

## **SPLOŠNI POGOJI TURISTIČNE AGENCIJE TAROL**

Ti splošni pogoji in navodila za potovalne storitve in paketna potovanja so sestavni del pogodbe o (paketnem) potovanju oziroma napatnice/voucherja, ki jo skleneta TAROL d.o.o. Ajdovščina (v nadaljevanju Tarol) oziroma pooblaščenca agencija in potnik, ki se prijavlja za določeno potovalno storitev ali paketno potovanje.

Splošni pogoji so razdeljeni na Uvod, Prvi in Drugi del ter na Druge obveznosti potnika. Uvod, Prvi del ter Druge obveznosti potnika velja ne glede na to ali Tarol nastopa v vlogi organizatorja potovanja ali v vlogi prodajalca. Drugi del je v uporabi samo za primere, ko je organizator potovanja Tarol. Dodatek Dobro je vedeti ter Razlaga prodajnih ugodnosti Tarola, je Tarol pripravil zato, da je potnik oz. potencialna stranka Tarola celovito seznanjen z načinom poslovanja Tarola. Slednja dodatka naj potnik oz. potencialna stranka upošteva ne glede na to kdo je organizator.

Prav tako veljajo splošni pogoji Drugega dela, v kolikor je izrecno navedeno, da veljajo tudi za prodajo paketnih potovanj drugih organizatorjev ali v primeru, ko potniku pred sklenitvijo pogodbe iz objektivnih razlogov ne bi bili dostopni splošni pogoji drugega organizatorja potovanj. V slednjem primeru splošni pogoji Drugega dela veljajo samo v obsegu, ki urejajo del, s katerim se potnik ni mogel seznaniti preko splošnih pogojev organizatorja..

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

Z določili Splošnih pogojev se potnik lahko seznanja na spletni strani [www.tarol.si](http://www.tarol.si)

### **DEFINICIJE**

- Naročnik oziroma potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo, nakup ali plačilo potovalnih storitev ali kombinacijo potovalnih storitev Tarola in se nanjo nanašajo navedeni splošni pogoji.
- Sopotnik je skladno z Obligacijskim zakonikom oseba, v korist katere se sklepa pogodba in lahko svoja upravičenja iz pogodbe uresničuje izključno preko potnika, ki je z Tarolom sklenil pogodbo.
- Kraj potovanja je kraj v katerem se nahaja prenočitveni objekt, ki je predmet konkretne pogodbe o potovanju. Če s pogodbo ni določen prenočitveni objekt, se kot kraj potovanja šteje letoviška regija opredeljena v pogodbi o potovanju.
- Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo pri blagajni Tarola ali pooblaščenca agenciji oziroma, ko Tarol prejme plačilo na svoj transakcijski račun.
- Pogodba o potovanju je pogodba o potovalni storitvi ali kombinaciji potovalnih storitev, ki ne predstavljajo turističnega paketa.
- Pogodbe o (paketnem) potovanju je pogodba o potovanju in pogodba o paketnem potovanju.
- V teh splošnih pogojih uporabljeni izrazi (potovalne storitve, turistični paket, pogodba o paketnem potovanju) imajo enak pomen, kot ga imajo v Zakonu o varstvu potrošnikov (v nadaljevanju: ZVPot).

## **1. DEL**

### **PRIJAVA**

Potnik odda (pisno ali ustno) prijavo za potovalno storitev oziroma kombinacijo potovalnih storitev, v Tarolovi poslovalnici, preko internetne oziroma telefonske prodaje ali pooblaščenca agencije.

Ob prijavi je potnik dolžan navesti vse podatke in predložiti dokumente, ki jih zahteva program potovanja. Le takšna (popolna) prijava je za Tarol zavezujoča. Za zavezujočo prijavo se šteje tudi vsako naročilo, posredovano v ustni ali pisni obliki, ki vsebuje ime in priimek potnika ter ostalih udeležencev (sopotnikov), številko kreditne kartice ali identifikacijo drugega plačilnega sredstva, plačilo prijavnine (stroškov prijave) ali njenega dela, (delno) plačilo potovalnih storitev ali dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik posredoval zavezujočo prijavo, pa tudi prijava, ki vsebuje katerega koli izmed navedenih podatkov.

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

V primeru oddaje prijave po telefonu, preko elektronskega naslova ali preko spleta se šteje, da je potnik predhodno sprejel te Splošne pogoje, s katerimi se je seznanil preko spletne strani Tarola.

Od prijave lahko potnik odstopi le v skladu z določili teh splošnih pogojev o potnikovi odpovedi pogodbe. Zavezujoča prijava se nanaša tako na potnika samega kot tudi na ostale udeležence, v korist katerih potnik sklepa pogodbo z Tarolom.

Potnik mora prodajalce že ob iskanju ponudb seznaniti o svoji morebitni gibalnimi omejenosti.

Izračun, ki ga potnik lahko pridobi z uporabo Tarolovega internetnega orodja za izračun, je informativne narave in ni zavezujoč. Po oddaji povpraševanja, potnika kontaktira prodajni referent, ki ponudbo potrdi oziroma dopolni ter omogoči telefonsko prijavo oz. prijavo preko elektronskega naslova. Spletni izračun ni končni nakup počitnic in ni obvezujoč za nikogar. Podatke, ki jih potnik vpiše v obrazec za spletni izračun, bo Tarol uporabil samo za namen potnikovega nakupa potovalnih storitev.

### **PLAČILO, SKLENITEV POGODBE in PREJEM VOUCHERJA**

Ob prijavi mora potnik plačati prijavnino oz. stroške prijave. Tarol v skladu s sklepom in cenikom Združenja turističnih agencij Slovenije za svoje storitve potniku zaračunava standardne rezervacijske stroške in stroške za sestavo ponudbe pri prodaji potovalnih storitev v višini 10 € na prijavnico (voucher). Strošek za sestavo individualne ponudbe po potnikovih željah se računa 15 € na prijavnico (voucher). Cene veljajo do preklica.

Na osnovi potnikovega povpraševanja Tarol napravi informativno rezervacijo, ki je lahko na opciji največ dva (2) dni. V tem času mora potnik poravnati vsaj 30 % pogodbene vrednosti potovalnih storitev ob prijavi oziroma toliko, kot je navedeno v programu potovanja (akontacijo). Rezervacija je potrjena šele, ko Tarol prejme plačilo akontacije. S plačilom akontacije potnik izrazi sprejem ponudbe, zaradi česar se dana pisna ponudba šteje kot pogodba. V primeru neplačila ali nepravočasnega plačila se šteje, da je rezervacija stornirana oziroma odpovedana (pogodba razvezana po samem zakonu).

Preostali del pogodbene vrednosti (70 %) plača potnik najkasneje 21 do 14 dni pred začetkom potovanja oziroma, kakor je navedeno v programu. V kolikor je datum odhoda krajši od 14 dni, mora biti 100 % plačilo izvedeno takoj ob rezervaciji, sicer se šteje, da do sklenitve pogodbe ni prišlo. V primeru, da potnik ali njegovo prijavnno mesto preostalega dela cene potovalnih storitev ne plača do začetka potovanja niti na dan odhoda, se šteje, da je odpovedal potovalne storitve (na dan odhoda) in se smiselno uporabijo določila o potnikovi odpovedi pogodbe teh splošnih pogojev.

Tarol in potnik pa se lahko dogovorita tudi o načinu sklenitve pogodbe z odlogom plačila (plačilo po položnicah). V tem primeru se šteje pogodba za sklenjeno takoj ko stranka takšno pogodbo podpiše ali na drug očiten način izrazi, da se z njeno vsebino v celoti strinja. V tem primeru mora stranka prvi obrok poravnati v dogovorjenemu roku, sicer se šteje, da je rezervacija stornirana in je pogodba razvezana po samem zakonu.

Potnik prejme napotnico/voucher šele po celotni poravnavi finančnih obveznosti iz sklenjene pogodbe.

Kadar za potnika potovalne storitve rezervira pooblaščen turistična agencija, veljajo vsa določila iz te točke, smiselno tudi za pooblaščen turistično agencijo, v kolikor ni v medsebojni pogodbi s pooblaščen turistično agencijo dogovorjeno drugače.

### **POSEBNE STORITVE, VIZUMI**

Posebne storitve so tiste storitve, ki praviloma niso vštete v ceno potovalnih storitev: enoposteljna soba, posebna prehrana, opcijski dodatni izleti, ipd. (posebne zahteve potnika) ali so za njih 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 posamezni potovalni storitvi razpisane posebne oziroma dodatne storitve, potnik posreduje želje po teh storitvah ob prijavi, doplača pa jih k ceni izbranih potovalnih storitev.

Potnik si lahko vizum uredi sam ali pa prosi Tarol za posredovanje pri pridobitvi vizuma. Kadar si potnik sam ureja vizum, Tarol ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Šteje se, da si potnik vizum ureja sam, kadar Tarolu ne dostavi potrebnih dokumentov za ureditev vizuma v roku, ki je določen v programu ali ponudbi. Za posredovanje pri izdelavi vizumov Tarol zaračunava stroške posredovanja, ki niso všteti v ceno potovalnih storitev, ampak se plačajo posebej. Višina teh stroškov je odvisna od države v katero se potuje. Stroškov pridobitve vizumov Tarol potniku v nobenem primeru ne vrača,

tudi kadar pride do odpovedi potovanja s strani organizatorja. Če potnik iz naslova pridobitve vizumov obveznosti ne izpolni, ravna Tarol po določilih, ki se nanašajo na potnikovo odpoved potovanja.

### **ZAVAROVANJE ODPOVEDI POGODBE O (PAKETNEM) POTOVANJU**

Tarol ima sklenjeno pogodbo za zavarovanje odpovedi pogodbe o (paketnem) potovanju z zavarovalnico Triglav d.d., kjer lahko potnik sklene zavarovanje potovalnih storitev. Standardno zavarovanje rizika odpovedi je v paketu A (bolezen, smrt, uradni poziv in elementarna nesreča v kraju stalnega bivališča), ki znaša 3,2% od vrednosti celotnega aranžmaja. Na željo stranke se lahko riziko odpovedi sklene za različne zavarovalne primere, ker pride tudi višina zavarovanja višja ali nižja. Zavarovanje je veljavno samo, če je premija plačana v celoti ob sklenitvi zavarovanja. Splošne pogoje zavarovanja potnik prejme v poslovalnici Tarol. Potek in čas reševanja zavarovalnega primera je v pristojnosti zavarovalnice, preko katere je sklenjeno zavarovanje. Če potnik na Tarol naslovi zahtevek v zvezi z zavarovalnim primerom, se šteje, da je potnik pristal na seznanitev Tarola s konkretnimi razlogi njegove odpovedi potovanja. Tarol v tem primeru vso dokumentacijo nemudoma posreduje zavarovalnici.

### **POTNIKOVA SPREMEMBA PRED ZAČETKOM IZVEDBE POTOVALNIH STORITEV**

Potnik lahko po sklenitvi pogodbe, kjer je rezerviral potovalno storitev ali kombinacijo potovalnih storitev, do 48 ur pred odhodom, spremeni ime ali število potnikov, namestitev, storitev ali datum potovanja, vendar le pod pogojem, da je taka sprememba možna brez odpovedi potovalne storitve. V primeru spremembe Tarol potniku zaračuna administrativne stroške v višini 30,00 EUR, v primerih, ko so stroški višji, predvsem kadar potovanje vključuje tudi organiziran prevoz, pa zahteva povrnitev dejanskih stroškov. Kot sprememba potovanja se smatra vsaka sprememba, ki povzroči izpis nove pogodbe oz. napotnice/voucherja. V primeru spremembe se upoštevajo prodajne cene, ki veljajo na dan spremembe. Sprememba potovanja, ki ne zahteva izpisa nove pogodbe oz. napotnice/voucherja, se ne zaračunava.

### **SPREMEMBA PROGRAMA PO ZAČETKU IZVEDBE POTOVALNIH STORITEV**

V kolikor potnik med samo izvedbo potovalnih storitev po svoji želji spremeni program oziroma ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe o (paketnem) potovanju, se šteje, da je potnik odstopil od pogodbe med potovanjem. V tem primeru je potnik odgovoren za stroške in škodo, ki jo je s tem povzročil. V primeru spremembe programa na lastno željo ali zaradi višje sile, ne da bi za to obstajali razlogi na strani organizatorja zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati kakršne koli odškodnine ali znižanja cene.

### **NESKLADNOSTI UGOTOVI POTNIK**

Potnik mora nemudoma obvestiti organizatorja o vseh neskladnostih, ki jih ugotovi med izvedbo potovalnih storitev, vključenih v pogodbo o paketnem potovanju.

Če posamezna potovalna storitev ni izvedena v skladu s pogodbo o paketnem potovanju, organizator ugotovljene neskladnosti odpravi. Če v razumnem roku, ki ga postavi potnik, organizator neskladnosti ne odpravi, lahko potnik razen če gre za primere iz naslednjega odstavka, sam odpravi neskladnosti in zahteva povračilo nastalih stroškov.

Če neskladnosti ni mogoče odpraviti ali bi to povzročilo nesorazmerne stroške, pri čemer se upošteva obseg neskladnosti in vrednost potovalnih storitev, ima potnik pravico zahtevati znižanje cene in povrnitev škode.

Če gre za neskladnosti, ki znatno vplivajo na izvedbo turističnega paketa in jih organizator ne odpravi v razumnem roku, lahko potnik odstopi od pogodbe brez plačila odstopnine in zahteva znižanje cene oziroma povrnitev škode. Kljub odstopu od pogodbe mora organizator potniku zagotoviti povratek z enakovrednim prevoznim sredstvom. O sprejeti odločitvi o odstopu mora potnik organizatorja obvestiti nemudoma.

### **NESKLADNOSTI UGOTOVI ORGANIZATOR**

Kadar organizator potovanja ugotovi, da ne more zagotoviti znatnega dela potovalnih storitev, potniku brez plačila dodatnih stroškov za nadaljnjo izvedbo turističnega paketa, ponudi ustrezne nadomestne potovalne storitve, ki so enake ali višje kakovosti od dogovorjenih. V pisnem obvestilu

(lahko tudi elektronsko) organizator potniku sporoči spremembe, mu določi rok, v katerem se mora odločiti ali nadomestne storitve sprejema, kako spremembe vplivajo na ceno turističnega paketa in na posledico, da v kolikor v roku ne odgovori, se šteje da odstopa, ne da bi za to moral plačati odstopnino. Če organizator ponudi nadomestno potovalno storitev nižje kakovosti, je zavezan ustrezno znižati ceno paketa. Potnik lahko nadomestne storitve zavrne, le če niso primerljive z navedenimi v pogodbi ali če je znižanje cene neustrezno. V tem primeru in v primeru, ko organizator nadomestnih storitev ne ponudi, lahko potnik, kadar je to ustrezno, zahteva znižanje cene oziroma povrnitev škode.

Če zaradi neizogibnih in izrednih okoliščin organizator ne more zagotoviti povratka potnika, kot je dogovorjeno s pogodbo o paketnem potovanju, stroške potrebne nastanitve, ki je po možnosti enakovredne kategorije, kot je dogovorjena v pogodbi o paketnem potovanju, krije organizator, za število nočitev kot jih določa zakon oziroma posebni predpisi Evropske unije.

### **POTNIKOVA ODPOVED in PRAVICA DO PRENOSA NA TRETJO OSEBO**

Potnik ima pravico do odpovedi pogodbe o (paketnem) potovanju. Potnikova odpoved ima za posledico tudi izgubo koristi morebitnih sopotnikov.

Potnik mora pogodbo odpovedati pisno. Postopek odpovedi kadar Tarol ni organizator je določen v splošnih pogojih organizatorja.

Če potnik odpove aranžma je dolžan Ta Tarol povrniti stroške prijavnine v višini 15 ter administrativne stroške v višini 20 € na pogodbo.

Višina stroškov odpovedi pogodb o (paketnem) potovanju drugih organizatorjev potovanja, je določena s splošnimi pogoji ali drugim aktom organizatorja. V kolikor potniku pred sklenitvijo pogodbe iz objektivnih razlogov splošni pogoji drugega organizatorja niso dostopni ali v primeru, da splošni pogoji drugega organizatorja tega ne urejajo ali v primeru, da organizator potovanja nima sedeža ali svoje podružnice na območju evropskega gospodarskega prostora, veljajo za potnika naslednji stroški odpovedi:

- odpoved do 30 dni pred odhodom – 10 % od cene potovalnih storitev;
- odpoved od 29 do 22 dni pred odhodom – 30 % od cene potovalnih storitev;
- odpoved od 21 do 15 dni pred odhodom – 50 % od cene potovalnih storitev;
- odpoved od 14 do 8 dni pred odhodom – 80 % od cene potovalnih storitev;
- odpoved od 7 do 0 dni pred odhodom – 100 % od cene potovalnih storitev
- neudeležba – 100 % od cene potovalnih storitev;

Ne glede na zgoraj določene stroške odpovedi so le-ti lahko tudi višji, kadar to pogojujejo pogoji organiziranja potovanja, ki jih Tarolu narekujejo veljavni pogoji prodaje in jih pogojujejo poslovni partnerji. V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi pogodbe določeni drugače, veljajo pogoji, določeni v programu.

Potnik ima pravico do odpovedi potovanja in to obvezno v pisni obliki, sicer se mu odpoved potovanja ne upošteva.

Na svojo željo, lahko potnik med samo izvedbo potovalnih storitev s pisno izjavo prekine potovanje. V tem primeru potnik ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delno ne v celoti.

V kolikor se v kraju potovanja ali v neposredni bližini pred začetkom potovanja pojavijo neizogibne in izredne okoliščine, ki bistveno vplivajo na izvedbo turističnega paketa ali na prevoz potnika v kraj potovanja, lahko potnik odstopi od pogodbe o paketnem potovanju in je upravičen do povračila vseh plačil brez plačila kakršne koli odstopnine.

Potnik ima v primeru rezervacije turističnega paketa pravico, da svojo pogodbo o paketnem potovanju prenese na tretjo osebo, ki izpolnjuje pogoje, ki se uporabljajo za to pogodbo, potem, ko je vsaj 7 dni pred začetkom paketnega potovanja o tem obvestil organizatorja. Prenositelj in prevzemnik sta solidarno odgovorna za plačilo preostalih pogodbenih obveznosti in vseh ostalih stroškov nastalih pri prenosu. O stroških prenosa Tarol obvesti prenositelja.

## **ODSTOP ORGANIZATORJA**

Organizator si pridržuje pravico, da odstopi od pogodbe o paketnem potovanju, če:

- zaradi neizogibnih in izrednih okoliščin ne more izpolniti pogodbe o paketnem potovanju in o odstopu od pogodbe obvesti potnika pred začetkom turističnega paketa brez nepotrebnega odlašanja ali če

- se ni zbralo najmanjše število oseb, navedenih v pogodbi o paketnem potovanju, in Tarol obvesti potnika o odstopu od pogodbe v pogodbeno dogovorjenem roku.

Rok v katerem mora organizator obvestiti potnika je:

- 20 dni pred začetkom turističnega paketa pri potovanjih, daljših od šest dni;

- 7 dni pred začetkom turističnega paketa pri potovanjih, ki trajajo od dva do šest dni;

- 48 ur pred začetkom turističnega paketa pri potovanjih, krajših od dveh dni.

V primeru, da organizator odpove potovanje, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene turističnega paketa, brez povračila škode.

## **PRAVICE ORGANIZATORJA**

Organizator lahko zamenja po pogodbi dogovorjeno nastanitev, kar se lahko zgodi tudi šele na kraju samem, vendar le z nastanitvijo v objektu iste ali višje kategorije. Morebitna višja cena nastanitve ne bremeni potnika.

Organizator ima pravico do spremembe programa zaradi izrednih okoliščin, ki jih ni možno predvideti, se jim izogniti ali jih kako drugače preprečiti. Tarol 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.

Organizator ima pravico do spremembe voznega reda, tipov letal, prevoznika in smeri poleta (vmesni postanki, odhod/vrnitev preko drugega letališča, ipd.), ki nastopijo zaradi različnih tehničnih in organizacijskih razlogov. Na nastanek zamud zaradi preobremenjenosti potniškega prometa, stavk, slabega vremena, organizator nima vpliva. Organizator 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. Organizator ne odgovarja za materialno ali nematerialno škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza oziroma prevoznega sredstva.

Spremembe iz prejšnjega odstavka pri paketnih potovanjih ne štejejo za spremembo programa potovanja, saj sta prvi in zadnji dan potovanja, ne glede na uro pričetka potovanja, namenjena izključno potnikovemu prihodu na dogovorjeno destinacijo oz. odhodu iz nje, ne pa tudi potnikovemu počitku in koriščenju hotelske ter organizatorjeve ponudbe.

## **OBVEZNOSTI IN ODGOVORNOSTI ORGANIZATORJA**

Organizator potovanja mora brez nepotrebnega odlašanja zagotoviti ustrezno pomoč potniku, ki se med potovanjem znajde v težavah. Pomoč zajema: zagotavljanje ustreznih informacij o zdravstvenih storitvah, lokalnih organih oblasti in o konzularni pomoči, pomoč pri zagotavljanju sredstev za komuniciranje na daljavo in pomoč pri iskanju nadomestnih potovalnih aranžmajev. Če težave nastanejo zaradi namerne ali malomarne ravnanja potrošnika, lahko organizator potniku zaračuna razumno nadomestilo.

Organizator odgovarja za izpolnitev pogodbe o paketnem potovanju ne glede na to, ali vključene potovalne storitve izvaja sam ali jih izvaja drugo podjetje.

Potnik je upravičen od organizatorja zahtevati povrnitev škode, ki mu je nastala zaradi kakršne koli neskladnosti s pogodbo, razen če organizator dokaže, da je za neskladnost odgovoren potnik, tretja oseba, ki ni povezana z zagotavljanje potovalnih storitev in je bila neskladnost nepredvidljiva ali neizogibna ali je neskladnost posledica neizogibnih in izrednih okoliščin.

Kadar turistični paket vključuje tudi prevoz, organizator potniku zagotovi povratek z enakovrednim prevoznim sredstvom, četudi potnik zahteva znižanje cene, povrnitev škode oziroma odstopi od pogodbe.

V primeru zavrnitve vkrcanja proti njihovi volji, odpovedi leta ali velike zamude letalskega prevoza lahko potnik v skladu z Uredbo (ES) št. 261/2004 uveljavlja odškodnino od dejanskega letalskega

prevoznika (bodisi preko spletne povezave letalskega prevoznika, bodisi preko katerega od specializiranih posrednikov) tudi takrat, ko je tak let sestavni del paketnega potovanja.

### **OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV**

Tarol obdeluje osebne podatke potnikov zaradi izvedbe pogodbe o (paketnem) potovanju oziroma za izvajanje potrebnih ukrepov pred sklenitvijo le-teh, vse v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov ter Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta ter je zavezan k najvišjim standardom zagotavljanja varstva posameznikovih pravic.

Tarol osebne podatke primarno obdeluje z namenom sklenitve oziroma izpolnjevanja pogodbe. Potnik s sklenitvijo pogodbe oz. z naročilom rezervacije, glede na zakoniti interes Tarola, pristaja na uporabo posredovanih osebnih podatkov tudi za namene statistične obdelave, raziskave trga, vodenja analiz poslovanja, pošiljanja obvestil, povezanih s potovanjem, nadzora kvalitete in obveščanja o ponudbi Tarola ali njegovih partnerjev (za namene neposrednega trženja), pri čemer sme Tarol za zadnje navedeni namen osebne podatke potnikov, kot so ime, priimek, naslov, elektronski naslov, telefonska številka posredovati zunanjemu izvajalcu, ki takšna obvestila o ponudbi odpošlje. Podatkov ne posreduje tretjim osebam, v kolikor za to ne obstaja z zakonom predvidena pravna podlaga.

V kolikor delujejo izvajalci potovalnih storitev, kot so hotelirji, prevozniki, vodniki in podobno, ki jim je zaradi izvedbe potovanja potrebno posredovati potnikove osebne podatke, zunaj jurisdikcije EU, njihovega varovanja, kot je zagotovljeno po predpisih EU in njenih članic, ni mogoče zagotoviti. Enako velja glede podrobnosti iz potnikovih potnih listin oz. podatkov o zdravstvenih oz. medicinskih zadevah, ki jih potnik sporoči Tarolu, in jih je treba posredovati zaradi izvedbe pogodb o (paketnem) potovanju.

Šteje, da je potnik, ki je sklenitelj pogodbe oz. naročnik rezervacije na poizvedbo, osebne podatke sopotnikov, ki jih navede ob sklepanju pogodbe oz. podaji naročila, pridobil z njihovim soglasjem in vedenjem o vsebini pogodbe oz. naročila, ki se nanašajo na njihove osebne podatke, in je tem sopotnikom izključno odgovoren za posredovanje njihovih osebnih podatkov Tarolu.

Če potnik obdelave podatkov iz naslova neposrednega trženja ne želi, lahko to izjavi ob prijavi na potovanje. Potnik lahko kadarkoli pisno ali na drug dogovorjeni način zahteva, da upravljavec osebnih podatkov trajno ali začasno preneha uporabljati njegove osebne podatke za namen neposrednega trženja. Prav tako lahko uveljavlja vse ostale mehanizme, ki mu jih za varovanje njegovih osebnih podatkov zagotavljajo splošni predpisi, kot so npr. pravica do dostopa do osebnih podatkov, njihovega popravka ali izbrisa, omejitve obdelave, prenosa k drugemu upravljavcu ter pravica do ugovora in pritožbe pri državnem nadzornem organu.

### **V PRIMERU LIKVIDNOSTNIH TEŽAV**

Če posamezne potovalne storitve paketnega potovanja oz. povezanega potovalnega aranžmaja ne bi bile izvedene zaradi likvidnostnih težav organizatorja paketnega potovanja oz. ponudnika, ki omogoča povezane potovalne aranžmaje, potnik zahteva njihovo zagotovitev od naslovnika, o katerem je obveščen na obrazcu o standardnih informacijah pred sklenitvijo pogodbe. Če pogodba vključuje prevoz, je organizator odgovoren tudi za povratek.

Jamstvo v primeru likvidnostnih težav uživajo potniki ne glede na svoj kraj bivanja, kraj odhoda ali kraj prodaje turističnega paketa in ne glede na to, v kateri državi članici EU je subjekt, ki zagotavlja jamstvo.

### **REKLAMACIJE**

V primeru, da organizator nepopolno izvede pogodbeno dogovorjene potovalne storitve (neskladnost s pogodbo), lahko potnik zahteva znižanje cene dogovorjenega potovanja. Če je potniku zaradi tega nastala škoda, ima potnik pravico zahtevati tudi odškodnino.

V primeru manjših pomanjkljivosti izvedbe storitev, ki ne vplivajo na pogodbeno ceno, se naj potnik obrne neposredno na ponudnika storitve (npr. hotelirja, prevoznika). V kolikor s svojo zahtevo ne bo uspešen, naj o tem nemudoma obvesti organizatorja.

Potnik mora vedno svoje pripombe, sporočila, pritožbe ali zahteve v zvezi z izvedbo potovalnih storitev oz. turističnega paketa nasloviti na organizatorja in ravnati skladno s splošnimi pogoji organizatorja.

V primeru, ko Relax nastopa kot prodajalec in potnik nanj naslovi sporočila, zahteve ali pritožbe v zvezi z izvedbo turističnega paketa, jih Tarol brez nepotrebnega odlašanja posreduje organizatorju potovanja.

### **MINIMALNO ŠTEVILO UDELEŽENCEV**

Kadar organizator v programu objavi različne cene za različno število udeležencev, je potnik dolžan plačati kupnino glede na končno število udeležencev. Če se mu ob prijavi obračuna nižja cena in število potnikov po programu za to ceno ni doseženo, je potnik dolžan, na poziv organizatorja, najkasneje do dne pričetka potovanja doplačati v programu navedeno razliko. V primeru nasprotno situacije (preplačila glede na število prijavljenih), je Tarol dolžan potniku vrniti v programu navedeno razliko, najkasneje v 3 delovnih dneh po prejemu organizatorjevega poročila o končnem številu udeležencev, če je sam organizator, pa najkasneje do dne potovanja.

### **PRIMERI, KO TAROL NI ORGANIZATOR POTOVANJA**

V primerih ko Tarol ni organizator potovanja, nastopa v vlogi prodajalca. Smatra se, da Tarol prodaja tovrstne potovalne storitve v tujem imenu in za tuj račun.

V teh primerih podaja od organizatorja potovanja prejete informacije potniku in mu pomaga pri prijavi na potovanje. Za potovalne storitve drugih ponudnikov in paketna potovanja drugih organizatorjev potovanj, veljajo splošni pogoji organizatorja potovanja, še posebej se potnika opozarja na pogoje prijave, plačila in morebitne odpovedi potovanja. Takšni programi so posebej označeni, ustrezna označba – ime organizatorja pa je podana tudi na ponudbi/prijavnici/pogodbi oziroma potrdilu o potovanju.

V primeru nejasnosti v zvezi s takšnim potovanjem, se naj potnik za pojasnilo pravočasno obrne na Tarol.

V primeru, da Tarol proda turistični paket organizatorja potovanja, ki ima sedeža zunaj Evropskega gospodarskega prostora, Tarol odgovarja za skladnost izvedbe turističnega paketa s pogodbo o paketnem potovanju, razen če dokaže, da organizator ravna v skladu s temi določbami. Jamstvo v primeru likvidnostnih težav zagotovi Tarol, razen če dokaže, da takšno jamstvo zagotavlja organizator.

### **INFORMACIJE in NAPAKE V KATALOGIH IN/ALI NA INTERNETU**

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

Tarol si pridržuje pravico do tiskarskih napak v katalogu ter na internetni strani. V primeru takšnih napak potnika ob prijavi o tem obvesti prodajni referent. V kolikor se zaradi morebitnih napak informacije o potovalnih storitvah razlikujejo, veljajo kot verodostojne informacije in podatki, navedeni na ponudbi oz. v potrdilu o potovanju/voucherju.

Tarol ne prevzema nobene odgovornosti za morebitne viruse, ki bi se k uporabnikom prenesli s spletne strani, zaradi česar se priporoča, da se uporabniki pred nevarnostjo virusov ustrezno zavarujejo še pred prenosom informacij s spletne strani.

Za napake, ki nastanejo zaradi tehničnih okvar v sistemu rezervacije je odgovoren Tarol, razen če je za te napake odgovoren potnik ali so posledica neizogibnih in izrednih okoliščin.

### **IZVENSODNI IN SODNI SPORI**

Za reševanje sporov, ki jih potnik in Tarol ne bi mogla rešiti po mirni poti, je pristojno okrajno oziroma okrožno sodišče v RS. Krajevno pristojnost sodišča lahko potnik kot upnik oz. Tarol kot upnik izbereta na podlagi stalnega oz. začasnega prebivališča potnika, glede na sedež družbe Tarol ali glede na kraj sklenitve pogodbe.

### **VELJAVNOST SPLOŠNIH POGOJEV**

Ti splošni pogoji začnejo veljati z dnem 1. 6. 2019 in učinkujejo v vseh pogodbenih razmerjih, sklenjenih po njihovem sprejemu.

## DRUGI DEL

Določila tega dela, skupaj s preostalimi Splošnimi pogoji veljajo le za potovalne storitve, kjer nastopa Tarol kot organizator.

### CENE

Cene potovalnih storitev so določene s programom potovanja ali letovanja ter veljajo od dneva objave programa. Tarol si pridržuje pravico do spremembe cene po sklenitvi pogodbe o (paketnem) potovanju in pred začetkom turističnega paketa, zaradi sprememb cene prevoza, sprememb cene goriva ali drugih virov energije, zaradi sprememb ravni davkov ali pristojbin za potovalne storitve, vključene v pogodbi, ki jih naložijo tretje osebe, ki niso neposredno vključene v uvedbo potovalne storitve (turistične takse, pristajalne pristojbine, pristojbine za vkrcanje ali izkrcanje v pristanišču in na letališčih) ali sprememb menjalnih tečajev valute, ki vplivajo na ceno potovalnih storitev. Če se zaradi navedenih sprememb, stroški znižajo, ima potnik pravico do znižanja cene. Tarol si lahko od tega zneska odšteje dejanske administrativne stroške.

Cena se na novo določi tako, da se upošteva le odstotkovna sprememba v spremenjenem strošku, pri čemer se upošteva njegov strukturini delež v času sklenitve pogodbe.

Pri rezervaciji turističnega paketa je povišanje cena dovoljeno samo, če je Tarol najpozneje do 20 dni pred začetkom turističnega paketa o tem na jasen, razumljiv način, na trajnem nosilcu podatkov, vključno z obrazložitvijo, obvestil potnika.

Če zvišanje dogovorjene cene preseže 8 % cene turističnega paketa, lahko potnik odstopi od pogodbe, lahko pa sprejme tudi nadomestni turistični paket. V primeru da potnik ne sprejme nadomestnega turističnega paketa, ki je enakovredne ali višje kakovosti in odstopi od pogodbe, mu organizator brez nepotrebne odlašanja, vrne vsa plačila. Ob tem lahko potnik zahteva tudi povrnitev škode.

Tarol potnika brez nepotrebne odlašanja, na jasen, razumljiv in viden način, na trajnem nosilcu podatkov obvesti o: spremembi cene turističnega paketa, razumnem roku, v katerem lahko potnik obvesti Tarol o svoji odločitvi, o ponujenem nadomestnem turističnem paketu in njegovi ceni, kadar je to primerno ter o tem, da če potnik v roku ne odgovori, se šteje, da odstopa od pogodbe.

Tarol lahko v programu določi, da potnik plača storitve, ki bodo opravljene na kraju samem. V tem primeru Tarol ne nastopa kot organizator, ampak zgolj kot informator in mora potnik uveljavljati vse reklamacije neposredno pri kraju samem.

### DOPLAČILO ZA PRIMER ODPOVEDI POGODBE (odpovedni riziko)

Vsak potnik lahko ob rezervaciji potovalnih storitev, katerega organizator je Tarol doplača za primer odpovedi pogodbe, če nastopijo naslednje okoliščine, po sklenitvi pogodbe o potovanju in pred njenim začetkom izvajanja:

- smrt, nesreča ali nepričakovano poslabšanje zdravstvenega stanja;
- hujša nesreča ali smrt ožjih svojcev, kar zavarovancu onemogoča potovanje.

Višina doplačila znaša 4,60% pogodbene vrednosti potovalnih storitev. Ne glede na doplačilo za primer odpovedi pogodbe ima Tarol v primeru potnikove odpovedi pravico do povrnitve administrativnih stroškov v višini vplačanega doplačila za primer odpovedi pogodbe.

Potnik mora potovanje odpovedati pisno in z ustreznim dokazilom, in sicer najkasneje do odhoda na potovanje; v nasprotnem primeru nima pravice do uveljavljanja vračila na podlagi doplačila za primer odpovedi pogodbe. Zahtevka za vračilo ni mogoče uveljavljati po datumu začetka potovanja, kakor tudi ne za čas neizkoriščenega dela potovalnih storitev. Šteje se, da potnik potovanja ni pričel oziroma da je odstopil od pogodbe, kadar potnika ne sprejme na prevoz prevoznik (letalski, ladijski, avtobusni in podobno) iz kakršnih koli razlogov, ki so lahko varnostne ali regulativne narave, ne glede na to, ali se je to zgodilo med potovanjem ali na začetku potovanja. Potnik je v takem primeru odgovoren za vso povzročeno škodo in ne more uveljavljati nobenih vračil na podlagi doplačila za primer odpovedi pogodbe.

V primeru, da potnik odpove pogodbo oziroma 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 odpovednega rizika ni doplačal, ima Tarol pravico do



povračila vseh svojih že nastalih stroškov, kakor tudi vseh tistih, ki z odpovedjo potovanja nastanejo. Tarol morebitno razliko vrne potniku.

### **SPREMEMBA PROGRAMA PRED ZAČETKOM POTOVANJA**

O kakršni koli naknadni spremembi programa Tarol potnika obvesti nemudoma.

Tarol si pridržuje pravico do spremembe dneva, časa in kraja odhoda na potovanje, če se spremeni letalski ali ladijski vozni red ali pa 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 itd.), na katere Tarol ne more vplivati, brez posebne odškodnine. V teh primerih se Tarol ravna v skladu z veljavnimi predpisi v mednarodnem potniškem prometu. O spremembi se potnika obvesti preko kontaktnih podatkov, ki jih je navedel ob prijavi (po telefonu in/ ali elektronski pošti).

### **POTNIKOVA ODPOVED**

Potnik mora pogodbo odpovedati pisno, praviloma z osebnim obiskom v poslovalnici, kjer se je prijavil, ter vrniti vse morebiti že prejete dokumente. V primeru, da pošlje odpoved po elektronski pošti po 16.00 uri, se šteje, da je pogodbo odpovedal naslednji delovni dan.

V kolikor potnik odpove pogodbo, katerega organizator je Tarol, na svojo željo, je upravičen do povračila določenega dela vplačanega zneska. Višina vračila je odvisna od časa, v katerem je potnik odpovedal pogodbo in jo Tarol zaračunava v odstotkih od celotne cene potovalnih storitev, ne glede na to, kolikšen delež je bil plačan do dneva odpovedi. Za skupine se lahko stroški odpovedi s posebno pogodbo opredelijo tudi drugače. Stroški odpovedi pogodbe za potnika so:

<b>ODPOVED</b>	<b>ODSTOPNINA</b>
do 30 dni pred odhodom	10 % cene potovalnih storitev
od 29 do 22 dni pred odhodom	30 % cene potovalnih storitev
od 21 do 15 dni pred odhodom	50 % cene potovalnih storitev
od 14 do 8 dni pred odhodom	80 % cene potovalnih storitev
od 7 do 1 delovni dan pred odhodom	95 % cene potovalnih storitev
na dan odhoda ali neudeležba brez odpovedi	100 % cene potovalnih storitev

Kadar potnik po začetku potovanja le-tega prekine na svojo željo, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delno ne v celoti.

Potnikova pravica do prenosa pogodbe o paketnem potovanju na tretjo osebo, v primeru, ko je Tarol organizator se mora izvesti na način, da potnik osebno v poslovalnici Tarola poda takšno zahtevo. Kdaj je Tarol vlogo prejel se uporabijo pravila iz prvega odstavka tega člena.

Ne glede na zgoraj določene stroške odpovedi so le-ti lahko tudi višji, kadar to pogojujejo pogoji organiziranja potovanja, ki jih Tarolu narekujejo veljavni pogoji prodaje in jih pogojujejo poslovni partnerji. Takšen je lahko tudi primer, ko je za njegovo potovanje kupljena vozovnica prevoznika, ki zanjo obračuna 100 % stroške odpovedi ne glede na datum odpovedi. V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi potovanja določeni drugače, veljajo pogoji, določeni v programu.

### **ODSTOP TAROLA**

Tarol ima glede odstopa od pogodbe o (paketnem) potovanju pravice kot so določene v prvem delu teh splošnih pogojev ODSTOP ORGANIZATORJA, v kolikor ni v nadaljevanju določeno drugače.

V kolikor v programu ni navedeno drugače, velja za najmanjše število potnikov pri določenem prometnem sredstvu naslednje:

- za potovalne storitve z avtobusom najmanj 30 potnikov;
- za potovalne storitve na rednih letalskih progah po Evropi najmanj 20 potnikov;
- za potovalne storitve na medcelinskih letalskih progah najmanj 15 potnikov;

- za potovalne storitve s posebnimi letali, vlaki in ladjami (trajekti, hidrogliserji ipd.) najmanj 80 % zasedenih sedežev.

Prav tako si Tarol pridržuje pravico v celoti ali delno odstopiti od pogodbe o potovanju, ne da bi moral potniku povrniti škodo, če pred ali med izpolnjevanje pogodbe nastanejo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, niti se jim izogniti ali jih odvrniti, za Tarol pa so te okoliščine utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi bile takrat podane/znane.

Tarol lahko odpove pogodbo oziroma odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil z Tarolom, 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 Tarola.

#### **OMEJITEV ODŠKODNINE**

Tarol omejuje višino denarne odškodnine za povzročeno škodo zaradi neskladnosti s pogodbo o paketnem potovanju, na trikratnik zneska pogodbene vrednosti potovalnih storitev. Višina denarne odškodnine za povzročeno škodo zaradi neskladnosti s pogodbo o potovanju, je omejena na vrednost potovalnih storitev navedenih v pogodbi. Omejitev ne velja, če gre za povračilo škode za telesne poškodbe in za škodo, povzročeno namenoma ali iz malomarnosti. Če mednarodne konvencije, ki zavezujejo Republiko Slovenijo, omejujejo obseg povrnitve škode ali pogoje pod katerimi ponudnik posameznih potovalnih storitev, odgovarja za povrnitev škode, se je Relax upravičen sklicevati tudi na te omejitve.

#### **V PRIMERU LIKVIDNOSTNIH TEŽAV**

Tarol zagotovi jamstvo za povračilo vseh plačil, ki so bila izvedena s strani potnika ali v njegovem imenu, če posamezne potovalne storitve niso bile izvedene zaradi likvidnostnih težav Tarola. V takšnem primeru se potniki obrnejo na zavarovalnico, pri kateri ima Tarol zagotovljeno potnikovo varstvo.

#### **REKLAMACIJE**

Potnik oziroma gost je dolžan, na kraju samem, brez nepotrebne odlašanja, obvestiti Tarol (dežurna tel. št. 02/87 70 222) o vseh neskladnostih, ki jih ugotovi med izvedbo potovalnih storitev. V kolikor potnik neskladnosti na kraju samem ne more rešiti, je dolžan od predstavnika oziroma receptorja zahtevati pisno potrditev zahtevanih pomanjkljivosti ali jih zapisati v knjigo pritožb.

Potnik je dolžan pri odpravljanju vzroka neskladnosti sodelovati s predstavnikom oziroma ponudnikom storitve z dobrim namenom. Če potnik ne sprejme ponujene rešitve, ki ustreza vplačanim storitvam po programu, Tarol poznejše reklamacije ne bo upošteval.

V primeru, da potnik na kraju samem ni uveljavljal napak pri izvedbi pogodbe in o nepravilnosti ni obvestil dežurne številke družbe Tarola, 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.

Le na osnovi navedenega ukrepanja lahko potnik v 2 mesecih od nastanka neskladnosti s pogodbo o potovanju oz. v zakonsko določenem roku vloži reklamacijo, sicer se reklamacija ne upošteva. Potnik naj pisno reklamacijo priporočeno pošlje na naslov: TAROL d.o.o. Ajdovščina, Tovarniška 4a, 5270 Ajdovščina. Če Tarol ni organizator potovanja, bo njegov zahtevek takoj posredoval organizatorju.

Brez pisne reklamacije Tarol ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov. Prav tako Tarol ne upošteva reklamacij, ki so prispele na drug naslov, kot je zgoraj navedeno – tj. na sedež družbe oz. če potnik v reklamaciji ne navede naslova objekta, v katerem je bival (hotel, apartma, bungalov, privatna soba), imena hotela ali številke sobe, številke apartmaja oziroma bungalova. 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 Tarol take reklamacije ne bo obravnaval. Tarol ne upošteva skupinskih reklamacij, ki jih podpiše več potnikov – skleniteljev pogodbe in se nanašajo na enak reklamacijski zahtevek.

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

Višina reklamacije za znižanje cene je v vsakem primeru omejena z višino pogodbene vrednosti potovalnih storitev. Če po krivdi Tarola ni prišlo do izvedbe programa ali nekaterih storitev, ima potnik pravico do reklamacije v višini realne vrednosti neizvedenih storitev. To določilo ne velja v primeru, če ima Tarol pravico do odpovedi pogodbe ali spremembe programa, skladno z določili teh splošnih pogojev in zakona.

Ko potnik sprejme odobren znesek reklamacijskega zahtevka, se s sprejetjem tega zneska strinja, da je njegov zahtev v celoti rešen in s tem dejanjem potrjuje, da je prejel primerno zadoščenje in se odreka kakršnim koli ponovnim oz. dodatnim zahtevkom.

#### **DRUGE OBVEZNOSTI POTNIKA**

Določbe tega dela določajo obveznosti potnika. V kolikor potnik svojih obveznosti iz tega poglavja ne upošteva, odgovarja organizatorju oz. Tarolu za povzročeno škodo, slednja pa sta razbremenjena vsakršne odgovornosti za škodo, ki bi jo potnik utrpel v takem primeru. Če potnik teh obveznosti ne izpolni, ravna Tarol po določilih, ki se nanašajo na potnikovo odpoved pogodbe.

#### **PRED SPREJEMOM PONUDBE (SKLENITVIJO POGODBE)**

Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu (letalski, ladijski, avtobusni) je potnik ob prijavi Tarou dolžan posredovati vse potrebne podatke o vseh udeležencih potovanja, ki jih prijavlja. Potnik je dolžan posredovati točne podatke (podatki se morajo v celoti ujemati s podatki v uradnih dokumentih udeležencev). Potnik mora Tarol opozoriti, če kdo od prijavljenih ni slovenski državljan ter o svojih oz. sopotnikovih posebnih okoliščinah in potrebah (omejena mobilnost-invalidnost, nosečnost, posebne zdravstvene razmere ali mladoletnik brez spremstva). Ne glede na starost mora potnik prijaviti vse svoje sopotnike. Pravico do potovanja v okviru plačanih potovalnih storitev imajo samo osebe navedene na potovalnem dokumentu oziroma voucherju. Opustitev zgoraj navedenih obvez ima za posledico, da zgolj potnik sam odgovarja za stroške oz. posledice nastale iz tega (zamuda, dodatni stroški, prekinitvev potovanja, itd.).

Potnik je dolžan podrobneje preučiti elemente ponudbe, opozorila, ki jih prejme od organizatorja in/ali prodajalca ter preučiti elemente organizatorjevega programa in njegovih splošnih pogojev poslovanja. Vse navedeno je potniku dostopno v poslovalnici Tarol.. V primeru opustitve te obveznosti se potnik ne more uspešno sklicevati na kakršnokoli informacijo pridobljeno kjerkoli ali od kogarkoli, ki bi organizatorju nalagala širše ali drugačne obveznosti, kot to izhaja iz predloženih dokumentov potniku. Če potniku organizatorjeve obveznosti niso v celoti jasne in razumljive, se mora potnik pred sklenitvijo pogodbe obrniti neposredno na organizatorja.

#### **POTOVALNI DOKUMENTI in DRUGA ZAHTEVANA DOKUMENTACIJA**

Potnik je dolžan spoštovati vse carinske, devizne, zdravstvene in ostale predpise Republike Slovenije, kakor tudi vseh drugih držav, v katere in skozi katere bo potoval.

Potnik, ki se prijavlja za potovanje v tujino, mora imeti veljaven potni list ali drug veljaven in 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 potnik dolžan na časovno veljavnost svojih potovalnih dokumentov paziti sam in Tarol za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitvev potovanja potnika iz tega naslova ne odgovarja. Za potovanje v Egipt, Turčijo, na Ciper in v Tunizijo potnik potrebuje potni list, ki je veljaven še vsaj 6 mesecev od dneva povratka iz letovanja. Veljavne dokumente morajo imeti tudi vsi sopotniki oz. udeleženci potovanja, ne glede na starost in višino morebitnih popustov.

Uradne osebne dokumente, so udeleženci potovanja dolžni v skladu s predpisi o prestopu državne meje in ustreznimi tujimi zakonodajnimi akti nositi s seboj.

Potnik si je dolžan pred potovanjem oziroma do roka, ki je določen v programu, pridobiti vizume za države v katere potuje in opraviti cepljenja, ki so za te države zahtevana (priskrbeti mednarodno potrdilo – rumeno knjižico, v katero so vpisana opravljena cepljenja).

Tarol ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo zavrnitev oz. prekinitvev potovanja zaradi potnikovega nespoštovanja predpisov države, v katero vstopa, ali programa, na katerega se je prijavil, kakor tudi ne za stroške, povezane s tem. Potnik sam nosi vse posledice in stroške, ki v zvezi s tem nastanejo njemu, sopotnikom, Tarolu in drugim.

Stroškov vizuma in cepljenja potnik ne more prenesti na organizatorja, četudi do izvedbe pogodbe ni prišlo zaradi odpovedi organizatorja.

### **PRED NASTOPOM POTOVANJA**

Potnik mora o svojih posebnih okoliščinah in potrebah, ki so nastale po sklenitvi pogodbe in pred nastopom potovanja (omejena mobilnost-invalidnost, nosečnost, posebne zdravstvene razmere ali mladoletnik brez spremstva) Tarol obvestiti najkasneje 3 dni pred začetkom potovanja, sicer izgubi pravice, ki mu bi pripadale iz tega naslova.

Potnik je ob odhodu dolžan predložiti vodji potovanja dokument o plačanih potovalnih storitvah (napotnica/voucher ali/in potrdilo o vplačilu), sicer vodja potovanja potnika ne sprejme na potovanje. V kolikor dokumentov ni prejel vsaj 4 dni pred odhodom, se naj potnik takoj obrne na Tarol.

Tarol oziroma pooblaščen oseba Tarola lahko zavrne napotnico oziroma voucher osebe, ki je ob odhodu očitno pod vplivom alkohola, droge ali drugih tovrstnih substanc, predvsem kadar oceni, da bi potnik lahko ogrozil zdravje ali premoženje sebe in drugih udeležencev. Tarol v tem primeru smatra, da je potnik odpovedal pogodbo o potovanju na dan odhoda in ravna po določilih o potnikovi odpovedi. Tarol bo uveljavljal vso škodo, ki bi jo na poti oziroma med trajanjem izvajanja programa povzročil potnik pod vplivom alkohola, droge ali drugih tovrstnih substanc.

### **NASTOP POTOVANJA**

Tekom potovanja mora (so)potnik v največji možni meri skrbeti za ohranitev svojega zdravja in za ohranitev svoje lastne osebne in premoženjske varnosti, zato si naj pred nastopom potovanja pridobi potrebne dodatne informacije o zavarovanju svojega zdravja ter o varnostnih napotkih. Informacije lahko potnik pridobi pri Tarolu, svojemu osebnemu zdravniku ali drugih dostopnih točkah. Napotki so objavljeni tudi na spletni strani [www.zdravinapot.si](http://www.zdravinapot.si).

Potnik je vedno dolžan ravnati v skladu s hišnim redom nastanitvenega objekta. Prav tako je dolžan spoštovati red na prevoznih sredstvih ter sodelovati s predstavnikom organizatorja, vodnikom ali izvajalcem storitve.

V primeru razglasitve izrednih razmer v določeni državi, se je potnik dolžan držati navodil pristojnih oblastvenih organov.

Praviloma je gost dolžan izprazniti sobo/apartma do 10. ure zjutraj oziroma se lahko v sobo/apartma vseli po 14. uri. Točne ure prevzema in zapustitve sobe/apartmaja zve potnik ob registraciji v namestitveni objekt. V kolikor pri posamezni ponudbi ni navedeno drugače, veljajo navedene ure menjav.

### **PRTLJAGA**

Za prevoz prtljage oziroma drugih osebnih stvari organizator oziroma prodajalec potovanja ne odgovarja. Slednja zato nista odgovorna za uničeno ali izgubljeno prtljago, prav tako tudi ne za krajo prtljage in drugih dragocenosti v namestitvenem objektu (sobe, apartmaji, ipd.) in/ali prevoznem sredstvu (letalo, avtobus, ladja, ipd.). Vse stroške oziroma škodo, ki bi zaradi tega nastala, nosi potnik sam.

Prijavo izgubljene ali poškodovane prtljage potnik naslovi na prevoznika ali recepcijo namestitvenega objekta. Organizator ali prodajalec lahko nastopa zgolj v vlogi posrednika.

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. Ker so za izgubljeno prtljago pri letalskem potniškem prometu določene pavšalne odškodnine, ki velikokrat ne dosegajo vrednosti izgubljene prtljage, Relax svetuje, da se v prtljagi, ki se odda na letališču, ne puščajo predmeti večje vrednosti.

Za prevoz posebne prtljage, kot so kolo, surf, golf oprema itd. mora potnik prevozniku plačati doplačilo, in sicer po navadi ob odhodu, direktno na letališču. V vsakem primeru je obvezno prevoz tovrstne prtljage najaviti že ob prijavi, letalski prevoznik pa si zaradi omejene kapacitete vseeno v vsakem primeru pridržuje pravico do zavrnitve prevoza tovrstne prtljage.

Pri letalskem prevozu ima potnik pravico do brezplačnega prevoza določene teže prtljage (po določilih prevoznika). Za čarterske lete je to običajno od 15-20 kg. Vsak dodatni kilogram oz. dodatni kos prtljage plača potnik sam, na kraju samem, v ustrezni valuti oziroma po določilih letalskega ali cestnega prevoznika.

Otroci do dveh let nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage.

Osebnosti stvari oziroma vrednejše predmete lahko gostje shranijo v hotelskem sefu ali na recepciji.

Ajdovščina, 15.11.2021

-