

Splošni pogoji popotniše agencije Vivatreking

1. SPLOŠNA DOLOČILA

Ti splošni pogoji in navodila za potovanje so sestavni del pogodbe oz. prijavnice/voucherja, ki jo skleneta Vivatreking s.p.(v nadaljevanju Vivatreking) oz. pooblaščenca agencija in potnik, ki se prijavlja za določen turistični aranžma. Splošni pogoji veljajo le za turistične aranžmaje, ki jih organizira Vivatreking, razen v kolikor je izrecno navedeno, da veljajo tudi za prodajo aranžmajev drugih organizatorjev. V kolikor je v posameznem programu glede katerekoli točke teh Splošnih pogojev določeno drugače, velja določilo oz. navedba v programu. V primeru telefonske prodaje oziroma prodaje po internetu se šteje, da je potnik sprejel določila teh Splošnih pogojev poslovanja takrat, ko je telefonsko oziroma po internetu naročil turistični aranžma. Naročnik oziroma potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo ali opravila nakup in plačilo turističnega aranžmaja ali druge storitve Vivatreking in se nanj nanašajo ti Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje.

2. PRIJAVA

Potnik se lahko prijavi za turistični aranžma, ki ga organizira Vivatreking, v poslovalnici Ljubljana. Plačilo ali delno plačilo turističnega aranžmaja velja kot prijava. Pogoji plačila so sestavni del turističnega aranžmaja, za večje skupine pa tudi pogodba. Ob prijavi je potnik dolžan navesti vse podatke in predložiti dokumente, ki jih zahteva program potovanja, ter plačati prijavnino in stroške prijave. V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov. Po sklepu in ceniku Združenja turističnih agencij Slovenije Vivatreking za svoje storitve zaračunava naročniku standardne rezervacijske stroške in stroške za sestavo ponudbe pri prodaji turističnih aranžmajev v višini 13 EUR na prijavnico (voucher). 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 inštrumenta, plačilo prijavnine ali njenega dela, plačilo stroškov prijave ali dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik posredoval zavezujočo prijavo ali prijava, ki vsebuje katerega koli izmed navedenih podatkov. Od prijave lahko potnik odstopi le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja.

3. PLAČILO

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo pri blagajni Vivatreking oz. Vivatreking prejme plačilo na svoj transakcijski račun. Prijavnina in stroški rezervacije, ki jo potnik plača ob prijavi, znaša 30% cene aranžmaja, oz. toliko, kot je navedeno v programu potovanja. Preostali del plača potnik najmanj 10-8 dni pred začetkom potovanja, oz. kakor je navedeno v programu. V primeru, da preostalega dela cene aranžmaja potnik ali njegovo prijavno mesto ne plača v predvidenem roku, se šteje, da je odpovedal aranžma, in smiselno se uporabijo določila o potnikovi odpovedi aranžmaja 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 (prijavnica/voucher ali/in potrdilo o vplačilu); v nasprotnem primeru, vodja potovanja potnika ne sprejme na potovanje oz. aranžma. Potnik lahko plača z gotovino ali z drugim predvidenim plačilnim sredstvom.

4. CENE

Cene potovanja so določene s programom potovanja ali letovanja ter veljajo od dneva objave programa. Vivatreking si pridržuje pravico do spremembe cene zaradi sprememb v menjalniškem tečaju ali sprememb v tarifah prevoznikov, ki vplivajo na ceno potovanja, v skladu z zakonom, ki ureja obligacijska razmerja in predpisi, ki so veljavni v Republiki Sloveniji. O morebitni spremembi cene potovanja mora Vivatreking potnika obvestiti najkasneje 20 dni pred odhodom. Če je podražitev več kot 10 % lahko potnik odstopi od pogodbe brez storno stroškov.

5. POSEBNE STORITVE

Posebne storitve so tiste storitve, ki praviloma niso vštete v ceni aranžmaja (enoposteljna soba, posebna prehrana, opcijski dodatni izleti ipd.) ali so za njih v programu predvidena doplačila (vizumi, ipd.), zato jih potnik posebej plača, razen če ni v programu drugače določeno. V primeru, da so k posameznemu aranžmaju razpisane posebne oz. dodatne storitve, potnik posreduje želje po teh storitvah ob prijavi, doplača pa jih k ceni aranžmaja. Med samim potovanjem

potnik doplača posebne storitve vodi potovanja ali predstavniku Vivatreking v kraju, kjer se storitev opravlja, v ustrezni valuti, če je med potovanjem to storitev še mogoče naročiti, po ceni, veljavni na kraju samem.

6. POTNIKOVA ODPOVED POTOVANJA

Potnik ima pravico do odpovedi potovanja v poslovalnici, kjer se je prijavil. V kolikor potnik odpove potovanje na svojo željo, je upravičen do povračila vplačanega zneska. Višina vračila je odvisna od časa, v katerem je potnik odpovedal aranžma: · do 30 dni pred odhodom znašajo storno stroški 30% vrednosti aranžmaja · 29 dni pred odhodom do vključno 8 dni pred odhodom znašajo storno stroški 80 % vrednosti aranžmaja · od 7 do en delovni dan do 19:00 pred odhodom - 90 % od cene aranžmaja (razen če program ne predvideva drugače) · na dan odhoda ali neudeležba brez odpovedi 100 % od cene aranžmaja (razen če program ne predvideva drugače) Višino stroškov ob odpovedi zaračunava Vivatreking v odstotkih od celotne cene aranžmaja, ne glede na to, kolik delež je bil plačan do dneva odpovedi. Za skupine se lahko odpovedni riziki opredelijo s posebno pogodbo tudi drugače. Za vsako rezervacijo, kakor tudi za vsako spremembo rezervacije, se zaračunava 13 EUR po voucherju.

7. ZAVAROVANJE ODPOVEDI POTOVANJA (riziko odpovedi)

Vsak potnik se lahko zavaruje za primer odpovedi aranžmaja, če nastopi: · smrt, nesreča ali nepričakovano poslabšanje zdravstvenega stanja, kar zavarovancu onemogoča potovanje · hujska nesreča ali smrt ožjih svojcev, kar zavarovancu onemogoča potovanje. Višina vplačila za zavarovanje škodnega dogodka znaša 4 % vrednosti celotnega aranžmaja. Ne glede na plačano zavarovanje odpovedi potovanja ima Vivatreking v primeru potnikove odpovedi potovanja pravico do povrnitve administrativnih stroškov, ki znašajo 13 EUR po napotnici / voucherju. Če potnik potovanja ne prične na dan, ki je določen kot pričetek potovanja in potovanja pred samim pričetkom ne odpove, nima pravice do uveljavljanja vračila vplačila na podlagi plačanega zavarovanja odpovedi. Smatra se tudi, da potnik ni pričel 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 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 plačanega zavarovanja odpovedi. 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, ter ima o tem ustrezne veljavne uradne dokumente, pa ni položil zavarovanja odpovedi, ima Vivatreking pravico do povračila vseh svojih že nastalih stroškov kakor tudi do vseh tistih, ki z odpovedjo potovanja nastanejo. Razliko vrne Vivatreking potniku.

8. ODPOVED POTOVANJA ALI SPREMEMBA PROGRAMA

Vivatreking si pridržuje pravico, da na podlagi veljavnih zakonskih predpisov odpove potovanje najkasneje 7 dni pred odhodom, če se ne prijavi potrebno število potnikov. V kolikor v programu ni navedeno drugače, velja za najmanjše število potnikov pri določenem prometnem sredstvu naslednje: · za izlete z avtobusom najmanj 30 potnikov · za izlete na rednih letalskih progah po Evropi najmanj 20 potnikov · za izlete na medcelinskih letalskih progah najmanj 15 potnikov · za izlete s posebnimi letali, vlaki in ladjami (trajekti, hidroglicerji ipd.) najmanj 80 % zasedenih sedežev. Prav tako si Vivatreking pridržuje pravico popolnoma ali delno odstopiti od pogodbe, ne da bi moral potniku povrniti škodo, če pred izpolnjevanjem pogodbe ali med tem nastanejo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, niti se jim izogniti ali jih odvrniti, za Vivatreking pa so te okoliščine utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi bile takrat podane. Vivatreking si pridržuje pravico do spremembe dneva, časa in kraja odhoda potovanja, če se spremeni letalski ali ladijski vozni red ali zaradi nepredvidene višje sile. Prav tako lahko spremeni tudi smer potovanja, če se spremenijo bistveni pogoji potovanja (spremenjen vozni red, elementarne nesreče, nezanesljiv položaj na nekem območju,...) na katere Vivatreking ne more vplivati, brez posebne odškodnine. V teh primerih se Vivatreking ravna v skladu z veljavnimi predpisi v mednarodnem potniškem prometu. Vivatreking lahko odpove pogodbo oziroma odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil z Vivatrekingom, 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 Vivatreking. V primeru, da Vivatreking odpove potovanje, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene aranžmaja. V primeru 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. O kakršnikoli naknadni spremembi programa Vivatreking potnika nemudoma obvesti. Vivatreking ne odgovarja za zamude letal, ladij ali vlakov, kakor tudi ne za spremembe programa, ki bi nastale kot posledica takšnih zamud. V primeru, da stanje na kraju samem Vivatrekingu-u ne dopušča namestitve potnikov v naročenem objektu, lahko Vivatreking namesti potnika v istem kraju v drug objekt enake ali višje kategorije. Organizator programa ima pravico do spremembe programa, zaradi izrednih okoliščin, ki jih ni možno predvideti, se jim izogniti ali kako drugače preprečiti. Letalski prevoznik si pridržuje pravico do spremembe voznega reda, tudi tik pred odhodom, vendar mora biti potnik o tem kljub temu pravočasno obveščen. Odhod je lahko tudi popoldne oziroma pozno zvečer in povratek zjutraj. V vsakem primeru pa se dan odhoda in dan povratka štejeta kot dneva potovanja. Hotelir ob prihodih v poznih večernih urah ni dolžan potniku dati večerje. Storitve, ki ste jih rezervirali veljajo samo v času bivanja v namembnem kraju in objektu. Kadar odpotujete domov v jutranjih urah, vam kljub plačanemu polpenzionu, polnem penzionu ali »all inclusivu« odpade pravica do povračila kosila ali večerje. Po mednarodnih običajih se obrok na letalu lahko šteje kot del rezervirane ponudbe.

9. NAMESTITEV

Praviloma je gost dolžan izprazniti sobo do 10. ure oziroma se lahko vseli v sobo po 14. uri. V primeru spremembe namestitve je organizator dolžan gosta namestiti v objektu iste ali boljše kategorije. Za hišni red ali spremembe hišnega reda Vivatreking ne odgovarja v nobenem primeru, potnik pa se je vedno dolžan ravnati v skladu s hišnim redom.

11. POTNI DOKUMENTI

Potnik, ki se prijavlja za potovanje v tujino, mora imeti veljaven potni list ali drug veljaven ustrezen dokument, s katerim lahko vstopi v posamezno državo. V primeru, da posamezne države pogojujejo vstop v državo z določeno časovno veljavnostjo potovalnega dokumenta pred iztekom veljavnosti na dan vstopa, je dolžan potnik na ta določila sam paziti in Vivatreking za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitev potovanja potnika iz tega naslova ne odgovarja. Potnik si je dolžan pred potovanjem, oz. do roka, ki je v programu določen, pridobiti vizume za države, v katere potuje in opraviti cepljena, ki so za te države zahtevana. Če potnik te obveznosti ne izpolni, ravna Vivatreking po določilih o potnikovi odpovedi potovanja. V primeru, da potniku ureja vizum Vivatreking, le ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Posredovanje Vivatrekinga pri pridobitvi vizuma ni všteto v ceno potovanja, ampak se plača posebej. Stroškov pridobitve vizumov Vivatreking potniku ne vrača. V primeru zavrnitve vstopa v državo, ali druge ovire, nosi vse stroške potnik sam. Smatra se, da si potnik ureja vizum sam kadar 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 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.

12. CARINSKI PREDPISI

Potnik je dolžan spoštovati vse carinske in devizne predpise, v nasprotnem primeru nosi vse stroške in posledice sam

13. ZDRAVSTVENI PREDPISI

V primeru, da so v programu za potovanje navedena oz. zahtevana določena cepljenja, si mora vsak potnik sam priskrbeti mednarodno potrdilo - rumeno knjižico, z vpisanimi opravljenimi cepljenji. Vivatreking ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitev 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.

14. OBVESTILA PRED ODHODOM/POTOVANJEM

Za potovanja in počitnice z organiziranim prevozom potnik prejme končno OBVESTILO najkasneje teden dni pred odhodom; če potnik obvestila v tem roku ne prejme, ga prosimo, da obišče na svojo prijavno mesto. Škodo, ki bi nastala, ker bi potnik podal nepopoln ali nepravilen naslov za namen izpolnitve napotnice/voucherja ali pogodbe, nosi potnik.

15. REKLAMACIJE

Potnik oziroma gost je dolžan reklamirati uslugo ali storitev na kraju samem in o tem obvestiti Vivatreking. V kolikor reklamacije ne more rešiti, je dolžan od predstavnika oziroma receptorja zahtevati pisno potrditev zahtevanih pomanjkljivosti ali jih zapisati v knjigo pritožb. Na osnovi le te lahko vloži reklamacijo najkasneje v dveh mesecih po končanem potovanju oziroma letovanju, sicer se reklamacija ne upošteva. Reklamacija se ne upošteva tudi v primeru, če gost ne navede naslova objekta, v katerem je bival (hotel, apartma, bungalov, privatna soba), ime hotela in številko sobe ter številko apartmaja oziroma bungalova. 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 reklamiral napake na kraju samem in o nepravilnosti ni obvestil dežurne številke Vivatreking (041658636), predstavnika ali receptorja, 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. Potnik je dolžan pri opravljanju vzroka reklamacije sodelovati s predstavnikom oz. ponudnikom storitve z dobrim namenom. Če potnik ne sprejme ponujene rešitvene reklamacije, ki ustreza vplačanim storitvam po programu, Vivatreking poznejše reklamacije ne bo upošteval. Potnik lahko vloži reklamacijo pisno v predpisanem roku. Potnik naj pisno reklamacijo priporočeno pošlje na naslov: Vivatreking s.p., Sedlašek 1a, 2286 Podlehnik. Brez pisne reklamacije Vivatreking ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov. Prav tako Vivatreking ne upošteva reklamacij, ki so prispele na drug naslov, kot je zgoraj navedeno - na sedež družbe. 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 Vivatreking take reklamacije ne bo obravnaval. Reklamacija mora biti utemeljena. Potnik naj zato reklamaciji priloži ustrezne dokaze

in/ali ustrezno potrdilo hotelirja, prevoznika oz. druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik svoj zahtevek uveljavlja.

16. UPORABA PODATKOV

Vivatreking vse pridobljene podatke o potnikih varuje v skladu z zakonom o varstvu osebnih podatkov. Šteje se, da potnik s podpisom pogodbe pristaja na uporabo teh podatkov tudi za namene statistične obdelave in obveščanja o ponudbi. Če potnik tega ne želi, lahko to izjavi ob prijavi na potovanje

17. PRODAJA TURISTIČNIH ARANŽMAJEV PO INTERNETU

V primeru naročila oziroma prodaje turističnega aranžmaja ali potovanja po INTERNETU, veljajo ti splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje in posebni pogoji poslovanja ter ponudba.

18. POSEBNA DOLOČILA POPOTNIŠKE AGENCIJE VIVATREKING

Potnik ob prijavi na potovanje soglaša s splošnimi pogoji popotniške agencije Vivatreking, ki predvidevajo udeležbo na pohodniških (treking) potovanjih na osnovi lastne odgovornosti. Popotniška agencija Vivatreking se obvezuje, da so vodniki/vodnice ustrezno usposobljeni za vodenje potnikov na razpisanih pohodniških (treking) potovanjih, kar predvideva ustrezno licenco za planinskega vodnika po kategorizaciji Planinske zveze Slovenije ter Gospodarske zbornice SLOvenije. Potnik je dolžan na destinaciji upoštevati navodila in priporočila vodnika, v nasprotnem primeru vodnik na destinaciji lahko sprejme ustrezne ukrepe zoper posameznika (tudi prepoved udeležbe na treking/pohodniških izletih v okviru potovanja). V primeru, da se potnik na destinaciji, zaradi subjektivnih razlogov (slaba fizična pripravljenost, neustrezna obutev in oprema ali drugi subjektivni razlogi), ne more udeležiti treking izletov, vodnik ni dolžan skrbeti za njegovo dnevno udejstvovanje izven predvidenega programa.