

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA ZA RAVBAR POTOVANJA, ki potekajo v organizaciji Agencije Manager d.o.o.

I. SPLOŠNA DOLOČILA

- Ti splošni pogoji in navodila za potovanje so sestavni del pogodbe oz. napotnice/voucherja, ki jo skleneta agencija Manager d.o.o. in potnik, ki se prijavlja za določen turistični aranžma.
- V primeru, da je v posameznem programu glede katerekoli točke teh splošnih pogojev in navodil drugače določeno, velja navedba oz. določilo, navedeno v programu.

II. PRIJAVA

- Potnik se prijavi za turistični aranžma z izpolnjeno prijavnico, ki se pošlje na email: uros.ravbar@gmail.com oz. se lahko pošlje po pošti na naslov Agencija Manager d.o.o., Šaleška cesta 20, 3320 Velenje oz. se lahko prijavi na sedežu agencije Manager v Velenju.
- S prijavo agencija Manager 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 svoje pravilne podatke (kot v potnem listu) oz. predložiti dokumente, ki jih zahteva program potovanja. V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov.

III. STORITVE, VŠTETE V CENI 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.
- Če ni v programu drugače določeno, veljajo cene posameznega turističnega aranžmaja na osebo, za nastanitev v dvoposteljnih sobah.

IV. POSEBNE STORITVE

- Posebne storitve so tiste storitve, ki praviloma niso vštete v ceni aranžmaja (opcijski izleti ...) ali so za njih v programu predvidena doplačila (vizumi ...), zato jih potnik plača posebej, razen če ni v programu drugače določeno.

V. PLAČILO

- Za večino potovanj se plača ob prijavi 200 eur/osebo akontacije na račun agencije Manager. Ko je potovanje potrjeno se vplača za letalske karte. Preostanek plačila se plača en mesec pred odhodom oz. po srečanju udeležencev potovanja z organizatorjem.
- V primeru spremembe menjalnega tečaja oz. cen nastanitvev, goriva in s tem povezanih dodatnih stroškov od podpisa pogodbe (izpolnjene prijavnice) do odhoda, si pridržujemo pravico do spremembe cene.
- Pri nekaterih potovanjih (npr. križarjenja Antarktika, Arktika, Avstralija, Ekvador in Galapagos ...) veljajo drugačni pogoji in se ob prijavi nakaže višji znesek akontacije na račun agencije Manager, hkrati pa je za nekatera potovanja (npr. križarjenja) potrebno nakazati celoten znesek vsaj tri mesece pred odhodom (pri vsakem posameznem potovanju je navedeno kdaj je potrebno nakazilo celotnega zneska).

VI. CENE

- Cene potovanja so določene na programih potovanj, ter veljajo od dneva objave programa. Agencija Manager si pridržuje pravico do spremembe cene v skladu z Obligacijskim zakonikom in zakonodajo, veljavno v republiki Sloveniji.
- O morebitni spremembi cene potovanja agencija Manager potnika obvesti.
- Agencija Manager lahko v programu določi, da potnik plača določene storitve, ki bodo opravljene v tujini na kraju samem. V tem primeru agencija Manager ne nastopa kot organizator, ampak zgolj kot informator. V takem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahteve na kraju samem (v tujini).

VII. POTNI DOKUMENTI

- Potnik, ki se prijavlja za potovanje v tujino, mora imeti veljaven potni list (veljaven še vsaj 7 mesecev od vstopa v državo), 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 paziti sam in agencija Manager za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitvev 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. Če potnik te obveznosti ne izpolni, ravna agencija Manager po določilih o potnikovi odpovedi potovanja.
- V primeru, da potniku ureja vizum agencija Manager, le ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Stroškov pridobitve vizumov agencija Manager potniku ne vrača. V primeru zavrnitve vstopa v državo nosi vse stroške potnik sam.
- Posredovanje agencije Manager pri pridobitvi vizuma ni všteto v ceni potovanja, ampak se plača posebej.
- Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu (letalski, ladijski, avtobusni ...) je potnik dolžan ob prijavi posredovati vse potrebne podatke o vseh udeležencih potovanja, 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 prekinitvev potovanja, odgovarja za vse nastale stroške udeležencem potovanja zgolj potnik sam.

VIII. ODPOVED POTOVANJA ALI SPREMEMBA POTOVANJA

- 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.
- Če potnik s svojim vedenjem, nastopom in ravnanjem moti normalen potek potovanja oz. krši zakone in predpise države, v kateri se nahaja si agencija Manager pridržuje pravico, da potnika s potovanja odstrani na njegove stroške in se šteje kot potnikova

odpoved potovanja. Potnik je dolžan pokriti vse nastale dodatne stroške ter nima pravice do povračila stroškov in/ali vračila vplačane cene aranžmaja.

IX. ODPOVED POTOVANJA

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 doplača zavarovanje rizika odpovedi.

- Sporazum velja po pravilih pogodbene zavarovalnice v primeru bolezni in smrti v ožji družini (potnik, zakonec, starši, otroci) in se lahko uveljavlja le ob predložitvi ustreznega potrdila.

- 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.

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

- Potnik ima pravico do pisne ali ustne odpovedi potovanja v poslovalnici agencije Manager. Ob ustni odpovedi potovanja mora potnik podpisati odpovedni dokument, ki mu ga v podpis ponudi prodajalec. V primeru, da zavrne podpis tega dokumenta, se šteje, kot da potovanja ni odpovedal.

- V primeru, da potnik nima urejenega zavarovanja (vplačila zavarovanja rizika odpovedi) in da odpove potovanje je v tem primeru višina povračila potniku odvisna od časa pred dnevom pričetka opravljanja potovanja, v katerem je potnik odpovedal potovanje.

Stroški odpovedi turističnega aranžmaja za potnika, ki nima urejenega zavarovanja so:

- več kot tri mesece pred odhodom – 60 % cene aranžmaja,
- od treh mesecev do enega meseca pred odhodom – 75% cene aranžmaja,
- od enega meseca do dveh tednov pred odhodom – 85% cene aranžmaja,
- manj kot dva tedna pred odhodom – 100 % cene aranžmaja.

Ne glede na zgoraj določene stroške odpovedi, so le-ti lahko tudi višji, kadar to pogojujejo pogoji organiziranja potovanja, ki jih agenciji Manager narekujejo veljavni pogoji prodaje in jih pogojujejo poslovni partnerji (npr. križarjenja).

- V primeru, da potnik odpove potovanje oz. odstopi od pogodbe zaradi dokumentirane višje sile, ki je ni mogel predvideti ali se ji izogniti v času pred podpisom pogodbe o potovanju, pa ni doplačal odstopnine, agencija Manager zadrži potnikov denar za vse že nastale stroške, kakor tudi za vse stroške, ki z odpovedjo potovanja nastanejo. Razliko vrne agencija Manager potniku.

- Organizator potovanja ima pravico le do povračila svojih stroškov, če je potrošnik odstopil od pogodbe zaradi okoliščin, ki se jim ni mogel izogniti ali jih odvrniti in bi bile ob sklenitvi pogodbe utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi takrat že obstajale, kot tudi v primeru če je potrošnik preskrbel ustrezno zamenjavo ali je zamenjavo našel sam organizator.

- Če potrošnik odstopi od pogodbe, potem ko se je potovanje že začelo, vzrok za to pa niso okoliščine iz prejšnjega odstavka, ima organizator pravico do celotnega zneska dogovorjene cene potovanja.

X. CARINSKI IN DEVIZNI 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 nastanejo v zvezi s tem njemu in vsem sopotnikom.

XI. ODPOVED POTOVANJA ALI SPREMEMBA PROGRAMA

- Agencija Manager 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 agencijo Manager pa te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe.

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

- Agencija Manager 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.

- O kakršnikoli naknadni spremembi programa mora agencija Manager potnika obvestiti.

- Agencija Manager ne odgovarja za zamude letal, ladij ali vlakov, kakor tudi ne za spremembe programa, ki bi nastale kot posledica takšnih zamud. Potnik v teh primerih ni upravičen do odškodnine za neizveden del programa potovanja, kakor tudi ne do naknadnega znižanja cene.

XII. REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE

- Potnik je dolžan pisno vložiti reklamacijo v dveh mesecih po končanem potovanju. V primeru, da potnik zakonsko določen rok za vložitev reklamacije zamudi, agencija Manager le-te vsebinsko ne obravnava.

- Brez pisne reklamacije agencija Manager ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov.

- K pisnemu zahtevku za znižanje cen, odškodnino ali drugemu zahtevku mora potnik priložiti ustrezno potrdilo hotelirja, prevoznika oz. druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik svoj zahtevek uveljavlja.

- Če po krivdi agencije Manager ni prišlo do izvedbe programa ali nekaterih storitev, ima potnik pravico do odškodnine v višini realne vrednosti neizvedenih storitev, oz. skladno z ustreznimi določili Zakona o varstvu potrošnikov, razen v primeru, ko ima agencija Manager pravico do odpovedi aranžmaja ali spremembe programa potovanja.

- Agencija Manager ne bo obravnavala reklamacijskih zahtevkov, katerih vsebina bi bila lahko rešena na kraju samem (čistoča sob, pomanjkljivosti v opremljenosti...). V tem primeru se šteje, da je gost omenjene pomanjkljivosti sprejel in jih ne graja.

XIII. ZDRAVSTVENI PREDPISI

- V primeru, da so v programu za potovanje navedena oz. zahtevana določena cepljenja, si mora vsak potnik sam priskrbeti mednarodno potrdilo - rumeno knjižico, z vpisanimi opravljenimi cepljenji. Vse informacije glede zdravja dobite na spletnem

naslovu www.zdravinapot.si. Agencija Manager ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitvev potovanja, zaradi potnikovega nespoštovanja zdravstvenih predpisov države, v katero vstopa, ali programa, na katerega se je prijavil.

XIV. PRTLJAGA

- 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.

XV. ODGOVORNOST AGENCIJE MANAGER ZA TOČNOST PREVOZNIKOV

- Agencija Manager ne odgovarja za točnost prevozov v kopenskem, morskem in letalskem prevozu, kadar se le-ta opravlja z javnimi prevoznimi sredstvi, na rednim 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 agencije Manager je omejena zgolj na neizvedbo določenega dela programa, v delu, ki pomeni ustrezne materialne stroške. Agencija Manager ne odgovarja za nematerialno škodo, ki bi nastala iz naslova zamud.

XVI. ODGOVORNOST AGENCIJE MANAGER ZA PRTLJAGO

- Agencija Manager ne prevzema nikakršne odgovornosti za izgubljeno ali poškodovano prtljago.
- 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 letalske družbe, ki je opravila prevoz, ter izpolnjenega preda predstavniku letalske družbe, en izvod pa zadrži zase ter shrani vsa dokazila. Na podlagi obrazca in dokazil mu letalska družba izplača odškodnino, po predpisih, ki veljajo v mednarodnem potniškem prometu.
- Agencija Manager ne odgovarja za krajo ali poškodovanje potnikove prtljage ali drugih osebnih stvari, dragocenosti in dokumentov iz namestitvenih objektov in prevoznih sredstev.

XVII. 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 potniku pomaga slovenski vodnik potovanja ali predstavnik agencije Manager.
- V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do sorazmernega povračila vplačanega potovanja.

XVIII. KATEGORIZACIJE NAMESTITVENIH OBJEKTOV

Kategorizacije namestitvenih objektov (število zvezdic oziroma kategorija objektov), navedene v programih na naša potovanja, so lokalne oziroma nacionalne kategorizacije, in ne kategorizacije agencije Manager, zato agencija Manager za njih ne odgovarja.

XIX. UPORABA PODATKOV

Agencija Manager vse pridobljene podatke o potnikih varuje v skladu z zakonom o varstvu osebnih podatkov. Z izpolnjeno prijavnico potnik pristaja na uporabo svojih osebnih podatkov, kot tudi podatkov vseh, ki so na prijavnici, za namen pridobivanja potrebnih dokumentov vezanih na izbrano potovanje, kot tudi za statistične obdelave (samo za potrebe agencije Manager) in obveščanje o naši ponudbi. V primeru, da po potovanju potnik ne želi prejemati obvestil agencije Manager se lahko kadarkoli odjavi od pošiljanja.

XX. DOGOVOR O MEDSEBOJNIH PRAVICAH IN OBVEZNOSTIH NA POTOVANJU

- Program potovanja je okviren in se na poti prilagaja trenutnim političnim, vremenskim in drugim objektivnim razmeram (spremenjeni letalski oz. avtobusni prevozi, zamude pri javnih prevozih, stavke na cestah, zemeljski plazovi, prometne nesreče, neugodne vremenske razmere, kraje ...). Improvizaciji se tako včasih ni moč izogniti.
- V primeru nepredvidenih sprememb na katere organizator agencija Manager ne more imeti vpliva (sprememba programa zaradi višje sile: naravne nesreče, vremenske ujme, politični nemiri, odpovedi oz. spremembe transportnih povezav, bolezni in poškodbe v skupini ...), dodatne stroške pokrijejo udeleženci potovanja.
- Organizator agencija Manager in slovenski vodnik se na poti trudijo zagotoviti varnost, a nikakor tega ni moč zagotoviti stoddotno. Udeležba celotnega potovanja in aktivnosti, ki so ali niso na programu, je na lastno odgovornost.
- Na potovanju je potrebna skrb za svoje osebne stvari, za katere odgovarja in skrbi vsak posameznik, za čas celotnega potovanja. Morebitne poškodbe opreme, izgube in kraje so del potovanja, za katere odgovarja vsak posameznik sam (potnik prevzema vso odgovornost za svojo lastnino in morebitne škode ne bo terjal od organizatorja), slovenski vodnik pa je dolžan pomagati urediti formalne zadeve za ublažitev nastalih razmer, situacije ali stanja.
- Prav tako organizator agencija Manager ni odškodninsko odgovorna za morebitno nepremoženjsko škodo, še posebej ne zaradi utrpelih telesnih poškodb.
- V primeru višje sile, če bi pri kakšnem potniku prišlo do resnih fizičnih oz. psihičnih težav, v primeru hujše poškodbe ali bolezni se zaradi tega lahko spremeni tudi program potovanja.
- Za potovanje je priporočljiva asistenca v tujini (npr. Coris, ki pokriva stroške zdravljenja v tujini, prevoz ponesrečenca ali bolnika v domovino ...). Organizator agencija Manager ni odgovorna za nastale stroške zdravljenja.
- Ker obstaja možnost izgube prtljage med letom je priporočeno spraviti najnujnejše stvari v osebno prtljago. Za izgubljeno prtljago oz. nevrščnosti zaradi zamude letala odgovarja letalski prevoznik po njegovih pravilih.
- Zdrav skupinski duh je predpogoj za uspeh potovanja in posebna doživetja, ki vas čakajo. Vsakršne težave se bodo reševale sproti v okviru celotne skupine oz. z vodnikom.
- Vsak udeleženec potovanja potrjuje, da za potovanje na katerega se prijavlja nima zdravstvenih, psihičnih ali fizičnih zadržkov oz. je dolžan ob prijavi opozoriti organizatorja, če ima kako zdravstveno težavo, ki bi lahko vplivala na sam potek potovanja.

- Z izpolnjeno prijavnico vsak potnik potrjuje, da je seznanjen z vsemi tveganji povezanimi s potovanjem in da se potovanja udeležuje na lastno odgovornost.

XXI. SREČANJE PRED POTOVANJEM

Predvidoma en mesec pred potovanjem se organizira srečanje vseh udeležencev potovanja z organizatorjem ter vodnikom potovanja, kjer se potnike seznanja z podrobnostmi potovanja, točnem odhodu in kjer se poda dodatne uporabne informacije pomembne za potovanje (seznam priporočljive prtljage, varnost, denar in predvideni stroški, specifikacije destinacije, hrana in pijača, zdravje...).

XXII. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Agencija Manager pridobljene osebne podatke o potnikih varuje skladno z vsemi predpisi na področju varovanja in prostega pretoka osebnih podatkov ter je zavezana k najvišjim standardom zagotavljanja varstva posameznikovih pravic. Agencija Manager osebne podatke primarno obdeluje z namenom sklenitve oziroma izpolnjevanja pogodbe, lahko pa tudi za namene neposrednega trženja in obveščanja o ponudbi Agencije Manager ali njegovih partnerjev, raziskave trga, vodenja analiz poslovanja, segmentacije kupcev in statistične obdelave. Podatkov ne posreduje tretjim osebam, v kolikor za to ne obstaja z zakonom predvidena pravna podlaga.

Osebni podatki se lahko obdelujejo na podlagi zakona, na podlagi pogodbenega razmerja, če gre za osebne podatke, ki so potrebni za izpolnjevanje pogodbenih obveznosti ali uveljavljanje pravic iz pogodbenega razmerja, zaradi zakonitih interesov, za katere si prizadeva upravljavec ali tretja oseba, je to potrebno za zaščito življenjskih interesov posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, ali druge fizične osebe in na podlagi izrecne privolitve posameznika za obdelavo osebnih podatkov dane skladno s predpisi s področja varovanja in prostega pretoka osebnih podatkov. Soglasje, ki ga za obdelavo poda potnik, se lahko v vsakem trenutku spremeni, ali umakne v celoti. Potnik ima najmanj naslednje pravice:

- pravico do dostopa do podatkov;
- pravico do popravka;
- pravico do izbrisa (»pravica do pozabe«);
- pravico do omejitve obdelave;
- pravico do prenosljivosti podatkov;
- pravico do ugovora.

Agencija Manager imenuje za zagotavljanje varstva pravic potnikov Pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov. Zahtevke v zvezi s pravicami potnikov na področju varovanja in prostega pretoka osebnih podatkov sprejema na elektronski naslov info@agencija-manager.com, ali po pošti na naslov Agencija Manager d.o.o., Šaleška 20, 3320 Velenje.

XXIII. KONČNA DOLOČILA

- V primeru spora med strankami je za vse spore pristojno stvarno sodišče v Celju ali sodišče, kjer ima kupec stalno bivališče.
- V vseh cenah je že vključen davek od prometa storitev.

Velenje, 11.6.2019

Agencija Manager d.o.o., Šaleška c. 20, 3320 Velenje