

SPLOŠNI POGOJI IN NAVODILA

I. SPLOŠNA DOLOČILA

Ti splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje so sestavni del pogodbe oziroma napotnice/vavčerja, ki jo skleneta Btravel d.o.o. (v nadaljevanju Btravel) oziroma pooblaščenca agencija in potnik, ki prijavlja naročilo za določen turistični aranžma.

Splošni pogoji veljajo za turistične aranžmaje, ki jih organizira Btravel, in za turistične aranžmaje drugih organizatorjev potovanj, ki jih Btravel nudi. Šteje se, da veljajo Btravel splošni pogoji, če v teh splošnih pogojih glede turističnih aranžmajev drugih organizatorjev potovanj ni drugače določeno.

Organizator potovanja je potovalna agencija, ki je v pogodbi o potovanju navedena kot organizator potovanja in jamči za izvedbo objavljenega programa po vsebini aranžmaja.

V primeru, da je v posebnih pogojih poslovanja ali posameznem programu glede katerekoli točke teh splošnih pogojev in navodil določeno drugače, velja navedba oziroma določilo, navedeno v programu.

V primeru telefonske prodaje oziroma prodaje prek interneta se šteje, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev poslovanja takrat, ko je telefonsko oziroma po internetu naročil turistični aranžma. Z določili splošnih pogojev in navodil se potnik lahko seznanja na spletni strani <https://corporate.btravel.pro/sl/> oziroma na katerikoli drugi strani, kjer Btravel kot ponudnik lastnih ali tujih turističnih aranžmajev posreduje svoje storitve prek interneta, kjer so posebej označeni in splošno dostopni.

Naročnik oziroma potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo ali opravila nakup in plačilo turističnega aranžmaja ali druge storitve Btravel in se nanj nanašajo ti Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje.

II. PRIJAVA

Potnik se lahko prijavi za turistični aranžma, ki ga nudi Btravel v svoji ponudbi. Ob prijavi Btravel in potnik skleneta pogodbo o potovanju, ki je obenem tudi potrdilo o rezervaciji in vsebuje bodisi podatke o potnikovem turističnem aranžmaju bodisi se sklicuje na program aranžmaja, kjer so ti podatki navedeni. Ob prijavi je potnik dolžan navesti vse podatke in predložiti dokumente, ki jih zahteva program potovanja, ter plačati prijavnino in stroške prijave oziroma rezervacije.

V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oziroma posledice, nastale zaradi napačnih podatkov.

Prijava potnika je zavezujoča. Od nje lahko odstopi le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja (VII. točka teh splošnih pogojev). Šteje se, da je pogodba veljavna s podpisom naročnika, pa tudi s samim plačilom, ne glede na to, ali je podpisana ali ne.

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

Ob rezervaciji na poizvedbo (RQ-request) potnik plača varščino v višini, ki je odvisna od lestvice stroškov odpovedi odgovornega organizatorja ter predvidenega datuma odhoda, in ki ni nižja od 42,00 €. Na ta način postane vse, kar je navedeno v teh pogojih oziroma pogojih odgovornega organizatorja, pravna obveznost, tako za potnika kot za organizatorja, če odgovorni organizator takšno rezervacijo na poizvedbo potrdi.

Če se potnik odloči za rezervacijo z opcijo (povpraševanje ali ponudbo) s strani organizatorja, veljajo pogoji za sklenitev pogodbe, ki so označeni na opsijskem dokumentu. Opcija ne velja in ni zavezujoča ne za potnika ne za organizatorja v primeru višje sile ali "stop bookinga".

III. PLAČILO

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvede vplačilo pri blagajni Btravel ali pooblaščenici agenciji oziroma ko Btravel prejme plačilo na transakcijski račun Btravela.

Ob prijavi potnik plača prijavnino v višini 30 % cene aranžmaja oziroma toliko, kot je navedeno v programu potovanja, ter stroške rezervacije. Preostali del plača potnik najmanj 8 dni pred začetkom potovanja oziroma kakor je navedeno v programu.

V primeru, da preostalega dela pogodbene obveznosti potnik ali njegovo prijavno mesto ne plača v predvidenem roku, se šteje, da je odpovedal pogodbo o potovanju, in smiselno se uporabijo določila o potnikovi odpovedi pogodbe o potovanju iz VII. točke teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje.

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

Potnik je ob odhodu dolžan predložiti vodji potovanja dokument o plačanem aranžmaju (napotnica/vavčer in/ali potrdilo o vplačilu); v nasprotnem primeru vodja poto - vanja potnika ne sprejme na potovanje oziroma aranžma.

Potnik lahko plača z gotovino ali z 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 Btravel v primeru vračila plačila v nobenem primeru ne izplača gotovine, potnik pa lahko zahteva dobropis, če je do njega upravičen.

Posebni plačilni pogoji so navedeni v ponudbi in/ali v Ceniku storitev.

IV. CENE

Cene potovanja so določene s programom potovanja ter veljajo od dneva objave programa.

Potnik je ob osnovni ceni turističnega aranžmaja dolžan plačati tudi vsa obvezna doplačila (vizumi in ipd.), ki se, če niso že všteta v osnovno ceno aranžmaja, v pogodbi o potovanju seštejejo skupaj z osnovno ceno turističnega aranžmaja ter morebitnimi neobveznimi doplačili v končno ceno in tako na podlagi pogodbe o potovanju predstavljajo končno obveznost potnika.

Organizator potovanja ima pravico do povišanja cene najkasneje do 20 dni pred začetkom potovanja, v primeru, da je prišlo do sprememb v tečaju pogodbene (dogovor - jene) valute, do povišanja stroškov prevoza, vključno s stroški goriva, ali do povišanja pristojbin za določene storitve (na letališčih, v pristaniščih ipd.), ki vplivajo na ceno potovanja. Povišanje cene se izračunava z enakim odstotkom, kot je prišlo do povečanja prej navedenih elementov kalkulacije. Pogodbenik potovanja ali potnik ima pravico razdreti pogodbo o organizaciji potovanja, če podražitev preseže 8 % osnovne cene aranžmaja. V tem primeru ima pravico do povračila vplačanega zneska brez pravice do nadomestila škode in morebitnih stroškov vizuma, zavarovanja, cepljenja in podobnih stroškov.

O morebitni spremembi cene potovanja organizator potnika obvesti.

Btravel lahko v programu priporoči, da potnik plača storitve (dodatni oziroma fakultativni izleti, najem športne opreme, ipd), ki bodo opravljene na kraju samem. V tem primeru Btravel ne nastopa kot

organizator, ne kot posrednik, ampak zgolj kot informator. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahteve izključno pri izvajalcu oziroma ponudniku storitve na kraju samem.

Btravel lahko v programu določi ceno aranžmaja, pri tem pa izrecno navede, da se lahko cena zniža/zviša, če se bo prijavilo določeno število potnikov oziroma nastopijo drugi natančno opredeljeni pogoji. Tako določilo v nobenem primeru ne jamči, da bodo pogoji za znižanje/zvišanje cene aranžmaja nastopili. Potnik ne more odstopiti od pogodbe, ker pogoji za morebitno znižanje cene ne bi nastopili.

Morebitni popusti in ugodnosti se med seboj vedno izključujejo ter se ne seštevajo. Če je možnih več popustov in/ali ugodnosti, si potnik izbere tisti popust ali ugodnost, ki mu najbolj ustreza in za katerega izpolnjuje pogoje.

V. STORITVE, VŠTETE V CENI ARANŽMAJA

Če ni v programu drugače določeno, so v ceni aranžmaja vštete prevozne (letalski prevoz – ekonomski razred), hotelske in gostinske storitve, navedene v programu potovanja ter organizacija potovanja.

Če ni v programu drugače določeno, veljajo cene posameznega turističnega aranžmaja na osebo, za nastanitev v dvoposteljnih sobah.

VI. POSEBNE STORITVE

Posebne storitve so tiste storitve, ki praviloma niso vštete v osnovni ceni aranžmaja (enoposteljna soba, posebna prehrana, dodatni izleti ipd.).

V primeru, da so v posameznem aranžmaju razpisane posebne oziroma dodatne storitve, potnik posreduje želje po teh storitvah ob prijavi, doplača pa jih k osnovni ceni aranžmaja. Objavljene cene dodatnih oziroma posebnih storitev veljajo zgolj v primeru naročila in plačila teh storitev ob naročilu in plačilu osnovnega aranžmaja na prijavnem mestu.

VII. POTNIKOVA ODPOVED ALI SPREMEMBA POTOVANJA

Potnik ima pravico do odpovedi potovanja na prijavnem mestu, kjer se je prijavil. V primeru, ko potnik odpove pogodbo o potovanju, ima Btravel pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju. Višina povračila stroškov je odvisna od časa, v katerem je potnik predložil odpoved. Če potnik odpove pogodbo o potovanju, je dolžan Btravelu pokriti administrativne stroške v višini 20,00 € na napotnico oziroma vavčer.

V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju drugače določeni, veljajo pogoji, določeni v programu.

Višina povračila stroškov odpovedi aranžmaja je odvisna od časa pred dnevom začetka opravljanja storitve, v katerem je potnik odpovedal pogodbo o potovanju: - od 45 do 30 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve - 10 % cene aranžmaja;

- od 29 do 22 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve - 30 % cene aranžmaja;

- od 21 do 15 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve - 40 % cene aranžmaja;

- od 14 do 8 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve - 60 % cene aranžmaja;

- od 7 dni do vključno dneva odhoda oziroma začetka opravljanja storitve – 100 % cene aranžmaja;

- Neudeležba brez odpovedi - 100 % cene aranžmaja.

V primerih, ko Btravel ni organizator turističnega aranžmaja, veljajo pri ugotavljanju višine stroškov zaradi odpovedi potovanja najmanj naslednji pogoji: - do 45 dni – 10 % cene aranžmaja; - od 44 do 35 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve – 50 % cene aranžmaja; - od 34 dni do vključno dneva začetka opravljanja storitve – 100 % cene aranžmaja.

V vseh primerih, ko je predmet pogodbe nakup letalskih vozovnic, ima Btravel poleg stroškov odpovedi in administrativnih stroškov tudi pravico do zadržanja rezervacijske pristojbine (TSC).

Če se potnik ne pojavi ali odpove pogodbo o potovanju na dan začetka potovanja ali celo po njegovem začetku, ga Btravel oziroma drug organizator potovanja bremeni za celotno vrednost aranžmaja.

V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju drugače določeni, veljajo pogoji, določeni v programu.

Ob odpovedi pogodbe o potovanju mora potnik podpisati odpovedni dokument, ki mu ga v podpis ponudi prodajni svetovalec. V primeru, da zavrne podpis tega doku - menta, se šteje, kot da pogodbe o potovanju ni odpovedal.

Med potovanjem lahko potnik prekine potovanje na svojo željo in s pisno izjavo o prekinitvi. Če potnik med potovanjem potovanje prekine, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delno ne v celoti.

Če potnik med potovanjem po svoji želji spremeni program oziroma ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe s Btravelom, se šteje, da je potnik odstopil od pogodbe med potovanjem. Tudi v tem primeru nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delno ne v celoti. V tem primeru pa je potnik odgovoren za stroške in škodo, ki jo je s spremembo programa povzročil.

V primeru spremembe programa na lastno željo ali zaradi višje sile, ne da bi za to obstajali razlogi na strani Btravel zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati kakršnekoli odškodnine ali znižanja cene.

V vseh primerih, ko je predmet pogodbe nakup letalskih vozovnic, ima Btravel poleg stroškov stornacije in administrativnih stroškov tudi pravico do zadržanja rezervacijske pristojbine (TSC).

Če se potnik ne pojavi ali odpove pogodbo o potovanju na dan začetka potovanja ali celo po njegovem začetku, ga Btravel oziroma drug organizator potovanja bremeni za celotno vrednost aranžmaja. V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju drugače določeni, veljajo pogoji, določeni v programu.

Ob odpovedi pogodbe o potovanju mora potnik podpisati odpovedni dokument, ki mu ga v podpis ponudi prodajni svetovalec. V primeru, da zavrne podpis tega doku - menta, se šteje, kot da pogodbe o potovanju ni odpovedal.

Med potovanjem lahko potnik prekine potovanje na svojo željo in s pisno izjavo o prekinitvi. Če potnik med potovanjem potovanje prekine, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delno ne v celoti.

Če potnik med potovanjem po svoji želji spremeni program oziroma ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe s Btravel, se šteje, da je potnik odstopil od pogodbe med potovanjem. Tudi v tem primeru nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delno ne v celoti. V tem primeru pa je potnik odgovoren za stroške in škodo, ki jo je s spremembo programa povzročil.

V primeru spremembe programa na lastno željo ali zaradi višje sile, ne da bi za to obstajali razlogi na strani Btravela zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati kakršnekoli odškodnine ali znižanja cene.

Potnik oziroma organizator potovanja na zahtevo potnika lahko po sklenitvi pogodbe spremeni ime ali število potnikov, nastanitev, datum potovanja, vendar le pod pogo - jem, da je taka sprememba možna brez odpovedi aranžmaja. Za vsako tako spremembo Btravel zaračuna potniku administrativne stroške v višini 15,00 €. V primerih, ko pa so stroški spremembe višji, še zlasti, kadar aranžma obsega tudi prevoz s čarterjem ali prevoz z redno letalsko linijo, in nastanejo tudi stroški zaradi odpovedi in spremembe s strani izvajalcev, pa Btravel zahteva povrnitev dejanskih stroškov, nastalih zaradi spremembe.

VIII. ODSTOPNINA ZA PRIMER ODPOVEDI ARANŽMAJA ali ZAVAROVANJE RIZIKA ODPOVEDI pri ZAVAROVALNICI

Če potnik ob prijavi predvideva, da se morda zaradi določenih okoliščin (ki utegnejo nastopiti pri njem ali v njegovi ožji družini) potovanja ne bo udeležil, lahko vplača odstopnino. Sporazum o odstopnini se lahko sklene najkasneje na dan potrditve rezervacije in velja le v primeru uradnih pozivov, nepričakovanega poslabšanja zdravstva - nega stanja ali smrti v ožji družini (zakonec, starši, otroci). Potnik lahko uveljavlja povračilo vplačanega zneska iz naslova vplačane odstopnine le ob predložitvi ustreznega pisnega dokazila.

Odstopnina znaša 5 % cene aranžmaja. S programom se lahko posebej določi drugačna višina odstopnine, oziroma, da plačilo odstopnine ni mogoče.

Ne glede na plačano odstopnino ima Btravel v primeru potnikove odpovedi potovanja pravico do povrnitve administrativnih stroškov, ki znašajo 20,00 € po napotnici/ vavčerju ter pravico do zadržanja zneska vplačane odstopnine. V primeru, ko je predmet pogodbe o potovanju nakup letalske vozovnice, Btravel poleg administrativnih stroškov zadrži tudi rezervacijsko pristojbino (TSC). Potnik ima iz naslova vplačane odstopnine torej pravico do povračila vplačanega zneska za pogodbeno dogovorjene turistične storitve, zmanjšane za administrativne stroške, vplačila odpovednega rizika in TSC. Btravel ne odgovarja za druge morebitne stroške, ki jih je imel potnik zaradi načrtovanega potovanja ali druge turistične storitve po pogodbi o potovanju (npr. stroški cepljenja, vizum, potni stroški ipd.).

Potnik ima pravico do uveljavljanja vračila plačila na podlagi plačane odstopnine v primeru, da pogodbo o potovanju zaradi zgoraj navedenih razlogov odpove najkasneje do dve uri pred začetkom potovanja. Kot začetek potovanja, ki se začne z organiziranim avtobusnim, letalskim ali ladijskim prevozom, se šteje ura avtobusnega, letalskega ali ladijskega odhoda. V primeru, ko v turistični aranžma ni vključen organiziran prevoz, pa se kot začetek potovanja šteje ura, ko bi potnik lahko dejansko prevzel nastanitveni objekt (običajno ob 14.00).

Če potnik potovanja ne začne na dan, ki je določen kot začetek potovanja in potovanja pred začetkom pisno ne odpove, nima pravice do uveljavljanja vračila vplačila na podlagi plačane odstopnine. Pri turističnih aranžmajih, v katere ni vključen organiziran prevoz, potnik nima pravice do vračila vplačanega zneska na podlagi odstopnine, če se na dan začetka potovanja ne zgleda v nastanitvenem objektu.

Šteje se tudi, da potnik ni začel potovanja oziroma da je odstopil od pogodbe, kadar potnika ne sprejme na prevoz prevoznik (letalski, ladijski, avtobusni in podobno) iz kakršnihkoli razlogov, ki so lahko varnostne ali regulativne narave, ne glede na to, ali se je to zgodilo na začetku potovanja ali med potovanjem. Potnik je v takem primeru odgovoren za vso povzročeno škodo in ne more uveljavljati nobenih vračil na podlagi plačane odstopnine. Potnik prav tako nima pravice do povračila iz naslova odstopnine v primeru, ko ne predloži ustreznega pisnega dokazila o opravičenem razlogu odpovedi potovanja.

Zahtevka za uveljavitev odstopnine ni mogoče uveljavljati po datumu začetka potovanja, kakor tudi ne za čas neizkoriščenega dela potovanja.

V drugih primerih dokumentirane višje sile, ki ne spadajo med dogodke, ki jih krije odstopnina in zaradi katerih potnik odpove potovanje oziroma odstopi od pogodbe, ima Btravel pravico do povračila vseh svojih že nastalih stroškov, kakor tudi tistih, ki nastanejo z odpovedjo potovanja. Višja sila mora biti dokumentirana z veljavnimi uradnimi dokumenti in taka, da je pred sklenitvijo pogodbe ni bilo mogoče predvideti ali se ji izogniti.

V primeru, da potnik sklene zavarovanje rizika odpovedi turističnega potovanja pri kateri izmed zavarovalnic, se potnikove pravice iz naslova zavarovanja rizika odpovedi uveljavljajo pri tej zavarovalnici, pri čemer se uporabljajo splošni pogoji poslovanja zavarovalnice. Potek reševanja škodnega primera in čas reševanja škodnega primera je v pristojnosti zavarovalnice, preko katere je sklenjeno zavarovanje rizika odpovedi.

IX. ORGANIZATORJEVA PRAVICA DO ODPOVEDI POTOVANJA

Btravel si v skladu z veljavno zakonodajo pridržuje pravico do odpovedi potovanja ali do spremembe programa potovanja. Btravel si pridržuje pravico do odpovedi potovanja najkasneje 7 (sedem) dni pred predvidenim odhodom, če se za potovanje ne prijavi potrebno, v programu ali pogodbi o potovanju, navedeno število potnikov.

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

- za potovanje z avtobusom – najmanj 40 potnikov po avtobusu;
- za potovanje na rednih letalskih progah v Evropi - najmanj 20 potnikov v posamezni skupini;
- za potovanje na medcelinskih letalskih progah - najmanj 15 potnikov v posamezni skupini;
- za potovanje s posebnimi letali, vlaki ali hidrokrilnimi ladjami - najmanj 80 % zasedenosti le-teh.

V primerih, ko Btravel izrecno pisno jamči odhod oziroma zagotavlja odhod, potovanja ne more odpovedati.

Btravel si pridržuje pravico do popolnega ali delnega odstopa od pogodbe, če pred izvajanjem ali med izvajanjem programa nastopijo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, odstraniti ali se jim izogniti, za Btravel pa te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe.

Pri turističnih aranžmajih ter ostalih turističnih storitvah, kjer je ustrezno vreme bistven pogoj za izpolnitev programa, se odstop od pogodbe zaradi slabega oziroma neustreznega vremena šteje kot odstop od pogodbe zaradi izrednih okoliščin. V tem primeru ima potnik pravico le do povrnitve vplačanega zneska ali do prenosa vplačanega zneska na drug termin.

Btravel lahko odpove pogodbo oziroma odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil s Btravelom, predvsem če se ugotovi, da je potnik namerno sporočil napačne podatke o številu potnikov ali njihovi starosti, oziroma je med potovanjem prišlo do sprememb, potnik pa o tem ni obvestil Btravel.

Btravel si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda oziroma do odpovedi potovanja zaradi spremembe letalskega voznega reda ali nastopa višje sile ter pravico do spremembe smeri potovanja, če se spremenijo pogoji za potovanje (nov vozni red, negotov položaj v državi, kjer je organiziran program, naravne nesreče ali drugi nepred - videni vzroki, na katere Btravel ne more vplivati), brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih v potniškem prometu.

Btravel ne more prevzeti odgovornosti za spremembe programa zaradi nastopa kakršnekoli višje sile med potekom programa. V teh primerih lahko potnikom zagotovi storitve v spremenjeni obliki, glede na obstoječe možnosti.

V primeru, da Btravel odpove potovanje, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene aranžmaja. V primeru Btravelove odpovedi potovanja potnik nima pravice do povračila stroškov vizuma, potrebnega za vstop v državo, kamor naj bi se potovalo, ali stroškov cepljenj, ki so bili s programom zahtevani. Btravel o kakršnikoli naknadni spremembi programa potnika nemudoma obvesti. Če Btravel oziroma drug organizator potovanja odstopi od pogodbe med njenim izpol - njevanjem, ima pravico do pravičnega plačila za dogovorjene storitve. Prav tako potnik nima pravice do povračila administrativnih stroškov in zavarovanja, sklenjenega pri zavarovalnici.

Btravel ne odgovarja za zamude letal, ladij ali vlakov, kakor tudi ne za spremembe programa, ki bi nastale kot posledica takšnih zamud.

V primeru, da Btravel zaradi izrednih okoliščin, ki jih ni mogel pričakovati, niti se jim izogniti ali jih odvrniti, na kraju samem ne more zagotoviti nastanitve potnikov v dogo - vorjenem objektu, lahko nastani potnike v objektu iste kategorije ali višje kategorije in samo v dogovorjenem kraju.

X. POTOVALNI DOKUMENTI IN OSTALE POTNIKOVE OBVEZNOSTI

Potnik se je dolžan informirati o veljavnih predpisih o potnih listinah, vizumih, deviznih, carinskih in zdravstvenih predpisih. Potnik je dolžan skrbeti, da on osebno ter njegovi dokumenti in prtljaga ustrezajo pogojem, predvidenim z obmejnimi carinskimi, zdravstvenimi in drugimi predpisi svoje države, kakor tudi tiste, v katero ali skozi katero potuje.

Potnik, ki se prijavlja za potovanje v tujino, mora imeti veljaven potni list ali drug ustrezen veljaven osebni dokument, s katerim lahko vstopi v posamezno državo.

V primeru, da posamezne države pogojujejo vstop v državo z določeno časovno veljavnostjo potovalnega dokumenta pred iztekom veljavnosti na dan vstopa, je dolžan potnik na ta določila sam paziti in Btravel za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitev potovanja potnika iz tega naslova ne odgovarja.

Potnik si je dolžan pred potovanjem oziroma do roka, ki je v programu določen, pridobiti vizume za države, v katere potuje in opraviti cepljenja, ki so za te države zahtevana.

Če potnik teh obveznosti ne izpolni, ravna Btravel po določilih o potnikovi odpovedi potovanja. V primeru, da potniku vizum ureja Btravel, le-ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Stroškov pridobitve ter samih vizumov Btravel potniku ne vrača. Btravel ne jamči za točnost informacij, pridobljenih od pristojnih veleposlaništev. V primeru zavrnitve vstopa v državo ali drugih ovir nosi vse stroške potnik sam. Posredovanje Btravela pri pridobitvi vizuma ni všteto v ceni potovanja, ampak se plača posebej. Šteje se, da si potnik ureja vizum sam, kadar Btravelu ne dostavi za ureditev vizuma potrebnih dokumentov v roku, določenem v programu ali ponudbi.

Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu (letalski, ladijski, avtobusni ...) je potnik dolžan ob prijavi posredovati vse potrebne podatke o vseh udeležencih potovanja ali letovanja, ki jih prijavlja. Podatki se morajo v celoti natančno ujemati s podatki v uradnih dokumentih, ki so jih udeleženci potovanja dolžni v skladu s predpisi o prestopu državne meje in ustreznimi tujimi zakonodajnimi akti nositi s seboj. V primeru, da napačni podatki povzročijo zamudo, dodatne stroške ali prekinitev potovanja, odgovarja za vse nastale stroške udeležencem potovanja zgolj potnik sam.

Potnik je dolžan spoštovati hišni red v gostinskih in hotelskih objektih ter dobronamerno sodelovati s predstavnikom organizatorja in izvajalcem storitev. Če potnik ne upošteva svojih obveznosti, odgovarja organizatorju za povzročeno škodo, organizator pa odklanja vsakršno odgovornost za škodo, ki bi jo potnik lahko utrpel v takem primeru. Na potovanju se je potnik dolžan obnašati tako, da ne ogroža življenja ali zdravja svojih sopotnikov in ne ogroža samega poteka potovanja. V primeru, da se potnik obnaša v nasprotju s tem določilom, ga ima predstavnik organizatorja pravico izločiti z nadaljnjega potovanja brez povračila kakršnihkoli stroškov, razen plačil, ki se plačujejo na kraju samem.

XI. OBVESTILA PRED ODHODOM/POTOVANJEM

Btravel potnikom obvestil pred potovanjem s klasično pošto ne pošilja, razen če v programu ni drugače določeno. Potniki prejmejo obvestilo pred potovanjem na svoj elektronski naslov (v primeru, da so ga podali ob prijavi), sicer pa obvestilo lahko prevzamejo na svojem prijavnem mestu, kjer je dostopno najkasneje pet (5) do sedem (7) dni pred začetkom potovanja. Btravelovim potnikom sta na voljo tudi elektronski naslov slovenija@btravel.pro in telefonska številka 01 7240 320, kjer lahko obvestilo tudi naročijo. Obvestila pred potovanjem za enodnevne izlete ter za vse aranžmaje v Sloveniji in Hrvaški z lastnim prevozom se ne pripravljajo, saj so vsi napotki navedeni v programu potovanja.

V primeru, da potnik do tri (3) dni pred odhodom ne prejme obvestila na svoj elektronski naslov, je naprošen, da se obrne na svoje prijavno mesto, oziroma ne zgoraj navedeni e-naslov in/ali telefon.

Škodo, ki bi nastala, ker bi potnik podal nepopoln ali nepravilen naslov (klasični in/ali elektronski) za namen izpolnitve napotnice/vavčerja, pogodbe in/ali obvestila, nosi potnik.

XII. ZDRAVSTVENI PREDPISI

Po predpisih Svetovne zdravstvene organizacije se je za potovanje v določene države potnik dolžan cepiti in si priskrbeti ustrezen dokument. Cepljenje je tudi obvezno, če je tovrsten predpis sprejet po sklenitvi pogodbe o potovanju; to ni opravičljiv razlog za prekinitve pogodbe, če ne bi obstajale kontraindikacije za potnikovo zdravje. V tem primeru je potnik dolžan predložiti zdravniško potrdilo. V primeru, da so v programu za potovanje navedena oziroma zahtevana določena cepljenja, si mora vsak potnik sam priskrbeti mednarodno potrdilo - rumeno knjižico, z vpisanimi opravljenimi cepljenji. Btravel ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitve potovanja, zaradi potnikovega nespoštovanja zdravstvenih predpisov države, v katero vstopa, ali programa, na katerega se je prijavil, kakor tudi ne za stroške povezane s tem.

XIII. PRTLJAGA

Za prevoz prtljage ni odgovoren organizator, agent ali posrednik, ti ne odgovarjajo za uničeno ali izgubljeno prtljago, prav tako tudi ne za krajo prtljage in/oziroma drugih dragocenosti v hotelu. Prijave izgubljene ali poškodovane prtljage potnik sam naslovi na prevoznika, hotel oziroma drugega neposrednega ponudnika storitve. Za prevoz posebne prtljage, kot je kolo, surf, golf oprema ..., mora potnik prevozniku plačati doplačilo, in sicer običajno ob odhodu neposredno na letališču. V vsakem primeru je prevoz tovrstne prtljage obvezno najaviti že ob prijavi, letalski prevoznik pa si zaradi omejitve omejene kapacitete vseeno v vsakem primeru pridržuje pravico do zavrnitve prevoza tovrstne prtljage. Vse stroške oziroma škodo, ki bi zaradi tega nastala, nosi potnik sam.

Prevoz prtljage do določene teže, ki jo določa prevoznik, je brezplačen. Pri letalskem prevozu ima potnik pravico do brezplačnega prevoza določene teže prtljage (po določilih prevoznika), vsak dodatni kilogram pa doplača potnik sam na kraju samem, v ustrezni valuti oziroma po določilih letalskega prevoznika. Otroci do dveh let nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage.

Pri letalskem prevozu je za prtljago odgovorna izključno letalska družba, na podlagi predpisov, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu.

V primeru izgube prtljage potnik izpolni obrazec PIR letalske družbe, ki je opravila prevoz ter izpolnjenega preda predstavniku letalske družbe, en izvod pa zadrži zase. Na podlagi obrazca mu letalska družba izplača odškodnino, po predpisih, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu.

Btravel ne odgovarja za krajo ali poškodovanje potnikove prtljage ali drugih osebnih stvari, dragocenosti in dokumentov iz nastanitvenih objektov (hotelskih sob, apartmajev ipd.) in prevoznih sredstev (letal, avtobusov, ladij ipd.).

XIV. TOČNOST PREVOZNIKOV

Btravel ne odgovarja za točnost prevozov v kopenskem, morskem in letalskem prometu, kadar se le-ta opravlja z javnimi prevoznimi sredstvi, na rednih ali izrednih potniških prevozi, plovbah ali poletih. Odgovornost prevoznikov je ustrezno določena v pogodbi med potnikom in prevoznikom, ki stopi v veljavo z uporabo prevoznega sredstva. Btravel ne odgovarja za škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva.

Btravel si pridržuje pravico do spremembe voznega reda, tipov letal, prevoznika in smeri poleta (vmesni postanki, leti preko drugega letališča ipd.), ki nastopijo zaradi različnih tehničnih in organizacijskih razlogov. Prav tako lahko pride do zamud, ki so največkrat posledica preobremenjenosti zračnega prostora, stavk in slabega vremena, nanje pa organizator nima vpliva.

Spremembe iz prejšnjega odstavka pri paketnih potovalnih aranžmajih ne štejejo za spremembo programa potovanja, saj sta prvi in zadnji dan potovanja namenjena izključno prihodu in odhodu na destinacijo in z nje ter s tem povezanimi prevozi, ne pa tudi počitku.

Potnik je dolžan 48 ur pred vrnitvijo pri predstavniku organizatorja preveriti uro povratka, razen če potuje v skupini s Btravelovim vodnikom.

XV. IZGUBA DOKUMENTOV

Če potnik med potovanjem izgubi dokumente ali so mu le-ti ukradeni, so pa nujno potrebni za nadaljevanje potovanja ali za vrnitev v domovino, si potnik na lastne stroške priskrbi nove.

Pri urejanju formalnosti v zvezi s tem se potnik lahko za nasvete in pomoč obrne na vodjo potovanja ali Btravelovega predstavnika oziroma predstavnika organizatorja potovanja, ki organizira potnikov turistični aranžma.

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

XVI. INFORMACIJE

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

Povprečna skrbnost stranke, ki svoje storitve naroča prek spleta ali telefonske prodaje in je torej večča uporabe tovrstnih storitev, je, da si vse zanjo pomembne informacije pridobi sama prek spletnih strani nastanitvenega objekta ali počitniške destinacije.

NAVODILA in POSEBNI POGOJI ter **KORISTNE INFORMACIJE**, ki so objavljeni v katalogih in/ali cenikih, veljajo za vse aranžmaje, tako za skupinske kot individualne odhode, za razpisane in posebej pripravljene programe, če ni v njih drugače navedeno, in rezervirane storitve, ter so sestavni del **SPLOŠNIH POGOJEV**.

Fotografije, objavljene na internetu in v reklamnih materialih, so informativne narave, zato Btravel ne jamči za popolnost ali verodostojnost podatkov ter videz, kadar tako jamstvo ni izrecno navedeno.

Navedbe v vremenskih tabelah so večletno statistično povprečje in služijo zgolj kot orientacija potniku, zato Btravel ne odgovarja v primeru neskladja teh podatkov z dejanskim stanjem.

XVII. KATEGORIZACIJE NASTANITVENIH OBJEKTOV IN SPLOŠNO O HIŠNIH REDIH

Nastanitve v programih so označene v skladu z uradno nacionalno kategorizacijo v posameznih državah, veljavno v času izdaje programa, na katero organizator nima nikakršnega vpliva. Standardi turističnih ponudb med izbranimi cilji so različni in neprimerljivi. Pri tem je treba upoštevati, da merila kategorizacije v nekaterih turističnih destinacijah bistveno odstopajo od meril, ki veljajo v Republiki Sloveniji oziroma v večini zahodnoevropskih držav, zato se v teh državah priporoča rezervacija nastanitve višje kategorije.

Organizator ne prevzema odgovornosti za katerokoli pisno ali ustno informacijo, podano s strani pooblaščenega agencije organizatorja, ki ni v skladu z opisi storitev v njegovem programu.

Hišni redi, prehrana, storitve, plaža kakor tudi ostala ponudba hotelov so pod nadzorom krajevnih turističnih organizacij. Tudi na te elemente organizator nima nikakršnega vpliva.

Pri aranžmajih, označenih z "all inclusive", je treba pozorno prebrati opis storitev v programu oziroma ponudbi, saj ne kaže enačiti vseh »all inclusive« ponudb. Običajno je osnovna storitev pri »all inclusive« ponudbi polni penzion (zajtrk, kosilo in večerja), pri obrokih je všteta pijača (lokalna).

Če potnik pri rezervaciji ne doplača sobe s posebnimi značilnostmi (pogled na morje, balkon, lega - orientacija, določeno nadstropje), je nastanjen v eni od sob, ki so uradno registrirane za izdajanje gostom v hotelu. Razdelitev sob je v pristojnosti hotelirjev, organizator potovanja nima pri tem nobenega vpliva, potnikove želje lahko posreduje, ne more pa zagotoviti, da bodo le-te tudi izpolnjene. Pri nastanitvi v enoposteljni sobi mora potnik upoštevati, da le-ta navadno ne ustreza standardu dvoposteljne sobe, da je navadno manjša in ima slabšo lego. Pri nastanitvi v triposteljni sobi mora potnik upoštevati, da gre največkrat dejansko za dvoposteljno sobo s pomožnim ležiščem, pri čemer nastanitev tretje osebe ne ustreza standardu nastanitve drugih dveh oseb. Navadno gre za zložljivo posteljo, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je primerna za otroke.

XVIII. REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE

Potnik mora nepravilnosti oziroma pomanjkljivosti grajati na kraju samem, vodji potovanja, Btravelovemu predstavniku oziroma predstavniku organizatorja potovanja, ki organizira potnikov turistični aranžma, neposrednemu izvajalcu storitev oziroma pooblaščen lokalni agenciji. 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 nepravilnosti ni obvestil zgoraj navedenih oseb, se šteje, da se je potnik strinjal s tako opravljeno storitvijo in je s tem izgubil pravico do vlaganja kasnejših reklamacij z zahtevo po znižanju cene storitve oziroma plačilu škode. Btravel ne bo obravnaval reklamacije, ki ji potnik ni priložil zapisnika predstavnika organizatorja oziroma ponudnika storitve o reklamaciji, ki bo izkazoval, da pomanjkljivosti ni bilo mogoče reševati na kraju samem.

Pritožbeni postopek: Potnik takoj na kraju samem reklamira neustrezno storitev pri predstavniku organizatorja, v njegovi odsotnosti pa ponudniku storitve. Potnik mora pri odpravljanju vzroka pritožbe sodelovati s predstavnikom z dobrim namenom. Če potnik ne sprejme ponujene rešitve reklamacije, ki ustreza vplačanim storitvam po programu, Btravel ne bo upošteval kasnejših zahtev za povrnitev škode ali znižanje cene potovanja. Če vzroka pritožbe ni možno odpraviti, potnik s predstavnikom sestavi pisno poročilo. Po vrnitvi s potovanja mora potnik v zakonskem roku, to je v dveh mesecih od zaključka potovanja, poslati pisno pritožbo s priporočeno pošto na naslov: Btravel d.o.o., Ekslerjeva ulica 8, 1241 Kamnik, ter priložiti dokaze, ki bodo dokazovali utemeljenost pritožbe (obvezno pisno potrdilo s podpisom predstavnika ali ponudnika storitve, morebitne račune zaradi dodatnih stroškov ipd.). Organizator je dolžan prvič pisno odgovoriti potniku v 8 dneh po sprejemu pritožbe, dokončno pa v primernem roku, potrebnem za pridobitev informacij o vzroku pritožbe pri ponudniku storitve; oziroma, v času, ki je potreben, da pridobi informacije od tretjih oseb v skladu z 892. členom Obligacijskega zakonika. Dokler organizator ne izda odgovora na reklamacijski zahtevek potnika, se potnik odreka posredovanju pritožbe tretjim osebam in pristojnim institucijam ali dajanju informacij medijem in drugim javnostim.

Organizator bo reševal samo pritožbe, kjer vzroka ni bilo možno odpraviti na kraju samem. V primeru reklamacije za potovanje, pri katerem Btravel ni organizator potovanja, bo Btravel pritožbo posredoval odgovornemu organizatorju potovanja in o rešitvi reklamacije potnika pisno obvestil. Tuji organizatorji imajo krajši čas za oddajo pritožb, in sicer 30 dni, zato mora potnik poslati reklamacijo v najkrajšem možnem času. V primeru, da Btravel nastopa zgolj v vlogi informatorja, mora potnik vse reklamacijske zahtevke uveljavljati na kraju samem pri dejanskem organizatorju dodatnega izleta, ogleda ipd. Brez pisne reklamacije Btravel ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov.

Reklamacija mora biti podpisana, vloži pa jo lahko vsak potnik sam v svojem imenu ali pa za to pisno pooblasti tretjo osebo. Pooblastilo mora biti priloženo reklamaciji, sicer Btravel take reklamacije ne bo obravnaval. Prav tako Btravel ne bo obravnaval reklamacij, ki ne bodo poslani na zgoraj navedeni naslov. Reklamacije so lahko poslani tudi preko elektronske pošte izključno na elektronski naslov slovenija@btravel.pro, vendar morajo vsebovati vse, kar morajo vsebovati reklamacije, ki so poslani po pošti.

Reklamacija mora biti utemeljena. Potnik naj reklamaciji zato priloži ustrezne dokaze in/ali ustrezno potrdilo hotelirja, prevoznika oziroma druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik svoj zahtevek uveljavlja.

V skladu z 894. členom Obligacijskega zakonika se omeji največja odškodnina zaradi nepopolne opravljene storitve na vplačani znesek. Potnik ima pravico do odškodnine v višini realne vrednosti neizvedenih storitev. To določilo ne velja v primeru, da ima Btravel pravico do odpovedi aranžmaja ali spremembe programa, skladno z določili teh splošnih pogojev in zakona. Omejitev odgovornosti velja za vsa potovanja, za katera je sklenjena pogodba o potovanju. Potnik ni upravičen do nadomestila izgubljene -nega dobička ter povračila nematerialne škode in stroškov, ki iz nje izvirajo.

XIX. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Btravel pridobljene osebne podatke o potnikih varuje skladno z vsemi predpisi na področju varovanja in prostega pretoka osebnih podatkov, ter je zavezan k najvišjim standardom zagotavljanja varstva posameznikovih pravic. Btravel osebne podatke primarno obdeluje z namenom sklenitve oziroma izpolnjevanja pogodbe, lahko pa tudi za namene neposrednega trženja in obveščanja o ponudbi Btravela ali njegovih partnerjev, raziskave trga, vodenja analiz poslovanja, segmentacije kupcev in statistične obdelave. Podatkov ne posreduje tretjim osebam, v kolikor za to ne obstaja z zakonom predvidena pravna podlaga. Osebni podatki se lahko obdelujejo na podlagi zakona, na podlagi pogodbenega razmerja, če gre za osebne podatke, ki so potrebni za izpolnjevanje pogodbenih obveznosti ali uveljavljanje pravic iz pogodbenega razmerja, zaradi zakonitih interesov, za katere si prizadeva upravljavec ali tretja oseba, je to potrebno za zaščito življenjskih interesov posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, ali druge fizične osebe in na podlagi izrecne privolitve posameznika za obdelavo osebnih podatkov dane skladno s predpisi s področja varovanja in prostega pretoka osebnih podatkov. Soglasje, ki ga za obdelavo poda potnik, se lahko v vsakem trenutku spremeni, ali umakne v celoti. Potnik ima najmanj naslednje pravice:

- 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.

Btravel imenuje za zagotavljanje varstva pravic potnikov Pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov. Zahtevke v zvezi s pravicami potnikov na področju varovanja in prostega pretoka osebnih podatkov sprejema na elektronski naslov slovenija@btravel.pro, ali po pošti na naslov Btravel d.o.o., Ekslerjeva ulica 8, 1241 Kamnik. Z namenom zagotavljanja kar se da visokega standarda varovanja osebnih podatkov potnikov, je Btravel sprejel posebno Politiko zasebnosti, ki je sestavni del Splošnih pogojev in navodil.

XX. POSEBNA DOLOČILA ZAKONA O VARSTVU POTROŠNIKOV

Izvečki iz Zakona o varstvu potrošnikov (Ur. l. RS št. 98/2004-UPB2, 126/2007, 86/2009, 78/2011, v nadaljevanju: ZVPot), ki se nanašajo na organizacijo turističnih aranžmajev:

Uporaba: ZVPot se nanaša izključno na potrošnike.

Obseg uporabe: ZVPot se nanaša izključno na paketne turistične aranžmaje in ne na druge turistične storitve.

Dogodek:

Rok:

Možnost odpovedi potovanja zaradi premajhnega števila prijavljenih udeležencev	Obvestilo potnikom najkasneje 7 dni pred odhodom
Dvig cene – le zaradi sprememb cene goriv, tarif, menjalnih tečajev	Obveščena stranka 20 dni pred odhodom, možnost odstopa s strani stranke če je povečanje višje od 8 % vrednosti aranžmaja
Rok za reklamacijo	2 meseca od konca potovanja
Odgovor na reklamacijo	8 dni po prejemu reklamacije
Menjava stranke na željo stranke	8 dni pred odhodom če je mogoče spremembo urediti – na stroške stranke

XXI. KONČNA DOLOČILA

V primeru spora med strankami se uporabi pristojno sodišče.