

Splošni pogoji poslovanja za turistične aranžmaje posredovane z strani turistične agencije SÍCSODA POSREDOVANJE POTOVANJ D.O.O., za blagovno znamko SÍCSODA D.O.O.

### **1. SPLOŠNA DOLOČILA**

Ti splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje so sestavni del pogodbe oziroma napotnice/voucherja, ki jo skleneta SÍCSODA d.o.o. (nadaljevanju SÍCSODA D.O.O.) oziroma pooblaščenca agencija in potnik, ki se prijavlja za določen turistični aranžma. Splošni pogoji veljajo le za turistične aranžmaje, ki jih pod blagovno znamko SÍCSODA D.O.O.. V kolikor je v posameznem programu glede katere koli točke teh splošnih pogojev določeno drugače, velja določilo oziroma navedba v programu. Naročnik oziroma potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo, nakup in plačilo turističnega aranžmaja ali druge storitve agencije SÍCSODA D.O.O. in se nanjo nanašajo navedeni splošni pogoji.

### **2. PRIJAVA**

Potnik se lahko prijavi na turistični aranžma, ki ga posreduje organ SÍCSODA D.O.O. v kateri koli poslovalnici SÍCSODA D.O.O., preko spletne prijave, telefonske prodaje ali pooblaščenca agencije. Plačilo ali delno plačilo turističnega aranžmaja velja kot prijava. Pogoji plačila so sestavni del turističnega aranžmaja, za večje skupine pa se sklene 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 oziroma posledice, ki lahko nastanejo zaradi napačnih podatkov. Za zavezujočo prijavo se poleg izrecne pisne prijave oziroma podpisane pogodbe šteje tudi vsako naročilo, posredovano ustno ali v pisni obliki, ki vsebuje ime in priimek potnika ter ostalih udeležencev ali identifikacijo drugega plačilnega sredstva, plačilo prijavnine ali njenega dela, plačilo stroškov prijave ali dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik posredoval zavezujočo prijavo, pa tudi prijava, ki vsebuje katerega koli izmed navedenih podatkov. Od prijave lahko potnik odstopi le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja. V primeru posamezne prijave za turistični aranžma lahko potnik prepusti SÍCSODA D.O.O., da mu poskuša najti sopotnika na istem turističnem aranžmaju, s katerim si bo delil namestitev. Ne glede na to mora posamezno prijavljeni potnik ob prijavi plačati doplačilo za enoposteljno sobo. V primeru, da se posamezno prijavljenemu potniku najde sopotnik, SÍCSODA D.O.O. potniku vrne doplačilo za namestitev v enoposteljni sobi.

### **3. PLAČILO**

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo na blagajni SÍCSODA D.O.O. ali pooblaščenca agenciji oziroma ko SÍCSODA D.O.O. prejme plačilo na svoj transakcijski račun. Na osnovi povpraševanja potnika SÍCSODA D.O.O. izvede informativno rezervacij oz opcijo največ štiri (4) dni. V tem času mora potnik poravnati vsaj 40 % cene turističnega aranžmaja oziroma toliko, kot je navedeno v programu potovanja (akontacija). Rezervacija je potrjena, ko SÍCSODA D.O.O. prejme plačilo akontacije. V primeru neplačila ali nepravočasnega plačila akontacije se šteje, da je rezervacija stornirana oziroma odpovedana. Preostali del plača potnik najmanj 30 dni pred začetkom potovanja oziroma, kakor je navedeno v programu. V kolikor je rok do dneva odhoda krajši od 14 dni, mora biti rezervacija poravnana takoj v celoti. V primeru, da preostalega dela cene turističnega aranžmaja potnik ali njegovo prijavno mesto ne plača v predvidenem roku, se šteje, da je odpovedal turistični aranžma in se smiselno uporabijo določila o potnikovi odpovedi turističnega aranžmaja po teh splošnih pogojih. Potnik lahko prejme napotnico/voucher šele po celotnem plačilu turističnega aranžmaja. Potnik je ob odhodu dolžan predložiti vodji potovanja dokument o plačanem turističnem aranžmaju (napotnica/voucher ali/in potrdilo o vplačilu), v nasprotnem primeru vodja potovanja potnika ne sprejme na potovanje oziroma turistični aranžma. Kadar za potnika turistični aranžma rezervira pooblaščenca turistična agencija, veljajo vsa določila iz te točke, smiselno tudi za pooblaščenca turistično agencijo, v kolikor ni v medsebojni pogodbi s pooblaščenca turistično agencijo dogovorjeno drugače.

### **4. CENE**

Cene potovanja so določene s programom počitnic; potovanja, zimovanja ali letovanja ter veljajo od dneva objave programa SÍCSODA D.O.O. si pridržuje pravico do spremembe cene zaradi sprememb v menjalniškem tečaju ali sprememb v tarifah prevoznikov, ki vplivajo na ceno potovanja, v skladu z Obligacijskim zakonikom, Zakonom o varstvu potrošnikov in predpisi, ki so veljavni v Republiki Sloveniji. Cena turističnega aranžmaja se sme zvišati najkasneje do dvajsetega dne pred začetkom potovanja. O morebitni spremembi cene potovanja SÍCSODA D.O.O. potnika obvesti. SÍCSODA D.O.O. lahko v programu določi, da potnik plača storitve, ki bodo opravljene neposredno na lokaciji turističnega aranžmaja. V tem primeru SÍCSODA D.O.O. ne nastopa kot organizator, pa tudi ne kot posrednik, ampak zgolj kot informator. V tem primeru potnik uveljavlja vse reklamacije neposredno na lokaciji turističnega aranžmaja.

### **5. POSEBNE STORITVE**

Posebne storitve so tiste storitve, ki praviloma niso vštete v ceno turističnega aranžmaja (enoposteljna soba, posebna prehrana, opcijski dodatni izleti ipd.) 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 posameznemu turističnemu aranžmaju razpisane posebne oziroma dodatne storitve, potnik posreduje želje po teh storitvah ob prijavi, doplača pa jih k ceni turističnega aranžmaja. Med samim potovanjem potnik doplača posebne storitve vodji potovanja ali predstavniku SÍCSODA D.O.O. 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 SPREMEMBA TURISTIČNEGA ARANŽMAJA**

Potnik lahko po sklenitvi pogodbe, s katero je rezerviral turistični aranžma, do 48 ur pred odhodom, spremeni svoje

osebne podatke (ime, priimek in datum rojstva). V primeru spremembe SÍCSODA D.O.O. potniku zaračuna administrativne stroške v višini 16,00 EUR, v primerih, ko so stroški višji, predvsem kadar turistični aranžma obsega tudi organiziran prevoz, pa zahteva povrnitev dejanskih stroškov. Kot sprememba turističnega aranžmaja se smatra vsaka sprememba, ki povzroči izpis nove napotnice/voucherja. V primeru spremembe se upoštevajo prodajne cene, ki veljajo na dan spremembe. Sprememba turističnega aranžmaja, ki ne zahteva izpisa nove napotnice/voucherja, se ne zaračunava. V kolikor potnik med potovanjem po svoji želji spremeni program oziroma ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe z SÍCSODA D.O.O., 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 s strani SÍCSODA D.O.O. zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati kakršne koli odškodnine ali znižanja cene.

#### **7. POTNIKOVA ODPOVED TURISTIČNEGA ARANŽMAJA**

Po prijavi prejmete račun po pošti na dom in rezervacija za otroka je sprejeta šele ob delnem oz. celotnem plačilu na navedeni tekoči račun. V primeru odpovedi športnega tabora s strani organizatorja, se plačilo povrne v celoti. Potnik ima pravico do pisne odpovedi potovanja, ki jo pisno po priporočeni pošti ali elektronski pošti posreduje SÍCSODA D.O.O. V tem primeru ima SÍCSODA D.O.O. pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi potovanja, katerih višina je odvisna od časa, ko je potnik predložil odpoved:

do 30 dni pred odhodom ..... - 40% cene aranžmaja  
29 do 22 dni pred odhodom ..... - 50% cene aranžmaja  
21 do 15 dni pred odhodom ..... - 60% cene aranžmaja  
14 do 8 dni pred odhodom ..... - 80% cene aranžmaja  
7 do 1 dneva pred odhodom ..... 100% cene aranžmaja  
na dan odhoda, oz. po odhodu aranžmaja ..... 100% cene aranžmaja

Stroške prijave ne glede na datum odpovedi zadrži SÍCSODA D.O.O., ki znašajo 16,00 EUR in je vključeno v ceno aranžmaja. Ob ustni odpovedi potovanja mora potnik poslati pisno izjavo o odpovedi potovanja. Potnik lahko zamenjavo najde sam in je s tem upravičen do povračila vplačila, razen za morebitno razliko med višino prvotne pogodbene vrednosti in pogodbene vrednosti aranžmaja svoje menjave. Med potovanjem lahko potnik prekine potovanje samo na svojo željo in s pisno izjavo o prekinitvi. Če potnik med potovanjem le-to prekine, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov.

Višino stroškov ob odpovedi zaračunava SÍCSODA D.O.O. v odstotkih od celotne cene turističnega aranžmaja, ne glede na to, kolikšen delež je bil plačan do dneva odpovedi. SÍCSODA D.O.O. lahko zaračuna potniku tudi vse dodatne dejanske stroške, ki jih je imela s prijavo potnika in jih zaradi odpovedi turističnega aranžmaja s strani potnika ne bo mogla povrniti. Za skupine se lahko odpovedni riziko s posebno pogodbo opredeli tudi drugače. Višina stroškov odpovedi turističnega aranžmaja, kadar SÍCSODA D.O.O. ni organizator potovanja, je določena s splošnimi pogoji ali drugim aktom organizatorja. Ne glede na zgoraj določene stroške odpovedi so le-ti lahko tudi višji, kadar to pogojujejo pogoji organiziranja potovanja, ki jih SÍCSODA D.O.O. narekujejo veljavni pogoji prodaje in jih pogojujejo poslovni partnerji. V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi potovanja določeni drugače, veljajo pogoji, določeni v programu. 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. SÍCSODA D.O.O. oziroma pooblaščen oseba SÍCSODAD.O.O. lahko zavrne napotnico oziroma voucher osebe, ki je ob odhodu očitno pod vplivom alkohola, droge ali drugih opojnih substanc, predvsem kadar oceni, da bi potnik lahko ogrozil zdravje, varnost ali premoženje sebe in/ali drugih udeležencev. SÍCSODA D.O.O. v tem primeru smatra, da je potnik odpovedal potovanje na dan odhoda in ravna po določilih o potnikovi odpovedi. SÍCSODA D.O.O. bo uveljavljala vso škodo, ki bi jo na poti oziroma med trajanjem izvajanja programa povzročil potnik pod vplivom alkohola, droge ali drugih opojnih substanc.

Vremenske ali snežne razmere niso razlog za odpoved potovanja sklenjenega v pogodbi-prijavnici. SÍCSODA D.O.O. prav tako ne prevzema odgovornosti za zmanjšan obseg obratovanja smučarskih naprav v izbranem smučarskem centru, ki je posledica pomanjkanja snega ali drugih nepredvidenih okoliščin (vreme, naravne nesreče, tehnične ovire ...). Tudi ostali neugodni vremenski vplivi, ki na kakršen koli način preprečujejo izvedbo programa, niso razlog za odpoved počitnic in ponudnik iz tega razloga kupcu ni dolžan vrniti kupnine za razpisani tabor oz. počitnice. Ker se večina programa na počitnica - taborih izvaja zunaj, se program prilagodi glede na vremenske razmere.

#### **8. ODPOVED TURISTIČNEGA ARANŽMAJA ALI SPREMEMBA PROGRAMA**

SÍCSODA D.O.O. si pridržuje pravico, da na podlagi veljavnih zakonskih predpisov odpove potovanje najkasneje 8 dni pred odhodom, če se ne prijavi potrebno število potnikov določeno v programu. SÍCSODA D.O.O. si pridržuje pravico popolnoma ali delno odstopiti od pogodbe, ne da bi morala 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 SÍCSODA D.O.O. pa so te okoliščine utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi bile takrat podane/znane. SÍCSODA D.O.O. si pridržuje pravico do spremembe dneva, časa in kraja odhoda na potovanje, če se spremeni letalski ali ladijski vozni

red ali avtobusni ali vlak oz. 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 SÍCSODA D.O.O. ne more vplivati, brez posebne odškodnine. V teh primerih se SÍCSODA D.O.O. ravna v skladu z veljavnimi predpisi v mednarodnem potniškem prometu. SÍCSODA D.O.O. lahko odpove pogodbo oziroma odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil z SÍCSODA D.O.O., 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 SÍCSODA D.O.O.. V primeru, da SÍCSODA D.O.O. odpove potovanje, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene aranžmaja. V primeru, da SÍCSODA D.O.O. odpove potovanje, potnik nima pravice do povračila stroškov vizuma, potrebnega za vstop v državo, kamor naj bi se potovalo, ali stroškov cepljenj, ki so bila s programom zahtevana. O kakršni koli naknadni spremembi programa SÍCSODA D.O.O. potnika obvesti nemudoma. SÍCSODA D.O.O. ne odgovarja za zamude letal, ladij ali vlakov oz. drugih sredstev javnega prevoza, kakor tudi ne za spremembe programa, ki bi nastale kot posledica takšnih zamud. V primeru, da situacija na lokaciji turističnega aranžmaja SÍCSODA D.O.O. ne dopušča namestitve potnikov v naročenem objektu, lahko SÍCSODA D.O.O. potnika namesti 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 jih 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 prihodu v poznih večernih urah ni dolžan potniku dati večerje. Storitve, ki jih je potnik rezerviral, veljajo samo v času bivanja v namembnem kraju in objektu. Kadar potnik odpotuje domov v jutranjih urah, mu kljub plačanemu »polpenzionu«, »polnemu penzionu« ali »all inclusivu« odpade pravica do povračila za zajtrk, kosilo ali večerjo. Po mednarodnih običajih se obrok na letalu lahko šteje kot del rezervirane ponudbe.

## **9. NAMESTITEV**

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

## **10. SOBE**

Če potnik pri rezervaciji ni doplačal sobe s posebnimi značilnostmi (enoposteljna soba, individualna uporaba sobe z več kot eno posteljo, pogled na morje, balkon, udobje, lega, orientacija, določeno nadstropje itd.), si bo sobo delil z drugimi popotnikom in bo nastanjen v eni od sob, ki so uradno registrirane za namestitev gostov v dotičnem hotelu. Slike sob v katalogu ali promocijskih materialih so le primeri sob. Razdelitev sob je v pristojnosti hotelirjev, organizator potovanja nima pri tem nobenega vpliva, potnikove želje lahko posreduje naprej, ne more pa zagotoviti, da bodo le-te tudi izpolnjene. Pri nastanitvi v enoposteljni sobi mora potnik upoštevati, da le-ta po navadi ne ustreza standardu dvoposteljne sobe, da je majhna in ima slabšo lego. Pri nastanitvi v sobi z oznako 1/2+1 ali 1/2+2 mora potnik upoštevati, da gre največkrat dejansko za dvoposteljno sobo z enim ali dvema dodatnima ležiščema, pri čemer nastanitev tretje oziroma četrte osebe ne ustreza standardu nastanitve ostalih dveh oseb. Po navadi gre za zložljivo posteljo ali kavč, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je primerna za otroke. Potnik naj tudi upošteva, da zložljiva postelja nekoliko omeji gibanje v sobi. Število sob tipa 1/2+1 ali 1/2+2, kjer ima en otrok do določenega leta starosti brezplačno bivanje je omejeno. Potnik je ob rezervaciji turističnega aranžmaja seznanjen z dejansko razpoložljivostjo teh sob. V SÍCSODA D.O.O. naknadno pridobi dodatne sobe tipa 1/2+1 ali 1/2+2, veljajo za te dodatne sobe drugačni popusti, s katerimi je potnik seznanjen ob rezervaciji. Višina popusta je odvisna od hotela.

## **11. KATEGORIZACIJA OBJEKTOV**

Kategorizacije namestitvenih objektov so lokalne oziroma nacionalne kategorizacije, zato SÍCSODA D.O.O. zanje ne odgovarja. SÍCSODA D.O.O. lahko ob posameznem objektu poda svojo oceno, ki je le informativne narave in je posebej označeno, da gre za oceno SÍCSODA D.O.O..

## **12. POTOVALNI DOKUMENTI**

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 ta določila paziti sam in SÍCSODA D.O.O. za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitve potovanja potnika iz tega naslova ne odgovarja. 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. Če potnik teh obveznosti ne izpolni, ravna SÍCSODA S.O.O. po določilih, ki se nanašajo na potnikovo odpoved potovanja. V primeru, da potniku uredi vizum SÍCSODA D.O.O., le-ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Posredovanje pri pridobitvi vizuma ni vštet v ceno potovanja, ampak se plača posebej. Stroškov pridobitve vizumov SÍCSODA D.O.O. potniku ne vrača. V primeru zavrnitve vstopa v državo ali druge ovire nosi vse stroške potnik sam. Šteje se, da si potnik vizum uredi sam, kadar agenciji ne dostavi potrebnih dokumentov za ureditev vizuma v roku, ki je določen v programu ali ponudbi. Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu (letalski, ladijski, železniški, avtobusni) je potnik ob prijavi dolžan 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 prekinitve potovanja, za vse nastale stroške udeležencem potovanja odgovarja zgolj potnik sam.

### **13. CARINSKI PREDPISI**

Potnik je dolžan spoštovati vse carinske in devizne predpise Republike Slovenije, kakor tudi vseh drugih držav, v katere in skozi katere potuje. Če zaradi nespoštovanja predpisov potnik potovanja ne bi mogel nadaljevati, nosi sam vse posledice in stroške, ki v zvezi s tem nastanejo njemu, sopotnikom, SÍCSODA D.O.O. in drugim.

### **14. ZDRAVSTVENI PREDPISI**

V primeru, da so v programu za potovanje navedena oziroma zahtevana določena cepljenja, si mora vsak potnik sam priskrbeti mednarodno potrdilo – rumeno knjižico, v katero so vpisana opravljena cepljenja. SÍCSODA D.O.O. 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 s tem povezane stroške.

### **15. OBVESTILA PRED ODHODOM/POTOVANJEM**

Za potovanja in počitnice z organiziranim avtobusnim prevozom so datumi in ure odhodov objavljeni v katalogu. V primeru letalskega prevoza prejme potnik obvestilo najkasneje 3 dni pred odhodom. V primeru spremembe datuma in ure odhoda potnik prejme obvestilo najkasneje 3 dni pred odhodom. Škodo, ki bi nastala, ker bi potnik podal nepopoln ali nepravilen naslov za namen izpolnitve napotnice/voucherja ali pogodbe, nosi potnik.

### **16. PRTLJAGA**

Za prevoz prtljage niso odgovorni organizator, agent ali posrednik, ti ne odgovarjajo za uničeno ali izgubljeno prtljago, prav tako tudi ne za krajo prtljage in drugih dragocenosti v hotelu. Prijavo izgubljene ali poškodovane prtljage potnik sam naslovi na prevoznika ali hotel. Za prevoz posebne prtljage, kot so smučī, kolo, SUP, 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. 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 ali cestnega 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 potniškem prometu. SÍCSODA D.O.O. ne odgovarja za krajo ali poškodovanje potnikove prtljage oziroma drugih osebnih stvari, dragocenosti in dokumentov iz namestitvenih objektov (hotelskih sob, apartmajev ipd.) in prevoznih sredstev (letal, avtobusov, ladij ipd.). Osebne stvari oziroma vrednejše predmete lahko gostje shranijo v hotelskem sefu ali na recepciji.

### **17. PARKIRNI PROSTORI IN PARKIRANJE**

Večina hotelov svojim gostom omogoča parkiranje za osebni avto. Parkiriščē in morebitno plačilo nista sestavni del turističnega aranžmaja, zato je potnik zanj dolžan poskrbeti sam. V primeru plačila parkirnine na mestu samem jo je potnik dolžan poravnati. SÍCSODA D.O.O. ne odgovarja za poškodbe ali odtujitev avtomobila.

### **18. PREVOZI – TOČNOST PREVOZNIKOV**

SÍCSODA D.O.O. 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. Odgovornost SÍCSODA D.O.O. je omejena zgolj na neizvedbo določenega dela programa v delu, ki pomeni ustrezne materialne stroške. SÍCSODA D.O.O. ne odgovarja za nematerialno škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza oziroma prevoznega sredstva.

### **19. PREVOZI – OKVARA VOZIL**

V primeru okvare vozila se prevoznik zavezuje, da bo priskrbel nadomestni prevoz. Če nadomestnega vozila ni možno priskrbeti v roku šestih (6) ur od prekinitve vožnje zaradi okvare, se plačana prevoznina potniku povrne.

V primerih tehnične okvare, ko je prevoznik priskrbel nadomestni prevoz, potnik ni upravičen do drugih povračil ali odškodnine, razen če dokaže, da je okvara posledica velike malomarnosti ali naklepa prevoznika. Potnik se odpoveduje vsem ostalim zahtevam za odškodnino do posrednika in prevoznika.

Če je prevoz prekinjen zaradi drugih izrednih vzrokov, za katere potnik ne odgovarja (razen višje sile), ima potnik pravico zahtevati, ali da ga prevoznik skupaj s prtljago v primernem roku prepelje v odhodni kraj, plačana prevoznina pa se naročniku vrne, ali da potnik odstopi od pogodbe in zahteva vračilo prevoznine.

Potnik v primeru drugih izrednih prekinitve vožnje do povrnitve drugih stroškov ali kakršnekoli odškodnine ni upravičen, razen če ne dokaže, da je prišlo do izredne prekinitve vožnje zaradi naklepa ali hude malomarnosti prevoznika, s čemer

se potnik izrecno strinja in se odpoveduje vsem zahtevkom do prevoznika ali posrednika iz tega temelja.

## **20. IZGUBA DOKUMENTOV**

V kolikor potnik na potovanju izgubi dokumente ali so mu odtujeni in so nepogrešljivi za nadaljnje potovanje ali povratek v domovino, si mora na lastne stroške priskrbeti nove dokumente. Pri urejanju formalnosti v zvezi s tem se potnik lahko za nasvete in pomoč obrne na vodjo potovanja ali predstavnika. V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do kakršnega koli povračila vplačanega potovanja ali povrnitve stroškov.

## **21. INFORMACIJE**

Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, SÍCSODA D.O.O. ne obvezujejo bolj kot navedbe v programu ali ponudbi. V primeru dvoma se vedno štejejo za veljavne: pisna ponudba, pisna informacija ali pisna razlaga. Fotografije, objavljene na internetu in v promocijskih materialih, katerih vsebina je animacijske narave in jih SÍCSODA D.O.O. posredujejo potniku z željo, da se objavijo, so informativne narave, zato SÍCSODA D.O.O. ne jamči za popolnost ali verodostojnost podatkov ter videz teh fotografij.

## **22. REKLAMACIJE**

Potnik oziroma gost je dolžan reklamirati uslugo ali storitev na kraju samem in o tem obvestiti družbo SÍCSODA D.O.O. (dežurna tel. št. 0036 70 6000 232). 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-teh lahko vloži reklamacijo najkasneje v 2 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), imena hotela ali številke sobe, številke apartmaja oziroma bungalova. V primeru, da bi lahko bila, po vsebini sodeč, reklamacija 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 družbe SÍCSODA D.O.O., 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 odpravljanju vzroka reklamacije sodelovati s predstavnikom oziroma ponudnikom storitve z dobrim namenom. Če potnik ne sprejme ponujene rešitve reklamacije, ki ustreza vplačanim storitvam po programu, SÍCSODA D.O.O. poznejše reklamacije ne bo upošteval. Potnik lahko vloži reklamacijo pisno v predpisanem roku. Potnik naj pisno reklamacijo priporočeno pošlje na naslov SÍCSODA D.O.O., Glavna ulica 11, 9220, Lendava. Brez pisne reklamacije SÍCSODA D.O.O. ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov. Prav tako SÍCSODA D.O.O. ne upošteva reklamacij, ki so prispеле 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 SÍCSODA D.O.O. take reklamacije ne bo obravnaval. Reklamacija mora biti utemeljena. Potnik naj zato reklamaciji priloži ustrezne dokaze in/ali ustrezno potrdilo hotelirja, prevoznika oziroma druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik uveljavlja svoj zahtevek. Če po krivdi SÍCSODA D.O.O. 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 SÍCSODA D.O.O. pravico do odpovedi aranžmaja 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 zahtevek v celoti rešen in s tem dejanjem potrjuje, da je prejel primerno zadoščenje in se odreka kakršnim koli ponovnim zahtevkom.

## **23. UPORABA PODATKOV**

SÍCSODA D.O.O. vse pridobljene podatke o potnikih varuje v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov. Smatra 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.

## **24. POSEBNI POGOJI IN NAVODILA ZA TURISTIČNE ARANŽMAJE**

Ti posebni pogoji veljajo za določene posamezno naštete turistične aranžmaje v tistem delu, ki se razlikuje od splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje, drugače veljajo tudi za te turistične aranžmaje splošni pogoji za turistične aranžmaje in navodila oziroma določilo v posameznem programu, če je tam določeno drugače.

## **25. V PRIMERU NASTANITVE V APARTMAJIH**

Namestitve v apartmajskih objektih oziroma posameznih apartmajih je mogoča po 14. uri na dan pričetka koriščenja posameznega turističnega aranžmaja. Zadnji dan posameznega turističnega aranžmaja je potrebno apartma izprazniti oziroma zapustiti do 10. ure zjutraj. V kolikor pri posamezni ponudbi apartmajev ni navedeno drugače, veljajo navedene ure menjav.