

## **SPLOŠNI POGOJI:**

Splošni in posebni pogoji ter navodila so sestavni del vseh naših aranžmajev in so kot priloga v katalogih in cenikih. Potnik je ob podpisu pogodbe seznanjen s splošnimi pogoji in navodili in z njimi nepreklicno soglaša! Prav tako so sestavni del pogodbe oz. napotnice/voucherja, ki jo skleneta Ta MARTURA d.o.o., Gosposka ulica 16 , 2000 Maribor (v nadaljevanju TA MARTURA) oz. pooblaščenca agencija in potnik, ki se prijavlja za določen turistični aranžma.

Splošni pogoji veljajo le za turistične aranžmaje, ki jih organizira MARTURA d.o.o., razen v kolikor je izrecno navedeno, da veljajo tudi za prodajo aranžmajev drugih organizatorjev. V primeru, da je v posebnih pogojih poslovanja ali posameznem programu glede katerekoli točke splošnih pogojev in navodil določeno drugače, velja navedba oz. določilo, navedeno 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. Z določili splošnih pogojev in navodil se potnik lahko seznanja na spletni strani [www.martura.si](http://www.martura.si), kjer so posebej označeni in splošno dostopni. Naročnik oziroma potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo ali opravila nakup in plačilo turističnega aranžmaja ali druge storitve TA MARTURA d.o.o. in se nanj nanašajo Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje.

**PRIJAVA:** Potnik se lahko prijavi za turistični aranžma, ki ga organizira TA MARTURA, v poslovalnici ali v pooblaščenici agenciji. Ob prijavi TA MARTURA in potnik skleneta pogodbo, ki je obenem tudi potrdilo o rezervaciji in vsebuje podatke o potnikovem turističnem aranžmaju ali pa se sklicuje na program aranžmaja, kjer so ti podatki navedeni. Ob prijavi je potnik dolžan navesti vse podatke in predložiti dokumente, ki jih zahteva program potovanja, ter plačati prijavnino in stroške prijave.

TA MARTURA za svoje storitve zaračunava naročniku standardne rezervacijske stroške in stroške za sestavo ponudbe pri prodaji turističnih aranžmajev v višini 7,50 € na prijavnico pri enodnevnih potovanjih in 15,00 € na prijavnico (voucher) za ostala razpisna potovanja, oziroma 25,00 € pri potovanjih, pripravljenih po naročilu, kar je objavljeno na vidnem mestu v poslovalnici. V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov. Prijava potnika je zavezujoča. Od nje lahko odstopi le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja navedenih v Splošnih pogojih.

Za zavezujočo prijavo se poleg izrecne pisne prijave oziroma podpisane pogodbe šteje tudi vsako naročilo, posredovano v ustni ali pisni obliki, ki vsebuje ime in priimek potnika in ostalih udeležencev, številko kreditne kartice ali identifikacijo drugega plačilnega instrumenta, plačilo prijavnine ali njenega dela, plačilo stroškov prijave ali dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik posredoval zavezujočo prijavo ali prijavo, ki vsebuje katerega koli izmed navedenih podatkov. Če v katalogu ne najdete zelenega kraja ali objekta, vam bomo z veseljem posredovali rezervacijo po vaši želji. Pri rezervaciji po vaši želji je potrebno položiti 30,00 EUR (za rezervacijo do 10 dni pred odhodom pa 30% predvidene vrednosti aranžmaja), kot garancijo za izvedbo rezervacije. V primeru vaše potrditve se vam vplačan znesek upošteva v dobro pri dokončnem plačilu, v primeru pa, da si premislite in ne potrdite rezervacije, denar zadržimo kot strošek izvedbe rezervacije. Za vsako spremembo že potrjene rezervacije aranžmaja je potrebno plačati 15,00 EUR.

Če potnik ali njegovo prijavno mesto ne plača aranžmaja v predvidenem roku, se šteje, da je odpovedal aranžma. Organizator ima pravico obračunati odpovedne stroške v skladu s točko ODPOVED POTOVANJA. V kolikor ste se odločili za rezervacijo z opcijo (povpraševanje ali ponudbo) s strani organizatorja, veljajo pogoji za sklenitev pogodbe, ki so označeni na opsijskem dokumentu. Opcija ne velja in ni zavezujoča v primeru višje sile ali »stop bookinga«. Ob rezervaciji na poizvedbo (RQ – request) potnik plača varščino v višini, ki je odvisna od lestvice stroškov odpovedi odgovornega organizatorja ter predvidenega datuma odhoda, in ki ni nižja do 42,00 EUR.

Potnik ob prijavi podpiše pogodbo o rezervaciji (prijavnico). Na ta način postane vse, kar je navedeno v teh pogojih oziroma pogojih odgovornega organizatorja, pravna obveznost, tako za potnika kot za organizatorja, v kolikor odgovorni organizator takšno rezervacijo po poizvedbi potrdi. V kolikor se potnik odloči za rezervacijo z opcijo (povpraševanje ali ponudbo) s strani organizatorja, veljajo pogoji za sklenitev pogodbe, ki so označeni na opsijskem dokumentu. Opcija velja in ni zavezujoča v primeru višje sile ali »stop bookinga«.

**PLAČILO:** Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo pri blagajni TA MARTURA ali pri pooblašteni agenciji oz. TA MARTURA prejme plačilo na transakcijski račun TA MARTURA. Prijavnina in stroški rezervacije, ki jo potnik plača ob prijavi, znašajo 30% cene aranžmaja, oz. toliko, kot je navedeno v programu potovanja. Preostali del plača potnik najmanj 14 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 iz teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje.

Pravočasno in pravilno plačano potovanje, 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 dokument o plačanem aranžmaju (pogodbo/napotnico/voucher ali/in potrdilo o vplačilu); v nasprotnem primeru lahko odgovorni na potovanju potnika ne sprejme na potovanje oz. aranžma.

Potnik lahko plača z gotovino ali z drugim predvidenim plačilnim sredstvom. V skladu s pogoji poslovanja finančnih institucij, v primeru gotovinskega ali negotovinskega plačila (kreditne kartice, maestro, BA, ...) turističnega aranžmaja ali druge storitve TA MARTURA, v primeru vračila plačila TA MARTURA v nobenem primeru ne more izplačati gotovine, potnik pa lahko zahteva dobropis, ki ga agencija izvede preko banke, na potnikov TRR, seveda če je do njega upravičen. Kadar za potnika turistični aranžma rezervira pooblaščen turistična agencija, veljajo vsa določila iz te točke tudi za pooblaščen turistično agencijo.

**CENE:** Cene potovanja so določene s programom in cenikom potovanja ali letovanja, ter veljajo od dneva objave programa.

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

TA MARTURA si pridržuje pravico do spremembe cene zaradi sprememb v menjalniškem valutnem tečaju ali sprememb v tarifah prevoznikov, ki vplivajo na ceno potovanja, v skladu z zakonikom, ki ureja obligacijska razmerja in predpisi, ki so veljavni v Republiki Sloveniji. O morebitni spremembi cene potovanja TA MARTURA potnika obvesti 20 dni pred odhodom. TA MARTURA lahko v programu določi, da potnik plača storitve, ki bodo opravljene na potovanju, na kraju samem. V tem primeru TA MARTURA ne nastopa kot organizator, ne kot posrednik, ampak zgolj kot informator. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahtevke izključno do izvajalca storitve na kraju samem. TA MARTURA lahko v programu določi ceno aranžmaja, pri tem pa izrecno navede, da se lahko cena zviša v kolikor se bo prijavilo določeno število potnikov oziroma nastopijo drugi natančno opredeljeni pogoji. Potnik se prijavi po optimalni-ugodnejši ceni, vendar je seznanjen in nepreklicno soglaša z doplačilom razlike med optimalno in minimalno udeležbo potnikov. V primeru, da se za potovanje odloči manjše število potnikov, vas bomo o spremenjenih pogojih obvestili teden dni pred odhodom. Če zvišanje dogovorjene cene preseže 10%, ima potnik pravico razdreti pogodbo po obligacijskem zakoniku, ne da bi moral povrniti škodo. V tem primeru organizator potniku povrne vplačan znesek aranžmaja, ne povrnemo pa stroškov viz, cepljen in podobno. Tako določilo v nobenem primeru ne trdi, da bodo nastopili pogoji za zvišanje cene aranžmaja in potnik ne more odstopiti od pogodbe, če bi pogoji za morebitno zvišanje cene nastopili. Morebitni popusti in ugodnosti se med seboj izključujejo ter se ne seštevajo. V kolikor je predvidenih več popustov, si lahko potnik izbere tisti popust, ki mu najbolj ustreza.

Izračuni za letalske aranžmaje so izračunani na min. 25 potnikov, za avtobusne aranžmaje pa na min. 45 potnikov, kjer ni drugače navedeno. Avtobusni odhod, ki je označen z zvezdico pa pomeni, da mora biti prijavljeno najmanj 15 potnikov za odhod iz istega mesta. Cene doplačil so informativne narave in se lahko spremenijo.

**STORITVE VŠTETE V CENO ARANŽMAJA:** Če ni v programu drugače določeno, so v ceni aranžmaja vštete prevozne, hotelske in gostinske storitve, navedene v programu potovanja, kot tudi organizacija potovanja, DDV in osnovno nezgodno zavarovanje. Če ni v programu drugače določeno, veljajo cene posameznega turističnega aranžmaja na osebo, za nastanitev v standardnih dvoposteljnih sobah, brez zagotovila razgledov, balkonov ipd in nudijo samo osnovni bivalni standard. V kolikor je želja po nastanitvi treh oseb v eni sobi, potnike opozarjamo, da je tretje ležišče dodatno v sobi in ni vedno enakovredno osnovnemu ležišču, vendar cena potovanja ostane enaka. Potniku tako omogočimo, da se izogne doplačilu za enoposteljno sobo. V kolikor so posebnosti, se le te navedene v ceniku pri posamezni državi. Prehrana, udobje in ostala ponudba so pod nadzorom lokalnih turističnih organizacij. Standardi turističnih ponudb med izbranimi cilji so različni in neprimerljivi. Tudi prehrana je prilagojena lokalnim navadam. Organizator ob vsem zapisanem ne odgovarja za katerokoli ustno ali pisno informacijo, ki jo je potnik dobil na posredniškem prodajnem mestu, prav tako ne odgovarja za informacije, ki so o posameznih objektih napisane na spletnih straneh znanega objekta, saj so tudi te informacije lokalnega značaja in ocene.

**DODATNE STORITVE:** Dodatne storitve so tiste storitve, ki praviloma niso vštete v ceni aranžmaja (enoposteljna soba, posebna prehrana, opcijski dodatni izleti, vstopnine ipd.) ali so za njih v programu predvidena doplačila (vizumi, letališke pristojbine ipd.), zato jih potnik plača posebej, razen če ni v programu drugače določeno. V primeru, da so k posameznemu aranžmaju razpisane dodatne storitve, potnik posreduje želje po teh storitvah ob prijavi in jih doplača k ceni aranžmaja. Objavljene cene dodatnih oz. posebnih storitev veljajo zgolj v primeru naročila in plačila teh storitev ob naročilu in plačilu osnovnega aranžmaja na prijavnem mestu. Med samim potovanjem potnik doplača dodatne storitve vodji potovanja ali predstavniku TA MARTURA v kraju, kjer se storitev opravlja, v ustrezni valuti, če je med potovanjem to storitev še mogoče naročiti, po ceni, veljavni na kraju samem.

**POTNIKOVA ODPOVED ALI SPREMEMBA POTOVANJA:** Potnik ima pravico do odpovedi potovanja v poslovalnici, kjer se je prijavil in to obvezno v pisni obliki, sicer se odpoved potovanja ne upošteva. V primeru, ko potnik odpove aranžma, ima TA MARTURA pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi potovanja. Višina povračila stroškov je odvisna od časa, v katerem je potnik predložil odpoved. Če potnik odpove aranžma, je dolžan TA MARTURA povrniti stroške prijavnine v višini 15 EUR na pogodbo. Višina povračila stroškov odpovedi aranžmaja je odvisna od časa pred dnevom pričetka opravljanja storitve v katerem je potnik predložil odpoved oziroma drugače odpovedal potovanje: do 30 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve - 7% cene aranžmaja (administrativni stroški) 29 do 22 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve - 20% cene aranžmaja 21 do 15 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve - 30% cene aranžmaja 14 do 10 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve - 50% cene aranžmaja 9 do en delovni dan pred dnevom pričetka opravljanja storitve - 80% cene aranžmaja znotraj 24 ur pred začetkom opravljanja storitve - 100% cene aranžmaja.

V primerih, ko TA MARTURA ni organizator turističnega aranžmaja, veljajo pogoji organizatorja potovanja, ki jih prodajno mesto priloži prijavnemu dokumentu.

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

Odpoved na dan odhoda ali neudeležba brez odpovedi 100% cene aranžmaja. Višina stroškov odpovedi aranžmaja, kadar TA MARTURA 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 za TA MARTURA narekujejo veljavni pogoji prodaje in jih pogojujejo poslovni partnerji. V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi potovanja drugače določeni, 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. V kolikor potnik med potovanjem po svoji želji spremeni program oziroma ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe s TA MARTURA, 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 TA MARTURA zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati kakršne koli odškodnine ali znižanja cene. Potnik lahko po sklenitvi pogodbe spremeni ime ali število potnikov, namestitev, datum potovanja, pod pogojem, da je taka sprememba možna brez odpovedi aranžmaja. V primeru spremembe zaračuna TA MARTURA potniku administrativne stroške v višini 15,00 EUR, v primerih, ko so stroški višji, zlasti kadar aranžma obsega tudi prevoz z letalom in storitve s stroški odpovedi/spremembe izvajalcev, pa zahteva povrnitev dejanskih stroškov.

**ODSTOPNINA:** Če potnik ob prijavi predvideva, da se morda zaradi določenih okoliščin (ki utegnejo nastopiti pri njem ali v njegovi ožji družini) potovanja ne bo udeležil, lahko plača odstopnino. Sporazum o odstopnini velja v primeru uradnih pozivov, nepričakovanega poslabšanja zdravstvenega stanja ali smrti v ožji družini (zakonec, starši, otroci) in se lahko uveljavlja le ob predložitvi ustreznega potrdila. Odstopnina znaša 5% cene aranžmaja. Odpoved potovanja mora potnik javiti agenciji takoj in to obvezno v pisni obliki, oziroma najkasneje 2 uri od nastopa vzroka odpovedi. Kadar je razlog za odpoved potovanja tako poslabšanja zdravstvenega stanja potnika ali njegovega svojca (sorodstveno razmerje mora biti razvidno iz ustreznega dokumenta), ki potniku onemogoča potovanje, mora predložiti potrdilo osebnega zdravnika. Ne glede na plačano odstopnino ima organizator, v primeru potnikove odpovedi potovanja, pravico do povrnitve administrativnih stroškov in stroškov rezervacije. S programom se lahko posebej določi drugačna višina odstopnine, oziroma, da odstopnina ni mogoča. Če potnik potovanja ne prične na dan, ki je določen kot začetek potovanja in potovanja najkasneje 2 uri pred odhodom pisno ne odpove, nima pravice do uveljavljanja vračila vplačila na podlagi plačane odstopnine. S programom se lahko posebej določi drugačna višina odstopnine, oziroma, da odstopnina ni mogoča. Ne glede na plačano odstopnino ima TA MARTURA v primeru potnikove odpovedi potovanja pravico do povrnitve administrativnih stroškov, ki znašajo 15,00 EUR po pogodbi. 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 plačane odstopnine. 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 plačane odstopnine. V drugih primerih dokumentirane višje sile, ki ne spadajo med dogodke, katere krije odstopnina in zaradi katerih potnik odpove potovanje oz. odstopi od pogodbe, ima TA MARTURA pravico do povračila vseh svojih že nastalih stroškov, kakor tudi tistih, ki nastanejo s samo odpovedjo potovanja. Višja sila mora biti dokumentirana z veljavnimi uradnimi dokumenti in taka, da je pred sklenitvijo pogodbe ni bilo mogoče predvideti ali se ji izogniti. Zahtevka za uveljavitev odstopnine ni mogoče uveljavljati po datumu začetka potovanja oz. letovanja, kakor tudi ne za čas neizkoriščenega dela potovanja ali letovanja. V primeru, da potnik sklene zavarovanje odpovedi turističnega potovanja pri kateri izmed zavarovalnic, se potnikove pravice iz naslova odstopnine uveljavljajo pri tej zavarovalnici, pri čemer se uporabljajo splošni pogoji zavarovalnice.

**ODPOVED POTOVANJA ALI SPREMEMBA IMENA TA MARTURA** si v skladu z veljavno zakonodajo pridržuje pravico do odpovedi potovanja ali spremembe programa potovanja. TA MARTURA si pridržuje odpovedati potovanje najkasneje 7 (sedem) dni pred predvidenim odhodom, če se za potovanje ne prijavi potrebno, v programu navedeno število potnikov. Če v programu ni drugače navedeno, je najmanjše število potnikov v določenem prevoznem sredstvu naslednje:

- za potovanje z avtobusom - najmanj 45 potnikov v avtobusu, razen kjer je navedeno drugače za potovanje na rednih letalskih progah v Evropi - najmanj 25 potnikov v posamezni skupini, razen kjer je navedeno drugače za potovanje na medcelinskih letalskih progah - najmanj 15 potnikov v posamezni skupini, razen kjer je navedeno drugače za potovanje s posebnimi letali, vlaki ali ladjami - najmanj 80% zasedenosti le-teh.

TA MARTURA si pridržuje pravico do popolnega ali delnega odstopa od pogodbe, če pred izvajanjem

ali med izvajanjem programa nastopijo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, odstraniti ali se jim izogniti, za TA MARTURA pa te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe. TA MARTURA lahko odpove pogodbo oziroma odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil s TA MARTURA, 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 TA MARTURA. TA MARTURA si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda oz. do odpovedi potovanja, zaradi spremembe letalskega voznege reda ali nastopa višje sile ter pravico do spremembe smeri potovanja, če se spremenijo pogoji za potovanje (nov vozni red, negotov položaj v državi, kjer je organiziran program, naravne nesreče ali drugi nepredvideni vzroki, na katere TA MARTURA ne more vplivati), brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih v potniškem prometu.

TA MARTURA lahko odpove pogodbo oziroma odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil s TA MARTURA, 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 TA MARTURA.

TA MARTURA ne more prevzeti odgovornosti za spremembe programa zaradi nastopa kakršnekoli višje sile med potekom programa. V teh primerih lahko potnikom zagotovi storitve v spremenjeni obliki, glede na obstoječe možnosti. V primeru, da TA MARTURA odpove potovanje, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene aranžmaja. V primeru odpovedi potovanja s strani TA MARTURA, 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 TA MARTURA potnika nemudoma obvesti.

TA MARTURA 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 TA MARTURA ne dopušča namestitve potnikov v naročenem objektu, lahko TA MARTURA namesti potnika v istem kraju v drug objekt enake kategorije.



**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. TA MARTURA 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 TA MARTURA po določilih o potnikovi odpovedi potovanja. V primeru, da potniku ureja vizum TA MARTURA, le ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Stroškov pridobitve vizumov TA MARTURA potniku ne vrača. TA MARTURA ne jamči za točnost informacij, v kolikor si potnik ureja dokumente sam. Prav tako v primeru zavrnitve vstopa v državo, ali druge ovire, ne nosi odgovornosti agencija, vse stroške nastale zaradi zavrnitve nosi potnik sam. Posredovanje TA MARTURA pri pridobitvi vizuma ni všteto v ceni potovanja, ampak se plača posebej. Smatra se, da si potnik ureja vizum sam kadar v TA MARTURA ne dostavi za ureditev vizuma potrebnih dokumentov v roku določenem v programu ali ponudbi.

Kadar otrok do 15. leta starosti potuje v tujino ali iz tujine brez spremstva zakonitega zastopnika, potrebuje poleg potovalnega dokumenta še dovoljenje zakonitega zastopnika. Obrazec dovoljenja je predpisane oblike. Dobi se ga na upravni enoti, ki ga tudi potrdi, prav tako ga lahko potrdi organ Republike Slovenije v tujini, ki je pooblaščen za opravljanje konzularnih zadev.

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 ujemanjati s podatki v uradnih dokumentih, ki so jih udeleženci potovanja dolžni v skladu s predpisi o prestopu državne meje in ustreznimi tujimi zakonodajnimi akti, nositi s seboj. V primeru, da napačni podatki povzročijo zamudo, dodatne stroške ali prekinitev potovanja, odgovarja za vse nastale stroške udeležencem potovanja zgolj potnik sam.

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

**OBVESTILA PRED ODHODOM /POTOVANJEM** Za potovanja z organiziranim prevozom potnik prejme končno obvestilo najkasneje 5 - 7 dni pred odhodom; če potnik obvestila v tem roku ne prejme mu priporočamo, da se oglasi na svojem prodajnem mestu, oz. nas o tem obvesti. Škodo, ki bi nastala, ker bi potnik podal nepopoln ali nepravilen naslov za namen izpolnitve napotnice/voucherja ali pogodbe, nosi potnik.

V primeru, ko organizira turistični aranžma drug organizator potovanja, prejme potnik obvestilo o odhodu najkasneje dva (2) dni pred odhodom. V primeru, da potnik do en (1) dan pred odhodom ne prejme obvestila o odhodu, ga prav tako naprošamo, da se obrne na svojo prodajno mesto. Škodo, ki bi nastala, ker bi potnik podal nepopoln ali nepravilen naslov za namen izpolnitve napotnice/voucherja ali pogodbe, nosi potnik.

**ZDRAVSTVENI PREDPISI:** Po predpisih Svetovne zdravstvene organizacije se je za potovanje v določene države potnik dolžan cepiti in si priskrbeti ustrezen dokument. Cepljenje je tudi obvezno, če je tovrsten predpis sprejet po sklenitvi pogodbe o potovanju; to ni opravičljiv razlog za prekinitev pogodbe, v kolikor ne bi obstajale kontraindikacije za potnikovo zdravje. V tem primeru je potnik dolžan predložiti zdravniško potrdilo. V primeru, da so v programu za potovanje navedena oz. zahtevana določena cepljenja, si mora vsak potnik sam priskrbeti mednarodno potrdilo - rumeno knjižico, z vpisanimi opravljenimi cepljenji. TA MARTURA 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.

**PRTLJAGA:** Za prevoz prtljage ni odgovoren organizator, agent ali posrednik in le ti ne odgovarjajo za uničeno ali izgubljeno prtljago, prav tako ne za krajo prtljage in drugih dragocenosti v hotelu. Prijave izgubljene ali poškodovane prtljage potnik sam naslovi na prevoznika ali hotel. Za prevoz posebne prtljage, kot so kolo, surf, golf oprema... mora potnik prevozniku doplačati in sicer navadno ob odhodu, direktno na letališču. V vsakem primeru, je obvezno prevoz tovrstne prtljage najaviti že ob prijavi, letalski prevoznik pa si zaradi omejitve omejene kapacitete vseeno v vsakem primeru pridržuje pravico do zavrnitve prevoza tovrstne prtljage. Vse stroške oziroma škodo, ki bi zaradi tega nastala, nosi potnik sam. Prevoz prtljage do določene teže, ki jo določa prevoznik, je brezplačen. Pri letalskem prevozu ima potnik pravico do brezplačnega prevoza določene teže prtljage (po določilih prevoznika), vsak dodatni kilogram pa doplača potnik sam na kraju samem v ustrezni valuti, oz. po določilih letalskega prevoznika. Otroci do dveh let nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage. Pri letalskem prevozu je za prtljago odgovorna izključno letalska družba, na podlagi predpisov, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu. V primeru izgube prtljage potnik izpolni obrazec PIR letalske družbe, ki je opravila prevoz, ter izpolnjenega preda predstavniku letalske družbe, en izvod pa zadrži zase. Na podlagi obrazca mu letalska družba izplača odškodnino, po predpisih, ki veljajo v mednarodnem potniškem prometu. TA MARTURA ne odgovarja za krajo ali poškodovanje potnikove prtljage in drugih osebnih stvari, dragocenosti in dokumentov iz namestitvenih objektov (hotelskih sob, apartmajev ipd.) in prevoznih sredstev (letal, avtobusov, ladij ipd.).

**TOČNOST PREVOZNIKOV:** TA MARTURA 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 prevozech, plovbah ali poletih. Posebej to velja pri najemu posebnih letal, saj vozni red ni znan vnaprej in je odvisen od razpoložljivosti letalskih kapacitet in potrjenih časovnic, ki niso v okviru rednega letenja. Odgovornost prevoznikov je ustrezno določena v pogodbi med potnikom in prevoznikom, ki stopi v veljavo z uporabo prevoznega sredstva. TA MARTURA ne odgovarja za škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva. TA MARTURA si pridržuje pravico do spremembe voznega reda, do spremembe tipov letal, prevoznik in smeri poleta (vmesni postanki, vrnitev preko drugega letališča ipd.), ki nastopijo zaradi različnih tehničnih in organizacijskih razlogov. Prav tako lahko pride do zamud, ki so največkrat posledica preobremenjenosti zračnega prostora, stavk in slabega vremena, nanje pa organizator nima vpliva. Spremembe iz prejšnjega odstavka pri paketnih aranžmajih ne štejejo za spremembo programa potovanja, saj sta prvi in zadnji dan potovanja namenjena izključno prihodu in odhodu na destinacijo ter s tem povezanimi transporti, ne pa tudi počitku in ogledom.

Potnik je dolžan 48 ur pred povratkom pri predstavniku organizatorja preveriti uro povratka.

Kvaliteta prevoznih sredstev je praviloma in v kolikor ni drugače navedeno povprečne kategorije.

**IZGUBA DOKUMENTOV** Če potnik med potovanjem izgubi dokumente ali so mu le-ti ukradeni, so pa nujno potrebni za nadaljevanje potovanja ali za vrnitev v domovino, si potnik na lastne stroške priskrbi nove. Pri urejanju formalnosti v zvezi s tem se potnik lahko za nasvete in pomoč obrne na vodjo potovanja ali predstavnika TA MARTURA . V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do kakršnegakoli povračila vplačanega potovanja ali povrnitve stroškov.

### **INFORMACIJE, DARILNI BONI, POSEBNA PONUDBA**

Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu posredniškega prodajnega mesta, ne obvezujejo TA MARTURA bolj kot navedbe v programu ali ponudbi. V primeru dvoma se vedno šteje za veljavno: pisna ponudba, pisna informacija ali pisna razlaga. Cene in fotografije objavljene na posredniških mestih ali direktno na spletnih naslovih hotelov ali drugih objektov ter njihovih reklamnih materialih so le informativne narave, in v kolikor so v nasprotju z drugačnimi informacijami v pisnem programu, pisni informaciji ali v pisni razlagi TA MARTURA pred sklenitvijo pogodbe o turističnem aranžmaju, TA MARTURA ne jamči za popolnost ali verodostojnost teh podatkov.

Posebni akcijski darilni boni in ponudbe, ki jih podarja TA MARTURA , so unovčljivi samo ob nakupu novih aranžmajev in se ne priznavajo za že opravljene rezervacije.

**KATEGORIZACIJE NASTANITVENIH OBJEKTOV IN SPLOŠNO O HIŠNIH REDIH:** Nastanitvene kapacitete v programih so označene v skladu z uradno kategorizacijo v posameznih državah, veljavno v času izdaje programa, na katero organizator nima nikakršnega vpliva. Pri tem je potrebno upoštevati, da kriteriji kategorizacije v nekaterih turističnih destinacijah bistveno odstopajo od kriterijev, ki ste jih vajeni v Sloveniji oziroma v večini zahodnoevropskih držav, zato na teh destinacijah priporočamo rezervacijo hotela višje kategoriji. Organizator ne prevzema odgovornosti za katerokoli pisno ali ustno informacijo, podano s strani pooblaščenega agencije organizatorja, ki ni v skladu z opisi storitev v njegovem programu. Hišni redi, prehrana, storitve, plaža kakor tudi ostala ponudba hotelov so pod nadzorom krajevnih turističnih organizacij. Tudi na te elemente organizator nima nikakršnega vpliva. Pri aranžmajih, označenih z »all inclusive«, je treba pozorno prebrati opis storitev v programu oz. ponudbi, saj ne kaže enačiti vseh »all inclusive« ponudb. Običajno je osnovna storitev pri »all inclusive« polni penzion (zajtrk, kosilo in večerja), pri obrokih je všteta pijača. Če potnik pri rezervaciji ne doplača sobe s posebnimi značilnostmi (pogled na morje, balkon, lega - orientacija, določeno nadstropje), je nastanjen v eni od sob, ki so uradno registrirane za izdajanje gostom v hotelu. Razdelitev sob je v pristojnosti hotelirjev, organizator potovanja nima pri tem nobenega vpliva, potnikove želje lahko posreduje, ne more pa zagotoviti, da bodo le-te tudi izpolnjene. Pri nastanitvi v enoposteljni sobi mora potnik upoštevati, da le-ta po navadi ne ustreza standardu dvoposteljne sobe, da je običajno manjša in ima slabšo lego. Pri nastanitvi v triposteljni sobi mora potnik upoštevati, da gre največkrat dejansko za dvoposteljno sobo s pomožnim ležiščem, pri čemer nastanitev tretje osebe ne ustreza standardu nastanitve ostalih dveh oseb. Običajno gre za zložljivo posteljo, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je primerna za otroke

## **REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE**

Potnik mora nepravilnosti oziroma pomanjkljivosti grajati na kraju samem, vodniku TA MARTURA, neposrednemu izvajalcu storitev, predstavniku oziroma pooblaščenemu lokalni agenciji. V primeru, da bi bila po vsebini sodeč reklamacija lahko rešena na kraju samem (na primer pomanjkljiva čistoča sobe, oprema, lega sobe ipd.), potnik pa ni grajal napake na kraju samem in o nepravilnosti ni obvestil zgoraj navedenih oseb, se šteje, da se je potnik strinjal s tako opravljeno storitvijo in je s tem izgubil pravico do vlaganja kasnejših reklamacij z zahtevo po znižanju cene storitve oziroma plačilu škode. V primeru, da reklamacije na licu mesta ni bilo možno odpraviti, je obvezno potrebno sestaviti reklamacijski zapisnik, ki ga podpišeta predstavnik TA MARTURA ali izvajalec storitev in oškodovani potnik. Reklamacijski zapisnik je tudi uradni dokument, da je potnik grajal storitev na kraju samem.

TA MARTURA ne bo obravnavala reklamacije, ki ji potnik ni priložil zapisnika predstavnika organizatorja oziroma ponudnika storitve o reklamaciji, ki bo izkazoval, da pomanjkljivosti ni bilo mogoče reševati na kraju samem.

Potnik lahko vloži reklamacijo pisno v roku 60 dni oz. dveh mesecev po vrnitvi s potovanja/letovanja. Brez pisne reklamacije TA MARTURA ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov. Potnik naj pisno reklamacijo pošlje na naslov: TA MARTURA, Gosposka ulica 16 2000 Maribor. Reklamacije, poslane preko elektronske pošte se ne bodo upoštevale. 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 TA MARTURA take reklamacije ne bo obravnavala. 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. Višina odškodnine je v vsakem primeru omejena z višino vplačanega aranžmaja, če po krivdi TA MARTURA ni prišlo do izvedbe programa ali nekaterih storitev, ima potnik pravico do odškodnine v višini realne vrednosti neizvedenih storitev. To določilo ne velja v primeru, da ima TA MARTURA pravico do odpovedi aranžmaja ali spremembe programa, skladno z določili teh splošnih pogojev in zakona.

**Pritožbeni postopek:** Takoj na kraju samem potnik reklamira neustrezno storitev pri predstavniku organizatorja, v njegovi odsotnosti pa ponudniku storitve. Potnik mora pri odpravljanju vzroka pritožbe sodelovati s predstavnikom z dobrim namenom. Če potnik ne sprejme ponujene rešitve reklamacije, ki ustreza vplačanim storitvam po programu, TA MARTURA ne bo upoštevala kasnejših zahtev za povrnitev škode ali znižanje cene potovanja. Če vzroka pritožbe ni možno odpraviti, potnik s predstavnikom sestavi pisno potrdilo. Po povratku s potovanja mora potnik v zakonskem roku poslati pisno pritožbo na naslov: TA MARTURA Gosposka ulica 16, 2000 Maribor, ter priložiti dokaze, ki bodo dokazovali utemeljenost pritožbe (obvezno pisno potrdilo s podpisom predstavnika ali ponudnika storitve, morebitne račune zaradi dodatnih stroškov ipd.). Organizator je dolžan prvič pisno odgovoriti potniku v 8 dneh po sprejemu pritožbe, dokončno pa v primernem roku, potrebnem za pridobitev informacij o vzroku pritožbe pri ponudniku storitve; oziroma, v času, ki je potreben, da pridobi informacije od tretjih oseb v skladu z 892. členom obligacijskega zakonika. Dokler organizator ne izda sklepa, se potnik odreče posredovanju pritožbe katerikoli drugi osebi, sodnim ustanovam ali dajanju informacij medijem in drugim javnostim.

Organizator bo reševal samo pritožbe, kjer vzroka ni bilo možno odpraviti na kraju samem.

V primeru reklamacije za potovanje, pri katerem TA MARTURA ni organizator potovanja, bo TA MARTURA pritožbo posredovala odgovornemu organizatorju potovanja in o rešitvi reklamacije potnika pisno obvestil. V primeru, da TA MARTURA nastopa zgolj v vlogi informatorja, mora potnik vse reklamacijske zahtevke uveljavljati na kraju samem pri dejanskem organizatorju fakultativnega izleta, ogleda ipd. Brez pisne reklamacije TA MARTURA ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov. Reklamacija mora biti podpisana, vloži pa jo lahko vsak potnik sam v svojem imenu ali pa za to pisno pooblasti tretjo osebo. Pooblastilo mora biti priloženo reklamaciji, sicer TA MARTURA take reklamacije ne bo obravnavala.

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 svoj zahtevek uveljavlja. Zahtevek za znižanje cene je v vsakem primeru omejen z višino vplačanega aranžmaja, če po krivdi TA MARTURA ni prišlo do izvedbe programa ali nekaterih storitev, ima potnik pravico do znižanja cene v višini realne vrednosti neizvedenih storitev.

To določilo ne velja v primeru, da ima TA MARTURA pravico do odpovedi aranžmaja ali spremembe programa, skladno z določili teh splošnih pogojev in zakona.

**UPORABA PODATKOV:** TA MARTURA 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 z namenom, da se izpolnijo pogodbene obveznosti in pravice ter tudi za namene neposrednega trženja, raziskave trga, segmentacije kupcev, statistične obdelave in obveščanja o ponudbi TA MARTURA in njegovih poslovnih partnerjev. V kolikor potnik tega ne želi, lahko to izjavi ob prijavi na potovanje.

**KONČNA DOLOČILA:** V vseh cenah iz ponudbe TA MARTURA je že vključen davek na dodano vrednost.

V primeru spora med strankami je za vse spore pristojno sodišče. Ti splošni pogoji veljajo za vse pogodbe sklenjene od dneva objave predmetne tiskovine.

### **POSEBNA DOLOČILA ZAKONA O VARSTVU POTROŠNIKOV**

Izvečki po Zakonu o varstvu potrošnikov - 1, ki se nanašajo na organizacijo turističnih aranžmajev (veljavno od 15.01.2008): Uporaba: Zakon se nanaša izključno na potrošnike Obseg uporabe: Zakon se nanaša izključno na paketne turistične aranžmaje in ne na druge turistične storitve

**Možnost odpovedi potovanja zaradi premajhnega števila prijavljenih udeležencev** - obvestilo potnikom najkasneje 7 dni pred odhodom.

**Dvig cene - le zaradi sprememb cene goriv, tarif, menjalnih tečajev** - obveščena stranka 20 dni pred odhodom, možnost odstopa s strani stranke če je povečanje višje od 10% vrednosti aranžmaja.

**Rok za reklamacijo 2 meseca od konca potovanja (60 dni)** - 1. odgovor na reklamacijo 8 dni po prejemu reklamacije

**Menjava stranke na željo stranke** - 8 dni pred odhodom če je mogoče spremembo urediti - na stroške stranke.

### **POSEBNI POGOJI IN NAVODILA ZA TURISTIČNE ARANŽMAJE, KADAR TA MARTURA NE NASTOPA KOT ORGANIZATOR POTOVANJA**

V primerih, da TA MARTURA ni organizator potovanja, nastopa v vlogi posrednika. V teh primerih podaja prejete informacije od organizatorja potovanja potniku in mu pomaga pri prijavi na potovanje. Pogoji prijave, plačila prijavnine in dokončnega plačila (roki) ter morebitne odpovedi potovanja so v skladu z veljavnimi pogoji drugega organizatorja.

Takšni programi so posebej označeni, ustrezna označba je podana tudi na potrdilu o potovanju. Šteje se, da TA MARTURA prodaja tovrstne aranžmaje v tujem imenu in za tuj račun. Morebitno reklamacijo rešuje organizator potovanja.

## **TELEFONSKA PRODAJA TURISTIČNIH ARANŽMAJEV**

V primeru telefonske prodaje turističnih aranžmajev se pogodba šteje za sklenjeno:

- s posredovanjem številke kreditne kartice,
- v primeru dogovora o plačilu s položnico ali plačilu v poslovalnici, s posredovanjem osebnih podatkov potnika in ostalih udeležencev.

Potnik je dolžan v tem primeru plačati naročeno storitev na podlagi številke rezervacije v roku 3 dni od izvršene prijave, razen če ni določen oziroma dogovorjen daljši oziroma krajši rok. V primeru, da potnik ne plača v tem roku, se šteje, da pogodba ni bila sklenjena.

Šteje se, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev in ponudbe tisti trenutek, ko je telefonsko naročil turistični aranžma oziroma potovanje.

## **PRODAJA TURISTIČNIH ARANŽMAJEV PREKO INTERNETA**

V primeru naročila oziroma prodaje turističnega aranžmaja prek INTERNETA, veljajo ti splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje in posebni pogoji poslovanja ter ponudba, objavljeni na INTERNETNI strani oziroma na internetni strani posrednika TA MARTURA

V primeru, da si določila teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje in določila posebnih pogojev oziroma ponudbe, objavljene na INTERNETNI strani, nasprotujejo, veljajo določila objavljena na internetni strani. Šteje se, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev in navodil za tisti trenutek, ko je naročil posamezno storitev TA MARTURA preko INTERNETA.

Bistveni pogoj za veljavnost prijave je plačilo celotne storitve v roku 3 dni po posredovanju naročila oziroma prijave, razen če ni določen drugačen rok. V primeru, da v navedenem roku storitev ni plačana, se šteje, da ni bila nikoli naročena.

## **POTOVANJE Z OTROKI**

V posameznih primerih, določenih s posameznim programom turističnega aranžmaja, je lahko določeno, da imajo mladoletni otroci do starosti, določene s tem istim programom, ki potujejo v spremstvu dveh odraslih oseb, popuste na posamezne storitve iz sklopa celotnega turističnega aranžmaja ali na celotni turistični aranžma.

Pogoji in višina posameznega popusta so določeni v vsakem posameznem programu turističnega aranžmaja. V kolikor v posameznem programu niso predvideni posebni popusti za mladoletne osebe, ki potujejo v spremstvu odraslih oseb, pomeni, da ta turistični aranžma ne predvideva tovrstnih posebnih popustov.

Vsak otrok, ne glede na starost in višino morebitnih popustov, mora biti naveden na potovalnem dokumentu in mora imeti veljavne dokumente, potrebne za morebiten vstop v tuje države, kamor potuje. V primeru, da otrok ni naveden na potovalnem dokumentu oziroma voucherju za posamezni turistični aranžma, se šteje, da ta otrok nima pravice potovati v okviru tega turističnega aranžmaja.

## **POTOVANJA V ZADNJEM HIPU, LAST MINUTE ARANŽMAJI, OSTALI NIŽJE CENOVNI ARANŽMAJI**

Potovanja v zadnjem hipu ali „last minute“ aranžma pomeni, da gre za zadnje proste turistične aranžmaje.

Organizator ima občasno možnost nuditi tudi nekatere posebej označene nižje cenovne aranžmaje, pri katerih pa ime hotela ni nujno znano že ob sklenitvi pogodbe. To pomeni, da ime objekta še ni navedeno v pogodbi o potovanju. Pri teh aranžmajih organizator jamči za podatke, ki pa so navedeni v pogodbi in obsegajo najmanj: kategorijo objekta (po uradni nacionalni kategorizaciji), tip sobe, storitev v hotelu (nočitev, polpenzion, all inclusive...) in kraj namestitve. Pri teh aranžmajih se potnik seznani z imenom objekta nastanitve najkasneje z obvestilom o odhodu.

## **NAPOTKI TER PODROBNA TOLMAČENJA PREDPISOV IN POSEBNIH POGOJEV ZA TURISTIČNE ARANŽMAJE**

CENE Cene so izračunane na osebo, v dvoposteljni standardni sobi in so izražene v €. TA MARTURA si skladno z 900. členom Obligacijskega zakonika pridržuje pravico do spremembe cene (če pride do sprememb v menjalnih valutnih tečajih ali do sprememb v cenikih prevoznikov) in skladno z 902. členom istega zakonika pravico do odpovedi potovanja (če se ne prijavi vsaj najmanjše število potnikov, potrebnih za izvedbo programa). Cene so cene pripravljene po menjalnem razmerju USD - EUR na dan 20.6. 2014. Minimalno število potnikov za izvedbo potovanja zasnovanega na posebnem letalskem prevozu je 140 oseb, ter 40 oseb na avtobusu pri posameznem programu. Minimalno število potnikov za izvedbo potovanja na rednih linijah je opredeljeno v ceniku, za vsak program posebej. V kolikor sta v ceniku opredeljeni dve ceni, potnik ob prijavi vplača višjo, lahko pa tudi nižjo oziroma optimalno ceno, vendar je seznanjen in s podpisom nepreklicno soglaša z doplačilom razlike med optimalno in minimalno udeležbo potnikov. O številu prijavljenih potnikov in s tem ceni potovanja vas bomo obvestili teden dni pred odhodom. Cena potovanja vključuje vse, kar je navedeno v rubriki »cena vključuje«. Ta znesek potnik poravnava pred odhodom na potovanje. V osnovno ceno so vključene tudi letališke in varnostne pristojbine ter doplačilo za gorivo izračunane na dan izdaje cenika in kataloga, v nekaterih primerih so vključeni tudi že vizumi in urejanje vizumov. V primeru zvišanja teh stroškov mora agencija potnika obvestiti 20 dni pred odhodom. Potnik lahko odkloni potovanje, če je povečanje višje od 10% vrednosti aranžmaja. Napitnine so v arabskem svetu pričakovane oz pravilo. Pričakujejo jo vozniki, lokalni vodniki, nosači prtljage, hotelsko osebje, vozniki terenskih vozil, vodniki kamel itd... Osnovne napitnine vezane na izvedbo potovanja na licu mesta plačate vodniku, za vsa osebna naročila pa plačujete napitnino sami. Ob prijavi potnik plača prvi del kupnine. V primeru, da potnik preostalega dela na plača v za to predvidenem roku, se šteje, da je aranžma odpovedal in TA MARTURA postopa po določilih o potnikovi odpovedi aranžmaja, ki so navedeni v naših Splošnih pogojih in navodilih za potovanje. Dodatna doplačila oziroma doplačila po želji (razni izleti, dodatni ogled, vstopnine, stroški osebne porabe) poravnate na licu mesta. Podane so informativne cene in glede na to, da cenik izdajamo po trenutno veljavnih cenah na lokaciji, lahko prihaja do odstopanj v višini cene. O tem vas načeloma seznanimo z zadnjim obvestilom pred odhodom ali pa na licu mesta, v kolikor se cene povišajo v času vašega odhoda. Prav tako dodatni izleti in ogledi na licu mesta za agencijo niso obvezujoči in niso sestavni del programa. Organizator in izvajalec je lokalna agencija. Udeležba je na lastno željo in odgovornost potnika. V primeru vsaj 15 udeležencev se bo izletu priključil tudi naš slovenski vodnik. Izvedba teh izletov je odvisna od časovnih in vremenskih pogojev in se izvedejo le v optimalnem primeru. V primeru, da je potnik storitev plačal v tujini, vse reklamacijske zahtevke uveljavlja nemudoma in na licu mesta.

ZAVAROVANJA POTNIKOV Vsi naši potniki so v času potovanja osnovo nezgodno zavarovani, (primer smrti ali invalidnosti povzročene ob samem prevozu na osnovnem programu), posebej pa priporočamo sklenitev zdravstvenega zavarovanja z asistenco v tujini (Coris, Elvia), kar pomeni zagotovilo povračila vaših stroškov, nastalih ob morebitni oskrbi na destinaciji.



**DOPLAČILO ZA ODSTOPNINO** Po splošnih pogojih se potnik lahko ob sami prijavi na potovanje odloči za plačilo odstopnine, ki znaša 5% na znesek aranžmaja. (Podrobne obrazložitve najdete v Splošnih pogojih in navodilih za potovanje).

**PRAVILNOST PODATKOV IN VELJAVNI POTNI DOKUMENTI** Potnik je ob prijavi dolžan posredovati točne podatke (ime in priimek, rojstni datum, naslov, telefon), ki bodo varovani in uporabljeni izključno v organizacijske namene. Pri daljših potovanjih in tam kjer je potrebno pridobivati tudi vizum, je najbolje takoj predložiti fotokopijo potnega lista, ki mora biti veljaven vsaj še 6 mesec po pričetku potovanja in nepoškodovan. Vedno preverite, ali imate v potnem listu, kjer je prostor namenjen vizam, vsaj en prazen list. Vso odgovornost za veljavnost in prave potne dokumente nosi v tem primeru potnik. Prav tako je potrebno ob prijavi navesti številko vašega mobilnega telefona na katerega ste ves čas dosegljivi, saj vas bomo le tako lahko pred in med potovanje obvestili in stopili z vami v kontakt zaradi morebitnih nepredvidljivih okoliščin. Prav tako je že ob prijavi potrebno navesti vse vaše posebne želje (kar se tiče prehrane, enoposteljnih sob, dodatnih ležišč).

**VIZUMI** So določeni po diplomatskih meddržavnih dogovorih. Naše navedbe v programih potovanj oziroma v navodilih za potovanje ali v rubriki »podrobno o tem in onem«, so podatki o zahtevah za posamezne države, veljavne na dan priprave kataloga in veljajo za organizirana skupinska in paketna turistična potovanja za slovenske državljane. Dolžnost potnika pa je, da ima pred potovanjem urejene potrebne dokumente, vključno z vizumom. Odpoved potovanja zaradi neurejenih dokumentov (npr. vizuma, cepljenj) se ne smatra kot višja sila in podlega vsem stroškom odpovedi. TA MARTURA posreduje urejanje vizumov (za doplačilo), če nam pravočasno dostavite vso potrebno dokumentacijo, ki jo zahteva določeno diplomatsko predstavništvo, sicer smatramo, da si vizum urejate sami. TA MARTURA, kot turistična agencija za svoje potnike priloži zahtevane kopije potrditve o prijavi na naše potovanje, za katero potrebujete vizum. Agencija ne more vplivati na odobritev in čas urejanja vizuma in ni odgovorna za zavrnitev vizuma (v večini primerov organi, ki vizum zavrnejo, niso dolžni podati razloga zavrnitve). Cena vizuma in posredovanje ni všteto v ceni potovanja (razen tam, kjer ni drugače navedeno), ampak se plača posebej. Stroškov pridobitve vizumov TA MARTURA ne vrača v nobenem primeru.

**CARINSKI PREDPISI (IMIGRATION IN VARNOSTNE SLUŽBE)** Vsaka država ima svoje carinske predpise, ki določajo dovoljen vnos za osebno uporabo: večina dovoljuje vnos 1l alkohola, 200 cigaret in predmete za osebno uporabo. Vse dežele strogo kaznujejo prekuščevanje ali prenos orožja in mamil (nekateri s smrtno obsodbo), ilegalno trgovanje za antičnimi, kulturnimi in umetniškimi vrednostmi. Nekateri zahtevajo prijavo vsega tehničnega blaga (tudi fotoaparator, video kamer, ...), denarja, zlatnine, dragih kamnov, ... Posledice in stroške nespoštovanja carinskih, zakonskih in diplomatskih predpisov, hišnih redov, uzanc in konvencij nosi potnik sam. Posebej bi vas radi opozorili, da lahko nespodobno obnašanje ali nespodobna oblačila potnikov privedejo do zavrnitve vstopa v državo, saj moramo spoštovati navodila, uzance in kulturo države v katero potujemo. Potnike tudi vljudno naprošamo, da s carinskimi organi primerno sodelujejo. V Dubaj npr. ni dovoljen vnos zdravil s psihotičnimi substancami (antidepresivi, pomirila, uspavala...) brez potrdila osebnega zdravnika o uživanju predpisanega zdravila. Strogo je prepovedan tudi vnos kakršnegakoli pornografskega materiala (revije, kasete, dvd-ji...)

**CEPLJENJA** V naših programih navajamo tudi zahteve držav, kar se tiče zdravstvenih predpisov, ki se prav tako tekom leta spreminjajo. Vsekakor predlagamo da se vsaj 1 mesec pred nameranim potovanjem zglasite in pokličete na Inštitut za varovanje zdravja RS ali na enote v večjih slovenskih mestih, kjer boste dobili vse ustrezne informacije in opravili tudi vsa obvezna in priporočena cepljenja ter potrebno kemoprofilakso.

**POLETI** Letalski prevozi z vsemi storitvami so v celoti v pristojnosti letalskih prevoznikov. Vsak letalski prevoznik ima odprto prodajo in svoje pogoje, zlasti za skupinske in cenovno najugodnejše vozovnice. Če so po našem programu predvideni letalski prevozi že zasedeni, vam lahko ponudimo drugega prevoznika. Prav zaradi lažjih in tudi boljših potrditev priporočamo, da se za tovrstna potovanja odločite več mesecev vnaprej ali vsaj 30 dni pred odhodom. Če v roku, ki ga določi prevoznik skupina ni realizirana a imamo možnost dobiti novo rezervacijo za podobno ceno in odhode, si pridržujemo pravico potnikom ponuditi prilagojeni program zaradi sprememb na letalskih prevozih. Podobno velja za posebne lete, pri katerih je prav zaradi zgodnjega zagotavljanja odhodov potrebno s prijavi

pohiteti. Pravica letalskega prevoznika je, da lahko brez predhodne najave, zaradi višje sile, tehnično - servisnih razlogov ali nerentabilnosti ukine let, spremeni vozni red odhoda, prihoda ali ponudi nadomestni let. Posebni oziroma charter leti niso v rednem sistemu letenja, zato lahko agencija samo zaprosi in s tem predvidi uro prihoda in vrnitve posebnega letala, končna potrditev časovnic pa je odvisna od razpoložljivosti kapacitet letalske družbe in potrjenih možnosti odletov in pristankov na posameznih letališčih. Zato si pridržujemo pravico in potnike na to posebej opozarjamo, da lahko pride do odstopanja in spremembe od predvidenega časa odhoda in vrnitve. Zaradi tega si pridržujemo pravico do spremembe poteka programa v skladu z realnimi možnostmi, ne da bi bila pri tem okrnjena vsebina programa. Ker je med letalskim prevozom po predpisih, veljavnih v mednarodnem potniškem prometu za prtljago odgovorna izključno letalska družba, za morebitno izgubljeno ali poškodovano prtljago ne prevzemamo nikakršne odgovornosti. Prav tako si pridržujemo pravico spremembe letalskega prevoznika in letališča v primeru premajhnega števila udeležencev za poseben let, v primeru prezasedenosti kapacitet, sprememb voznih redov ali ugodnejših poletov z ostalih letališč. Ne odgovarjamo za zamude letal, kakor tudi ne za prisiljene spremembe vsebine programa in spremembo predvidenega odhoda ter povratka potovanja, ki nastanejo kot posledica zamud letalskega prevoznika.

PRIHODI IN ODHODI NA IN Z LETALIŠČA Po želji in proti doplačilu lahko organiziramo tudi prevoze z in na letališče Brnik, tako za skupine, kot tudi individualno. Zahtevajte dodatne informacije. V primeru, da je že v osnovno ceno vključen avtobusni prevoz iz Slovenije do katerega od bližnjih letališč, so odhodi predvideni iz Ljubljane in Maribora v smeri proti Dunaju ali Budimpešti ter iz Maribora, Celja, Ljubljane in Sežane v smeri proti Trstu ali Benetkam. V primeru, da potniki želijo prevoz doplačati in ob minimalnem številu vsaj 10 udeležencev pa tudi iz ostalih krajev npr. Novega mesta ali Kopra.

IZVEDBA OSNOVNEGA PROGRAMA - NE SPREGLEJTE Programi potovanja so pripravljene tudi leto dni vnaprej; prijazno bi vas želeli opozoriti, da včasih ob končni izvedbi in potrditvi lahko pride do spremembe zaporedja v programu, zamenjave dni ogledov, nastanitvev ali obratnih zaporedij npr. plovbe ali pristankov na lokaciji. S končnim obvestilom potniki prejmejo tudi program potovanja, ki pa vsekakor vsebuje vse osnovne ogledne prvotnega programa. Vse novice sproti popravljamo na naših spletnih straneh in po objavi le teh, preneha veljavnost prvotnega kataloškega programa.

KATEGORIJE NASTANITVENIH OBJEKTOV So označene z zvezdicami in veljajo po kategorizaciji države, v kateri se nahajate. Radi bi vas opozorili, da kategorizacija hotelov v arabskem svetu ne ustreza našim evropskim standardom, zato vam priporočamo, da se podrobno pozanimате o vseh posebnosti dežele kamor potujete. Prav tako je lokalnim navadam prilagojena tudi prehrana. Osnovna cena je podana za nastanitev v dvoposteljni standardni sobi, brez zagotovila razgledov, balkonov ipd. V kolikor je želja po nastanitvi treh oseb v eni sobi, potnike opozarjamo, da je tretje ležišče dodano in ni vedno enakovredno osnovnemu ležišču. Če se za bivanje v standardni dvoposteljni sobi z dodatnim ležiščem, ki je lahko tudi zofa, raztegljiva železna postelja ali včasih celo ležalnik odloči tudi tretja oseba, se tako izogne doplačilu za enoposteljno sobo, udobnost pa je vsekakor manjša. V kolikor so še kakšne posebnosti, so le te navedene v ceniku pri posamezni državi.

REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE Potnik mora nepravilnosti oziroma pomanjkljivosti grajati na kraju samem, vodniku TA MARTURA, neposrednemu izvajalcu storitev, predstavniku oziroma pooblaščenici lokalni agenciji. V primeru, da bi bila po vsebini sodeč reklamacija lahko rešena na kraju samem (na primer pomanjkljiva čistoča sobe, oprema, lega sobe, izvedba programa ipd.), potnik pa ni grajal napake na kraju samem in o nepravilnosti ni obvestil zgoraj navedenih oseb, se šteje, da se je potnik strinjal s tako opravljeno storitvijo in je s tem izgubil pravico do vlaganja kasnejših reklamacij z zahtevo po znižanju cene storitve oziroma plačilu škode. V primeru, da reklamacije na licu mesta ni bilo možno odpraviti, je obvezno potrebno sestaviti reklamacijski zapisnik, ki ga podpišeta predstavnik TA MARTURA ali izvajalec storitev in oškodovani potnik. Reklamacijski zapisnik je tudi uradni dokument, da je potnik grajal storitev na kraju samem. Potnik lahko vloži reklamacijo pisno v roku 60 dni oz. dveh mesecev po vrnitvi s potovanja/letovanja. Brez pisne reklamacije TA MARTURA ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov. Potnik naj pisno reklamacijo pošlje na naslov: TA MARTURA, Gosposka ulica 16, 2000 Maribor. 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 TA MARTURA take reklamacije ne bo obravnavala.

Reklamacija mora biti utemeljena. Potnik naj zato reklamaciji ustrezne dokaze in/ali ustrezno potrdilo hotelirja, prevoznika oz. druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik svoj zahtevek uveljavlja. Višina odškodnine je v vsakem primeru omejena z višino vplačanega aranžmaja, če po krivdi TA MARTURA ni prišlo do izvedbe programa ali nekaterih storitev, ima potnik pravico do odškodnine v višini realne vrednosti neizvedenih storitev. To določilo ne velja v primeru, da ima TA MARTURA pravico do odpovedi aranžmaja ali spremembe programa, skladno z določili posebnih in splošnih pogojev potovanja in zakona. **KONČNA INFORMACIJA O POTOVANJU** Je sestavni del programa in jo boste prejeli vsaj 5 dni pred odhodom ali v okviru danih možnosti tudi prej. V primeru, da informacije ne boste dobili pravočasno, o tem obvestite prodajno mesto, kjer ste vplačali vaše potovanje.

Zadnji popravek 21.06.2014

Z zadnjim popravkom Splošnih pogojev TA MARTURA, D.O.O., preneha veljava vseh do sedaj objavljenih Splošnih pogojev TA MARTURA .