ne prevzema nobene odgovornosti za izgubljeno ali poškodovano prtljago. Pri letalskih prevozih odgovarja za prtljago izključno letalska družba, in sicer na osnovi predpisov, kiso 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 primerke 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 namestitvenih objektov (sob, apartmajev...).

## **XV. KATEGORIZACIJA OBJEKTOV IN OPIS STORITEV**

Kategorizacija namestitvenih objektov navedena v programih TENTOURSa je označena s številom zvezdic oz. kategorijo objektov. Objekti so v posamezne kategorije razvrščeni po zakonodajni države (veljavni v času izdaje programov), v kateri se nahajajo, torej niso kategorizirani s strani TENTOURSa, zato TENTOURS zanje ne odgovarja, razen v primeru, ko je posebej označeno, da gre za oceno TENTOURSa. 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 obvežejo TENTOURSa 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 plačilnoizbrana objekta po cenah objavljenih v posameznem programu. V primeru "last minute" ponudb, "akcij", "klubov" in drugih posebnih ponudb veljajosamo opisi, ki so navedeni zraven konkretne ponudbe, čeprav lahko vaš objekt najdete tudi v drugem TENTOURS-ovem programu.

## **XVI. 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 vsebovalododatne 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.

## **XVII . POLITIKA VARSTVA OSEBNIH PODATKOV**

### **1. O politiki varstva osebnih podatkov**

Namen Politike varstva osebnih podatkov (v nadaljevanju: Politika) je seznanitev naročnikov, oziroma potnikov, ter drugih oseb (v nadaljevanju: Posamezniki) z nameni in podlago obdelave osebnih podatkov s strani družbe TENTOURS turistična agencija d.o.o., Ljubljanska cesta 85, 1230 Domžale (v nadaljevanju: TENTOURS) ter pravicami Posameznikov na tem področju. Hkrati ta Politika dodatno pojasnjuje soglasje za obdelavo podatkov. V Politiki so skladno z Uredbo (EU)2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (v nadaljevanju Splošna uredba o varstvu podatkov), zajete naslednje informacije:

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

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

### **2. Upravitelj in pooblaščen oseb za varstvo podatkov**

Upravitelj 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 imenovan pooblaščen oseb za varstvo podatkov, ki je dosegljiva na elektronskem naslov [info@TENTOURS.si](mailto: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, prevoznikom, itd.), tudi v tretjih državah, če je to neizogibno potrebno za izvedbo pogodbenega razmerja;
- pošiljanje obvestil Posameznikom v zvezi z izvajanjem pogodbenega ali drugega razmerja;
- obveščanje o spremembi zakonodaje na določenem področju ali spremembi prodajnih pogojev;
- zaračunavanje storitev;
- reševanje ugovorov ali reklamacij Posameznikov;
- izvajanje morebitnih postopkov izterjave, prodaja terjatev;
- za druge namene, potrebne za izvajanje ali sklepanje pogodbenega razmerja med TENTOURSom in Posameznikom.

V obsegu, nujno potrebnem za preverjanje pristnosti in identifikacijo transakcij, TENTOURS obdeluje podatke tudi za potrebe obračuna provizij zaposlenim in poslovnim partnerjem, kiropradajo storitve Posameznikom, ter opredelitev njihove učinkovitosti ter pripravo poročil in planiranje nadaljnjih prodajnih aktivnosti. Za potrebe izvajanja storitev organizacije potovanj ter znjimi povezanih storitev, ali drugih storitev, ki jih je naročil Posameznik, TENTOURS obdeluje vse podatke, ki so za to potrebni. Sem sodijo zlasti a ne izključno: naziv, ime, priimek, spol, rojstni datum, naslov, kraj, država, regija, telefonska št., mobilna tel. št., faks, e-naslov, pošta, statusaktiven/neaktiven, državljanstvo, številka osebne izkaznice in/ali številka potnega lista (v primeru, če država, kamor potnik potuje, to izrecno zahteva, ali če način potovanja (ladja) to zahteva, kotnpr. 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 koncapotovanja; dneve bivanja, potrebne podatke o voznem redu, cenah in pogojih prevoza ter kakovosti prevoznih sredstev; potrebne podatke o bivanju z navedbo kraja namestitve, tipa in kategorije namestitvenega objekta, o številu obrokov (npr. polni penzion, polpenzion, zajtrk), natančen program potovanja ter podatke o drugih storitvah, ki so zajete v skupni ceni; ali je potrebno najmanjše število potnikov za izvedbo potovanja in rok za obvestilo potnika o morebitni odpovedi potovanja; skupno ceno za skupek storitev, predvidenih v pogodbi; pogoje pod katerimi lahko potnik zahteva razvezo pogodbe, rok za pritožbo in zahtevo za znižanje cene zaradi nekvalitetno ali nepopolno opravljenih storitev; potrebne podatke o mejnih in carinskih formalnostih, sanitarnih, denarnih in drugih upravnih predpisih oziroma druge podatke, za katere se šteje, da bi bilo koristno, če bi jih vsebovalo potrdilo), blagajniško potrdilo, znanje tujega jezika.

#### **3.2 Obdelava na podlagi zakona:**

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

#### **3.3 Obdelava na podlagi zakonitega interesa, za katerega si prizadeva TENTOURS:**

TENTOURS lahko podatke obdeluje tudi na podlagi zakonitega interesa, za katerega si prizadeva TENTOURS, ali tretja oseba, razen kadar nad takimi interesi prevladajo interesi ali temeljne pravice in svoboščine 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 presojo skladno s Splošno uredbo o varstvu podatkov. Taka nadaljnja uporaba podatkov v psevdonimizirani ali agregirani obliki na primer predstavlja zakonito uporabo podatkov za trženjske in druge poslovne oziroma tehnične analize družbe TENTOURS. Skladno s Splošno uredbo o varstvu podatkov sodi med zakonite interese tudi neposredno trženje. Za potrebe neposrednega trženja lahko TENTOURS tudi brez privolitve oblikuje profile Posameznikov na podlagi osnovnih informacij o izbranih produktih, kot so npr. vrsta oziroma specifične karakteristike izbranega produkta, čas izbire, ali pretekli trženjski stiki s Posameznikom zlasti glede izražene interesa, ali odsotnosti interesa za določene storitve oziroma produkta. Tako osnovno profiliranje ne bo nikdar vključevalo občutljivih podatkov. Posameznik lahko navedeni obdelavi ugovarja skladno s točko 6/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 tistih Posameznikov, ki so temu ugovarjali. TENTOURS ima zakonit interes podatke do preteka zakonitega roka hrambe, hraniti in nadalje uporabljati za analize in raziskave za potrebe trženja, poslovnega načrtovanja in podobno.

#### **3.4 Obdelava na podlagi soglasja za obdelavo osebnih podatkov:**

Obdelava podatkov lahko temelji na soglasju, ki ga TENTOURS pridobi od posameznika. Soglasje se lahko na primer nanaša na obveščanje o ponudbi in storitvah, pripravo ponudbe prilagojene posameznikovim potrošniškim navadam, ali opravljanje storitev z dodano vrednostjo. Obveščanje se izvaja prek kanalov, ki jih je v soglasju izbral Posameznik. Obveščanje z uporabo e-poštneganaslova lahko vključuje posredovanje e-poštnega naslova zunanjemu obdelovalcu z namenom prikaza oglasnih sporočil družbe TENTOURS med brskanjem na spletu. Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, lahko svoje soglasje kadarkoli umakne oziroma spremeni na enak način, kot je bilo soglasje dano ali na drug način, kot ga opredeli TENTOURS, pri čemer si TENTOURS pridržuje pravico do identifikacije stranke. Umik oziroma sprememba soglasja se nanaša le na podatke, ki se obdelujejo na podlagi soglasja in ne na podatke, katerih obdelava se izvaja na podlagi druge zakonite podlage. Veljavno je zadnje podano soglasje Posameznika. Možnost preklica soglasja na predstavlja odstopnega upravičenja v poslovnem razmerju Posameznika z družbo TENTOURS. Soglasje lahko da tudi eden od staršev, rejnik ali skrbnik za mladoletnega otroka, ki skladno z veljavno zakonodajo soglasja ne more podati sam. Takšno soglasje bo veljalo dokler ga eden od staršev, rejnik ali skrbnik oziroma otrok sam, ko skladno z veljavno zakonodajo to pravico pridobi, ne prekliče ali spremeni. Kjer soglasje vključuje neposredno trženje na podlagi Posameznikovega profila, lahko TENTOURS izvaja profiliranje Posameznika na podlagi naročenih storitev, dejansko izvedenih storitev in drugih podatkov, ki jih je TENTOURS na podlagi soglasja zbral o posamezniku. Profiliranje lahko ima za posledico ponudbo, oziroma informacijo o ponudbi družbe TENTOURS, ki je prilagojena Posamezniku, vendar za Posameznika v nobenem primeru ne ustvarja pravnih obveznosti. Profiliranje za potrebe neposrednega trženja lahko vključuje tudi uporabo rojstnega datuma.

#### **4. Posredovanje podatkov tretjim osebam ter posredovanje podatkov v tretje države**

(države, ki niso članice Evropske unije ali Evropskega gospodarskega prostora) TENTOURS lahko, če je to skladno z namenom, s katerim se osebni podatki obdelujejo po pravu EU in slovenskih predpisih, posreduje osebne podatke o Posameznikih:

- fizičnim in pravnim osebam, ki so TENTOURSovi pogodbeni partnerji in za TENTOURS izvajajo posamezne storitve z namenom izvrševanja pogodbenega razmerja med TENTOURSom in Posameznikom (npr. partnerskim agencijam, hotelom, letalskim družbam, prevoznikom, itd.);
- državnim organom tretjih držav
- fizičnim in pravnim osebam, ki so TENTOURSovi pogodbeni partnerji in za TENTOURS izvajajo naloge obdelave kot so na primer 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 TENTOURSom na področju trženja in prodaje lastnih storitev, ali storitev tretjih oseb, v obsegu, ki je potreben za tovrstne naloge v sklopu namenov in podlag, opredeljenih v tej Politiki. Posredovanje podatkov v tretje države se zagotavlja v skladu z zakonskimi podlagami za iznos podatkov v tretje države, ki jih predpisujejo pravo EU ter veljavni slovenski predpisi. Mogoče podlage vključujejo:
- izvedbeni akt Evropske komisije o ustreznosti varstva v tretji državi;
- zavezujoča poslovna pravila, skladno s Splošno uredbo o varstvu podatkov, če so ta ustrezno odobrena;

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

#### **5. Rok hrambe osebnih podatkov**

TENTOURS lahko podatke iz pogodbenega razmerja, za namenom dokazovanja v primeru zahtevkov, ki bi izhajali iz tega razmerja, hrani še pet let po njegovem prenehanju, oziroma do poplčila 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 nepotrebnega odlašanja in v vsakem primeru v enem mesecu po prejemu zahteve. 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 potrditev identitete posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki. Če so zahteve Posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, očitno neutemeljene ali pretirane, zlasti ker se ponavljajo, lahko družba TENTOURS zaračuna razumno pristojbino, pri čemer upošteva administrativne stroške posredovanja informacij ali sporočila ali izvajanja zahtevanega ukrepa, ali zavrne ukrepanje v zvezi z zahtevo. Posameznikom omogoča TENTOURS naslednje v zvezi z obdelovanjem osebnih podatkov:

- pravico do dostopa do podatkov;
- pravico do popravka;
- pravico do izbrisa (»pravica do 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 potrditev, 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 avtomatiziranega sprejemanja odločitev, vključno z oblikovanjem profilov, ter smiselne informacije o razlogih zanj, kot tudi pomen in predvidene posledice take obdelave za posameznika. Na podlagi zahteve Posameznika družba TENTOURS zagotovi kopijo njegovih osebnih podatkov, ki se obdelujejo. Za dodatne kopije podatkov, ki jih zahteva Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, lahko TENTOURS zaračuna razumno pristojbino ob upoštevanju administrativnih stroškov.

##### **6.2 Pravica do popravka**

Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ima pravico doseči, da TENTOURS brez nepotrebnega odlašanja popravi netočne osebne podatke v zvezi z njim. Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ima ob upoštevanju namenov obdelave pravico do dopolnitve nepopolnih osebnih podatkov, vključno s predložitvijo dopolnilne izjave.

##### **6.3 Pravica do izbrisa (»pravica do pozabe«)**

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

- kadar osebni podatki niso več potrebni za namene, za katere so bili zbrani ali kako drugače obdelani;
- kadar Posameznik prekliče 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 prevladujoči 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 omejitev 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 vložijo pritožbo neposredno pri Informacijskemu pooblaščenču, če meni, da obdelava osebnih podatkov v zvezi z njim krši slovenske predpise ali predpise EU na področju varstva osebnih podatkov. Če je Posameznik pri družbi TENTOURS uveljavljal pravico do dostopa do podatkov in po prejeti odločitvi meni, da osebni podatki, ki jih je prejel, niso osebni podatki, ki jih je zahteval, ali da ni prejel vseh zahtevanih osebnih podatkov, lahko pred vložitvijo pritožbe Informacijskemu pooblaščenču, v roku 15 dni vložijo obrazloženo pritožbo pri družbi TENTOURS. TENTOURS bo o pritožbi odločil kot o novi zahtevi in sicer v petih delovnih dneh od prejema.

## **XVIII. REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE**

Če so storitve navedene v programu, opravljene nepopolno (neskladno s pogodbo) ali nekaliteto 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 upšteval. 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 upšteval 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 o navedeni pritožbi v osmih dneh po njenem sprejemu oziroma v roku, potrebnem za pridobitev informacij o vzroku pritožbe pri ponudniku storitve. TENTOURS bo reševal samo pritožbe, kjer vzroka ni bilo možno odpraviti na kraju samem. V primeru, da bi bila po vsebini sodeč 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 zahtevo po znižanju cene storitve oziroma plačilu škode. Potnik ima pravico v postopku reklamacije zahtevati znižanje cene dogovorjenega potovanja, če pa mu je zaradi tega nastala škoda pa ima tudi pravico do odškodnine. Če pomanjkljivosti ni bilo mogoče rešiti na kraju samem in je po krivdi TENTOURSa 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. TENTOURS ne priznava nobenega izvajalca IPRS kot pristojnega za reševanje morebitnega spora glede potnikovih zahtev v zvezi s potovanjem. Za reševanje sporov, ki jih potnik in TENTOURS ne bi mogla rešiti po mirni poti, bo odločalo stvarno pristotno sodišče v Sloveniji.

## DRUGI DEL

### XIX. SPLOŠNA DOLOČILA

Določila tega dela skupaj z določili Uvoda in Prvega dela Splošnih pogojev veljajo za paketa potovanja, ki jih organizira TENTOURS. TENTOURS pred sklenitvijo pogodbe o paketnem potovanju potniku zagotovi in posreduje v pisni obliki standardne informacije za pogodbe o paketnih potovanjih - Obrazec standardnih informacij o paketnem potovanju (Dodatek1).

### XX. CENA

Cene paketnih potovanj so določene s programom potovanja in veljajo od dneva objave programa. TENTOURS si pridržuje pravico do spremembe objavljenih cen v programih oziroma cenah po sklenitvi pogodbe o paketnem potovanju zaradi spremembe cen prevoza, spremembe cen goriv ali drugih virov energije, zaradi spremembe davkov ali prisotnosti za potovalne storitve vključene v pogodbi, ki jih naložijo tretje osebe, ki niso neposredno vključene v izvedbo paketnega potovanja, vključno s turističnimi taksami, pristajalnimi pristojbinami ali pristojbinami za vkrcanje ali izkrcanje v pristaniščih ali letališčih ali spremembe cene menjalnih tečajev, ki vplivajo na ceno paketa potovanja. Če se zaradi navedenih sprememb znižajo stroški, ima potnik pravico do znižanja cene. TENTOURS ima pravico, da si od zneska znižane cene odšteje dejanske administrativne stroške. Soglasje potnika za zvišanje cene do 8% ni potrebno, v kolikor je povišanje cene višje od 8% ima potnik pravico odstopiti od pogodbe, ne da bi mu bilo potrebno povrniti škodo, lahko pa sprejme nadomestni paket, ki je po možnosti enakovredne ali višje kakovosti. Če potnik odstopi od pogodbe zaradi povišanja cene več kot 8% in ne sprejme nadomestnega paketa, mu TENTOURS brez nepotrebnega odlašanja, najkasneje v 14 dneh po odstopu od pogodbe, vrne vsa plačila. Pri rezervaciji paketnega potovanja je zvišanje cene dovoljeno le, če organizator potovanja najpozneje 20 dni pred začetkom turističnega paketa o tem na jasn, razumljiv način, pisno obvesti potnika z vključeno obrazložitvijo in izračunom povišanja.

### XXI. SPREMEMBA PROGRAMA

TENTOURS se zavezuje o vsakršni spremembi programa potnika nemudoma pisno obvestiti. TENTOURS lahko delno ali popolnoma odpove paketno potovanje, če pred ali med njegovo izvedbo nastopijo izredne okoliščine, katerim se ne bi bilo mogoče izogniti ali jih preprečiti in ki predstavljajo upravičene razloge, da organizator programa ne bi objavil oz. sprejel rezervacije, če bi le-te obstajale v času objave ali rezervacije programa. TENTOURS lahko zamenja po pogodbi dogovorjeno nastanitev, tudi šele ena kraju samem, vendar le z nastanitvijo v objektu iste ali višje kategorije. Morebitna višja cena nastanitve ne bremeni potnika.

### XXII. ODPOVED TENTOURSA

TENTOURS lahko odpove pogodbo skladno z določbami navedenimi v Prvem delu Splošnih pogojev, v kolikor ni v nadaljevanju določeno drugače. TENTOURS lahko odpove aranžma, če se ne prijavi minimalno število potnikov predvideno za posamezno paketno potovanje. V kolikor v posameznem programu paketnega potovanja ni navedeno minimalno število potnikov, ki je potrebno za izvedbo potovanja, veljajo naslednja merila:

- za potovanje z avtobusom najmanj 30 potnikov
- za potovanje na rednih letalskih linijah po Evropi najmanj 20 potnikov,
- za potovanje na medcelinskih letalskih progah najmanj 15 potnikov,
- za potovanje s posebnimi najetimi letali, vlaki, ladjami najmanj 80% zasedenosti sedežev.

V primeru odpovedi paketnega potovanja skladno z navedenimi pogoji, potnik nima pravice do povračila stroškov vizuma, ali stroškov cepljenj.

### XXIII. POTNIKOV ODSTOP OD POGODBE in ODSTOPNINA

Potnik lahko kadarkoli pred začetkom paketnega potovanja odstopi od pogodbe o paketnem potovanju. V primeru odstopa od pogodbe o paketnem potovanju TENTOURS lahko od potnika zahteva ustrezne in upravičene odstopnine. Potnik mora pogodbo odpovedati pisno. V kolikor potnik odpove pogodbo po elektronski pošti, se šteje, da je odpoved podal na dan, ko je bilo elektronsko sporočilo poslano. Potnik lahko prenese pogodbo o paketnem potovanju na tretjo osebo, ki izpolnjuje pogoje, ki se uporabljajo za to pogodbo, potem, ko je v razumnem roku, pred začetkom paketnega potovanja pisno o tem obvestil TENTOURS. Če potnik TENTOURS obvesti o prenosu pogodbe na tretjo osebo vsaj 7 dni red začetkom paketnega potovanja, se v vsakem primeru šteje, da je bilo obvestilo podano v razumnem roku. V primeru odpovedi potnika se obračuna odstopnina skladno z lestvico določeno v točki VIII. Prvega dela Splošnih pogojev in navodil.

### XXIV. REKLAMACIJE

Potnik je dolžan na kraju samem brez nepotrebne odlašanja obvestiti TENTOURS o vseh neskladnostih, ki jih ugotovi med izvedbo potovalnih storitev. V kolikor potnik neskladnosti ne more rešiti na kraju samem, je dolžan od predstavnika organizatorja potovanja ali receptorja zahtevati potrdilo o zatrjevanih pomanjkljivostih. Če posamezna potovalna storitev ni bila izvedena skladno s pogodbo o paketnem potovanju, TENTOURS odpravi neskladnost razen če to ni mogoče ali bi to povzročilo nesorazmerne stroške, pri čemer se upošteva obseg neskladnosti in vrednost potovalnih storitev, pri katerih so se pojavile neskladnosti s pogodbo. Če TENTOURS v razumnem roku, ki ga določi potnik, ne odpravi neskladnosti, lahko potnik, razen v primerih iz prejšnjega odstavka, sam odpravi neskladnosti in zahteva povračilo nastalih stroškov. Potniku ni potrebno določiti razumnega roka za odpravo neskladnosti, če je neskladnost takšne narave, da jo je treba odpraviti takoj ali če organizator potovanja neskladnosti noče odpraviti.

Spošni pogoji in navodila veljajo od maj 2021.

Dodatek I: Obrazec standardnih informacij za pogodbe o paketnem potovanju

### POSEBNI POGOJI IN NAVODILA ZA TURISTIČNE PROGRAME

Ti posebni pogoji veljajo za določene posamezno našete turistične aranžmaje v tistem delu, ki se razlikuje od Splošnih pogojev, drugače veljajo tudi za te aranžmaje Splošni pogoji oz. določilo v posameznem programu, če je tam drugače določeno.

#### I. NASTANITEV V SOBAH / APARTMAJH

Če potnik pri rezervaciji ni doplačal sobe/apartmaja s posebnimi značilnostmi (pogled na morskó 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 prihodu 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 je 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 storitev. 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 TENTOURSu, da se le-ta potrudí 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 potnikunajde 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 potnikoveodpovedi potovanja.

#### IV. AKCIJE IN PONUDBE "V ZADNJEM HIPU" ALI "LAST MINUTE"

Vse akcijske ponudbe in ponudbe v zadnjem hipu oz. "last minute" programi niso aranžmaji navedeni v kataloški ponudbi TENTOURSa. Gre za posebno kategorijo aranžmajev, kjerTENTOURS omogoča potniku zadnje razpoložljivo namestitvev 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 namestitvev v regiji opredeljeni z letališčempristanaka. 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 doodhoda 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 vredni prodaji, ker imajo lahko pomankljivost oz. napako. Pri tovrstni namestitvi gre računati tudi na sobe in apartmaje, ki so skromno opremljeni oz. nimajo atraktivnega razgleda, torej gre zanamestitve 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 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... Vsebinska ponudba se odhotela do hotela, ki nudi tovrstno ponudbo razlikuje, zato priporočamo, da potniki pred izbiro natančno preberejo hotelske opise.

#### VI. MEDCELINSKI PROGRAMI

Prijave potnikov za medcelinske programe sprejema TENTOURS in druge pooblašene turistične agencije do zasedenosti prostih mest, vendar najkasneje do 60 dni pred odhodom. V primeru, darazpisne možnosti na posameznem programu to dopuščajo, je prijava možna tudi znotraj 60- dnevnega roka. Ob prijavi plača potnik prijavnino in stroške rezervacije v višini 40% 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 nadaljnji urnik potovanja najmanj 48 ur pred potovanjem. Navedbe v vremenskih tabelah so večletno statistično povprečjein služijo zgolj kot orientacija Potniku, zato TENTOURS ne odgovarja v primeru neskladja teh podatkov z dejanskim stanjem.

#### VII. PRODAJA OZIROMA POSREDOVANJE

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 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.

#### **VIII. TELEFONSKA PRODAJA**

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 položnico 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.

#### **IX. PRODAJA PROGRAMOV PREKO INTERNETA**

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

#### **X. 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 državo, 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.

#### **XI. 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 nastanitve preveriti, če so domače živali v izbranem objektu dovoljene. Nato vam TENTOURS posreduje informacijo o ceni.

#### **XII. VELJAVNOST**

Posebni pogoji in navodila za turistične programe veljajo od maja 2021.

#### **POSEBNI POGOJI IN NAVODILA ZA OGLED ŠPORTNIH, GLASBENIH ALI DRUGIH PRIREDITEV**

Ti Posebni pogoji veljajo izključno za aranžmaje za ogled športnih, glasbenih ali drugih prireditev, v tistem delu, ki se razlikuje od Splošnih pogojev in navodil, drugače veljajo tudi za te aranžmaje Splošni pogoji in navodila oziroma določilo v posameznem programu, če je tam določeno.

#### **I. PRIJAVA**

TENTOURS in druge pooblaščenec agencije sprejemajo prijave potnikov za programe ogleda športnih, glasbenih ali drugih prireditev do najkasneje 14 dni pred odhodom. V primeru, da razpisne možnosti po posameznem programu to dopušča, je prijava možna tudi znotraj 14 dnevnega roka. Ob prijavi je potrebno plačati 40% osnovne cene aranžmaja, preostanek pa 14 dni pred odhodom, če v programu ni drugače določeno. Ob dokončnem plačilu potnik prejme natančna navodila in informacije glede samega aranžmaja. Potnik je ob prijavi dolžan plačati stroške prijave v višini 20,00 € na rezervacijo.

#### **II. CENA**

Cene izletov in vstopnic so izražene v EUR. TENTOURS si pridržuje pravico spremeniti ceno v skladu z gibanjem navzkrižnih tečajev na deviznem tržišču. TENTOURS si skladno z določbami Obligacijskega zakona pridržuje pravico spremeniti ceno potovanja.

#### **III. ODPOVED ARANŽMAJA**

TENTOURS ima pravico potovanje odpovedati, če je prijavljeno manjše število potnikov, kot je navedeno v posameznem programu. V primeru, da TENTOURS odpove pogodbo, ima potnik pravico do povračila plačane cene za povezan potovalni aranžma, ne pa tudi do povračila kupnine za vstopnico ali kupnine za letalsko karto oziroma je do tega upravičen, v kolikor tako določajo splošni pogoji prevoznika oziroma je tako določeno na letalski vozovnici.

#### **IV. VSTOPNICE**

Potnik mora celotno ceno vstopnice plačati ob prijavi oziroma naročilu vstopnice. Naročilo vstopnic je nepreklicno, potnik se naročilo ne more odpovedi ali ga preklicati. TENTOURS že plačanih kupnin za vstopnice ne vrača, temveč se kupljene vstopnice izročijo kupcu. Odstopnine pri nakupu vstopnic ni mogoče vplačati. TENTOURS zagotavlja samo tiste cene vstopnic, ki so v celoti vplačane v roku določenem v programu. TENTOURS zagotavlja določeno število vstopnic in samo za te vstopnice veljajo cene navedene v posameznem programu. Za dodatno naročene vstopnice, TENTOURS ne zagotavlja, da bodo cene enake kot cene objavljene v programu. TENTOURS ni odgovoren v kolikor pride do spremembe tekmovalnega programa ali morebitne odpovedi programa. TENTOURS ne prevzema odgovornosti, v kolikor pride do spremembe cene vstopnice na strani prireditelja. V tem primeru TENTOURS o takšni spremembi cene nemudoma obvesti potnika. Potnik vstopnico dobi ob odhodu (to je na avtobusu ali letališču) v primeru individualnega aranžmaja pa TENTOURS vstopnico pošlje po pošti en teden pred posamezno športno prireditvijo. TENTOURS potniku posreduje informacije koliko časa pred odhodom so še možna vplačila za posamezne vstopnice, vse skladno s ponudbo in povpraševanjem.

#### **V. INDIVIDUALNI POTOVANJA**

Individualna potovanja so sestavljena za posameznike in manjše skupine. Sestavljena so tako, da si potnik lahko ogleda posamezno športno, glasbeno ali drugo prireditev. Odhod ni odvisen od števila prijavljenih potnikov. Število oseb je omejeno, TENTOURS pa zagotavlja objavljeno ceno le za določeno število oseb.

##### **1. Hotelska nastanitev pri individualnih potovanjih:**

TENTOURS zagotavlja hotele z dobro lokacijo. V primeru kasnejše prijave, ko so mesta, ki jih je TENTOURS predvidel, že zapolnjena, TENTOURS poskrbi za nastanitev, ki je v danem trenutku na voljo, kar pomeni, da je lokacija lahko slabša ali pa cena višja.

#### **VI. LETALSKI PREVOZI**

Letalski prevozi so v izključni pristojnosti letalskih družb in TENTOURS na njih nima vpliva. Potnik z nakupom letalske vozovnice sklene pogodbeno razmerje z letalskim prevoznikom. TENTOURS nastopa zgolj kot posrednik med kupcem letalske vozovnice na eni strani ter letalskim prevoznikom na drugi strani. Letalski prevoznik lahko spremeni ceno ali/in čas prevoza, letaliških in varnostnih pristojbin in dodatka za gorivo brez predhodnih obvestil. Enako lahko spremeni pogoje prenosa dovoljene prtljage, tako ročne kot oddane, postopek kontrole potnikov in prtljage. Pravica letalskega prevoznika je, da zaradi tehničnih ali organizacijskih razlogov spremeni dan, čas leta, vrsto letala ali ponudi nadomestni let. Zaradi teh in iz organizacijskih razlogov (uporaba drugega letalskega prevoznika zaradi zasedenosti kapacitet, sprememba cene) si TENTOURS pridržuje pravico do spremembe kraja, datuma, časa leta, vrste letala, letalskih linij (npr. Trikotni leti, dodatna vmesna pristajanja, menjava letališča,...). V katalogu so dnevi in časi letov določeni zgolj informativno.

#### **VII. ODSTOP POTNIKA OD POGODBE**

Potnik lahko kadarkoli pri pričetku potovanja odstopi od pogodbe, pri čemer se potniku obračuna odstopenina v višini 95% vrednosti aranžmaja, četudi potnik odstopi od posamezne potovalne storitve ali celotne pogodbe o povezanem potovalnem aranžmaju ali če te potovalne storitve ne koristi ne glede na to kdo je njen ponudnik. V ceno odstopenine niso zajeti administrativni stroški prijavnine v višini določeni v točki I. Prvega dela Splošnih pogojev in navodil in stroški odstopa, ki znašajo 20,00 EUR na rezervacijo.

#### **VIII. VELJAVNOST**

Posebni pogoji in navodila za ogled športnih, glasbenih ali drugih prireditev veljajo od maja 2021.

Dodatek II: Obrazec standardnih informacij za povezane potovalne aranžmaje