

SPLOŠNI POGOJI

Splošni pogoji in navodila za potovanje so sestavni del pogodbe, ki jo skleneta podjetje **Židana marela d.o.o.**, Vrhovci cesta X/28, 1000 Ljubljana, SI25384848 (v nadaljevanju: Židana marela) oz. pooblaščenca oseba in **stranka**, ki se prijavlja za določen turistični aranžma ali se je odločila za nakup določene turistične storitve. Pogoji veljajo tudi v primeru telefonske in spletne prodaje. Navedeni splošni pogoji veljajo le za aranžmaje, ki jih organizira Židana marela. V kolikor ta nastopa kot posrednik drugih slovenskih in tujih turističnih organizatorjev in prevoznikov je to jasno navedeno na potrdilu o potovanju. Pri rezervaciji teh aranžmajev, če ni navedeno drugače, veljajo pogoji organizatorja.

V primeru, da je v pogojih poslovanja pri posameznem programu glede splošnih pogojev in navodil za potovanje drugačno navedeno, veljajo določila, navedena v ponudbi.

V primeru telefonske prodaje in prodaje po spletu se šteje, da je stranka seznanjena in je sprejela določila splošnih pogojev takrat, ko je telefonsko oziroma po spletu naročila turistični aranžma. S splošnimi pogoji se stranka lahko seznanja na spletni strani www.zidanamarela.si in ostalih ustreznih spletnih straneh v lasti podjetja Židana marela.

Za program turističnih aranžmajev odgovarja Židana marela d.o.o.

1. PRIJAVA:

Rezervacije, prijave in vplačila sprejema Židana marela oziroma pooblaščenca osebe preko spletne strani, osebno, v ustni ali pisni tudi elektronski obliki.

Ob prijavi stranka in Židana marela skleneta pogodbo. Za pogodbo velja tudi predračun, potrdilo o rezervaciji, elektronska pošta ali drug dokument, ki vsebuje podatke o rezerviranih storitvah ali pa se sklicuje na ponudbo, kjer so ti podatki navedeni. S prijavo se stranka tudi strinja, da je seznanjena s pogoji poslovanja in se z njimi v celoti strinja.

Ob prijavi mora stranka posredovati Židani mareli dokumente in podatke, potrebne za izvedbo programa. Stranka odgovarja za pravilnost in korektnost oddanih podatkov. V primeru, da so posredovani podatki napačni, stranka odgovarja za vse stroške oz. posledice, ki jih s tem povzroči. Prijava je zavezujoča. Od prijave stranka lahko odstopi le skladno z določili o odpovedi potovanja (5. točka Splošnih pogojev poslovanja).

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 stranke in ostalih udeležencev, številko kreditne kartice ali identifikacijo drugega plačilnega instrumenta, plačilo prijavnine ali njenega dela, plačilo stroškov prijave ali konkludentno dejanje, ki nakazuje na to, da je stranka posredoval zavezujočo prijavo ali prijavo, ki vsebuje katerega koli izmed navedenih podatkov.

Pogodba se šteje za sklenjeno z dnem pisne potrditve s strani Židane marele.

2. CENA

Židana marela ima pravico do naknadnega povišanja cene zaradi sprememb v menjalniškem tečaju, zaradi povišanja stroškov prevoza vključno s stroški goriva, ali zaradi povišanja pristojbin za določene storitve, ki vplivajo na ceno potovanja, do najkasneje 20 dni pred pričetkom potovanja, o čemer stranko obvesti v najkrajšem možnem času.

Povišanje cene se izračunava z enakim odstotkom, kot je prišlo do povečanja prej navedenih elementov kalkulacije. Stranka ima pravico razdreti pogodbo o organizaciji potovanja, če podražitev preseže 10%. V tem primeru stranka ne krije nastale škode, organizator potovanja pa mora stranki vrniti vplačani znesek brez pravice do nadomestila škode in morebitnih stroškov zavarovanja, cepljenja in podobnih stroškov.

Židana marela lahko v programu določi, da stranka plača storitve, ki bodo opravljene, na kraju samem. V tem primeru Židana marela ne nastopa kot organizator, ne kot posrednik, ampak zgolj informator. V tem primeru uveljavlja stranka vse reklamacijske zahteve izključno od izvajalca storitve na kraju samem.

2.1. STROŠKI REZERVACIJE IN VARŠČINA

2.2. KAJ CENA VKLJUČUJE

Storitve, ki jih končna cena potovanja vključuje, so natančno navedene v ponudbi. Če v ponudbi ni drugače navedeno, cena velja na osebo, za nastanitev v dvoposteljni sobi v izbranem objektu z izbrano storitvijo.

Cena ne vključuje morebitnih turističnih ali drugih državnih taks, ki jih posamezne države zaračunavajo strankam ob izhodu iz države. Prav tako niso v ceno vključeni stroški pridobitve vizumov in drugih morebitnih potovalnih dokumentov (razen, če je v ponudbi navedeno drugače). Židana marela obvesti stranko glede morebitnih tovrstnih doplačil in v nobenem primeru ne vrača stroškov, ki izvirajo iz tega naslova.

Na željo stranke cena lahko vključuje tudi posebne storitve (doplačila za enoposteljno sobo, za posebno prehrano, dodatne ogleda in ostale storitve), ki jih stranka lahko izrecno zahteva ob prijavi.

3. PLAČILA IN SPREMEMBE REZERVACIJ

Za dan plačila se šteje dan, ko stranka izvrši plačilo v naši poslovalnici ali pri pooblaščenih. V primeru nakazila na poslovni račun Židane marele mora vplačnik po elektronski pošti našemu podjetju posredovati dokazilo o nakazilu, sicer se za dan plačila šteje dan, ko je znesek viden na poslovnem računu.

Stranka plača storitve po vnaprejšnjem dogovoru, oziroma kakor je navedeno v ponudbi.

V primeru, da plačila stranka ne plača v predvidenem roku, se šteje, da je odpovedala aranžma in uporabljajo se določila o odpovedi potovanja iz 5. točke Splošnih pogojev poslovanja.

Najnižje cene, ki jih objavljamo na spletnih straneh in v svoji ponudbi, so odvisne od razpoložljivosti prostih kapacitet v hotelih in drugih storitev.

V skladu s pogoji negotovinskega poslovanja finančnih institucij, v primeru negotovinskega plačila aranžmaja ali druge storitve, Židana marela v primeru vračila v nobenem primeru ne more izplačati gotovine, stranka pa lahko zahteva dobropis, če je do njega upravičen.

4. ROKI PLAČIL

Roki plačil veljajo samo za turistične aranžmaje, ki jih organizira Židana marela. Če le ta storitev naroči pri drugi agenciji, veljajo pogoji organizatorja.

V primeru, da je v pogojih poslovanja pri posameznem programu glede splošnih pogojev in navodil za potovanje drugače navedeno, veljajo določila, navedena v programu.

4.1. Spremembe rezervacij

Stranka lahko po sklenitvi pogodbe spremeni rezervacijo (datum potovanja, število potnikov, namestitev) pod pogojem, da je taka sprememba možna brez odpovedi aranžmaja. Če te opcije ni, je stranka dolžna sama kriti nastale stroške ob spremembi, ki je nastala.

5. ODPOVED in SPREMEMBE PROGRAMA

Stranka ima pravico do odpovedi potovanja v pisni obliki (tudi po elektronski pošti). Ob prejemu odpovedi po elektronski pošti Židana marela potrdi prejem odpovedi, v nasprotnem primeru se šteje, da odpoved ni bila poslana. Za dan odpovedi se šteje delovni dan, ko je Židana marela prejela obvestilo o odpovedi med 9. in 14. uro. Če je odpoved podana izven tega časa, se šteje, da je obvestilo prispelo šele na prvi naslednji delovni dan.

V kolikor stranka med potovanjem po svoji želji spremeni program oziroma ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe, se šteje, da je stranka odstopil od pogodbe med potovanjem. V tem primeru je stranka odgovorna za stroške in škodo, ki jo je s tem povzročila.

Če stranka med potovanjem potovanje prekine, nima pravice do povračila nikakršnih stroškov.

5.1. Odpoved s strani organizatorja potovanja

Židana marela si v skladu z veljavno zakonodajo pridržuje pravico do odpovedi ali spremembe programa potovanja.

Židana marela sme od pogodbe, ne da bi morala potrošniku povrniti škodo, odstopiti tudi, kadar se ni zbralo najmanjše število oseb, če je bil ta pogoj naveden v potrdilu o potovanju, pod pogojem, da je bil potrošnik o tej okoliščini pisno obveščen v roku, ki ni krajši od sedem dni.

Židana marela si pridržuje pravico do popolnega ali delnega odstopa od pogodbe, če pred ali med izvajanjem programa nastopijo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče predvideti, odstraniti ali se jim izogniti, okoliščine pa pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe Židana marela ne bi sklenila, če bi okoliščine obstajale ali bi bile znane ob sklenitvi pogodbe.

Židana marela si pridržuje pravico do odpovedi oziroma odstopa od pogodbe in zahteva povrnitev škode od stranke, ki krši določila pogodbe.

Židana marela ima pravico do spremembe dneva in časa odhoda oziroma do odpovedi potovanja zaradi spremembe letalskega voznega reda ali nastopa višje sile, ter pravico do spremembe smeri potovanja, če se spremenijo pogoji za potovanje kot posledica nepredvidenih vzrokov, na katere Židana marela ne more vplivati, brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih v potniškem prometu.

Židana marela ne more prevzeti odgovornosti za spremembe programa zaradi nastopa višje sile med potekom potovanja. V teh primerih lahko strankam zagotovi storitve v spremenjeni obliki, glede na obstoječe možnosti. V primeru, da stanje na kraju samem ne dopušča namestitve potnikov v želeni nastanitveni objekt, se lahko potnike nastani v drugem objektu enake ali višje kategorije v istem namembnem kraju.

V primeru, da Židana marela odpove potovanje, ima stranka pravico do celotnega povračila vplačane cene aranžmaja. Stranka pa nima pravice do povračila stroškov vizuma in cepljenj, če so bila ta za potovanje potrebna.

O vsaki spremembi programa Židana marela stranko nemudoma obvesti.

Židana marela ne odgovarja za zamude letal, ladij ali vlakov, kakor tudi ne za spremembe programa, ki bi nastale kot posledica takšnih zamud.

6. ZAVAROVANJA

V primeru sklenitve zavarovanja odpovedi potovanja Židana marela nastopa kot posrednik med zavarovalnico in strankami, zato veljajo določila in pogoji zavarovalnice.

7. DOKUMENTI

Po prejemu celotnega plačila bo Židana marela stranki 14 dni pred odhodom poslala potrebne dokumente in navodila za potovanje, razen v primeru, ko zaradi pozne prijave to ni mogoče. V tem primeru je Židana marela dolžna posredovati dokumente do odhoda in si pridržuje pravico, da bodo določeni dokumenti (originalni voucherji, notranje letalske vozovnice) posredovani šele med potovanjem. V tem primeru Židana marela stranki na željo predhodno izda izpiske in kopije rezervacij.

Za rezervacije potovanj manj kot 14 dni vnaprej stranka po potrebi krije stroške hitre pošte za dostavo dokumentov.

Židana marela mora stranki v primernem času pred sklenitvijo pogodbe pisno zagotoviti splošne informacije o potnih listinah in vizumih, še posebej o času za njihovo pridobitev ter informacije o zdravstvenih formalnostih, ki se zahtevajo za potovanje in bivanje v namembnem kraju.

Stranka, ki se prijavlja za potovanje v tujino, mora imeti veljaven potni list ali drug veljaven ustrezen dokument, s katerim lahko vstopi v posamezno državo.

7.1. IZGUBA DOKUMENTOV

Če stranka med potovanjem izgubi dokumente ali so mu le-ti ukradeni, so pa nujno potrebni za nadaljevanje potovanja ali za vrnitev v domovino, si stranka na lastne stroške priskrbi nove. Pri urejanju formalnosti v zvezi s tem se stranka lahko za nasvete in pomoč obrne na vodnika ali drugega predstavnika Židane marele.

V primeru, da mora stranka zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do kakršnegakoli povračila vplačanega potovanja ali povrnitve stroškov.

8. PRTLJAGA

Pri prevozu prtljage organizator ali posrednik potovanja ne odgovarja za izgubo ali uničenje prtljage, za krajo prtljage in druge lastnine med potovanjem. Izgubo, krajo ali poškodovanje lastnine stranka sam prijavi prevozniku ali hotelu.

Strankam priporočamo sklenitev zavarovanja prtljage in raznih ostalih turističnih zavarovanj lastnine med potovanjem.

Pri letalskih prevozih je za prtljago odgovorna izključno letalska družba, na podlagi predpisov, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu.

V primeru sklenjenega turističnega zavarovanja z asistenco za izgubo ali poškodbo prtljage veljajo splošni pogoji zavarovalnice, s katero je stranka sklenil zavarovanje.

Židana marela ne odgovarja za krajo ali poškodovanje strankine prtljage ali drugih osebnih stvari v namestitvenih objektih in prevozih.

9. TOČNOST PREVOZOV

Židana marela ne odgovarja za točnost prevozov v lokalnem kopenskem, morskem ali zračnem prometu. Odgovornost prevoznikov je določena v pogodbi med stranko in prevoznikom, ki stopi v veljavo z uporabo prevoznega sredstva. Židana marela ne odgovarja za škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva.

Židana marela si pridržuje pravico do spremembe voznega reda, tipov letal, prevoznika 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.

10. INFORMACIJE

Za veljavne informacije se štejejo pisne informacije, slikovno in ostalo gradivo posredovano stranki kot ponudba na konkretno poizvedbo.

11. KATEGORIZACIJE NASTANITVENIH OBJEKTOV

Objekti so v posamezne kategorije razvrščeni po zakonodaji države (veljavni v času izdaje programov), v kateri se nahajajo. Pri bistvenih odstopanjih od evropskih standardov Židana marela stranke na to izrecno opozori. V skladu z mednarodnimi uzancami je nastanitev običajno možna po 14.00 uri na dan prihoda, na dan odhoda je potrebno sobo zapustiti običajno do 10.00 ure, razen če ni drugače navedeno. Za spremembe hišnega reda ali za stroške, povezane z nespoštovanjem hišnega reda, Židana marela ne odgovarja.

Če stranka pri rezervaciji ne doplača sobe s posebnimi značilnostmi (pogled, balkon, lega, nadstropje), je nastanjena 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, strankine želje lahko posreduje, ne more pa zagotoviti, da bodo le-te tudi izpolnjene. Pri nastanitvi v enoposteljni sobi mora stranka upoštevati, da le-ta po navadi ne ustreza standardu dvoposteljne sobe, da je po navadi manjša in ima slabšo lego. Pri nastanitvi v triposteljni sobi mora stranka upoštevati, da gre največkrat dejansko za dvoposteljno sobo s pomožnim ležiščem, pri čemer

nastanitev tretje osebe ne ustreza standardu nastanitve ostalih dveh oseb. Po navadi gre za zložljivo posteljo, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je primerna za otroke.

12. ARANŽMAJI, KJER ŽIDANA MARELA NASTOPA KOT POSREDNIK

Če Židana marela ni organizator potovanja, nastopa zgolj v vlogi posrednika. V teh primerih podaja prejete informacije od organizatorja potovanja strankam in mu pomaga pri prijavi na potovanje. Pogoji prijave, plačil in odpovedi potovanja so v skladu s pogoji organizatorja potovanja. Židana marela prodaja tovrstne aranžmaje v tujem imenu in na tuj račun.

13. REKLAMACIJE

Stranka naj na nepravilnosti oziroma pomanjkljivosti med samim potovanjem opozori vodnika oziroma drugega predstavnika Židane marele na kraju samem. V primeru, da bi bila reklamacija lahko rešena na kraju samem (na primer: pomanjkljiva čistoča sobe, oprema, lega sobe ipd.), stranka pa ni opozorila na napako na kraju samem, se šteje, da se je stranka strinjala s tako pomanjkljivo opravljeno storitvijo in je s tem izgubila pravico do vlaganja kasnejših reklamacij z zahtevo po znižanju cene storitve oziroma plačilu škode.

Stranka lahko vloži reklamacijo pisno v predpisanem roku dveh mesecev po zaključenem potovanju.

Brez pisne reklamacije Židana marela ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov. Stranka naj pisno reklamacijo pošlje na naslov: Židana marela, Dunajska 29, 1000 Ljubljana. Reklamacija mora biti podpisana.

Reklamacija mora biti utemeljena. Stranka naj zato reklamaciji priloži ustrezne dokaze in/ali ustrezno potrdilo hotelirja, prevoznika oz. druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega stranka svoj zahtevek uveljavlja. Reklamacijo lahko vloži vsaka stranka sam v svojem imenu ali pa za to pisno pooblasti tretjo osebo. Pooblastilo mora biti priloženo reklamaciji, sicer Židana marela reklamacije ne bo upoštevala.

Višina vračila je v vsakem primeru omejena z višino vplačanega aranžmaja. Če po krivdi Židana marela ni prišlo do izvedbe programa ali nekaterih storitev, ima stranka pravico do vračila v višini realne vrednosti neizvedenih storitev.

V primeru sklenjenega turističnega zavarovanja, ki vključuje zavarovanje prtljage in lastnine, veljajo splošni pogoji zavarovalnice.

14. UPORABA PODATKOV

Židana marela vse pridobljene podatke o strankah varuje v skladu z zakonom o varstvu osebnih podatkov. Šteje se, da stranka s podpisom pogodbe pristaja na uporabo teh podatkov tudi za namene statistične obdelave. Če stranka tega ne želi, lahko to izjavi ob prijavi na potovanje.

15. KONČNA DOLOČILA

Pogodbeni stranki bosta morebitne spore reševali sporazumno. V primeru neuspešnosti sporazumnega reševanja je pristojno sodišče, kjer ima stranka stalno bivališče.

Ti splošni pogoji veljajo za vse pogodbe sklenjene od dneva objave.

16. POSEBNA DOLOČILA ZAKONA O VARSTVU POTROŠNIKOV

Izvečki po Zakonu o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 98/2004-UPB2, 126/2007, 86/2009, 78/2011), ki se nanašajo na organizacijo turističnih aranžmajev:

Uporaba: Zakon se nanaša izključno na potrošnike

Obseg uporabe: Zakon se nanaša izključno na paketne turistične aranžmaje in ne na druge turistične storitve. V vseh cenah iz ponudbe Židane marele je že vključen davek na dodano vrednost.

17. ZDRAVSTVENI PREDPISI

V primeru, da so v programu za potovanje navedena oz. zahtevana določena cepljenja, si mora vsak stranka sam priskrbeti mednarodno potrdilo - rumeno knjižico, z vpisanimi opravljenimi cepljenji. Židana marela ne odgovarja za morebitne zaplete ali strankino prekinitve potovanja, zaradi strankinega nespoštovanja zdravstvenih predpisov države, v katero vstopa, ali programa, na katerega se je prijavil.

18. TELEFONSKA PRODAJA TURISTIČNIH ARANŽMAJEV OZ. POTOVANJ

V primeru telefonskega naročila oz. prodaje turističnega aranžmaja ali potovanja, če posamezni aranžma oz. potovanje to dopušča, velja poleg splošnih pogojev, ki jih stranka lahko najde na spletnih straneh Židane marele (www.zidanamarela.si/izleti) še ponudba za telefonsko naročilo oz. prodajo turističnih aranžmajev in potovanj Židane marele (v nadaljevanju ponudba). V primeru, da si določila teh splošnih pogojev in ponudbe nasprotujejo, veljajo določila ponudbe. Šteje se, da je stranka sprejel določila teh splošnih pogojev in ponudbe tisti trenutek, ko je telefonsko naročila turistični aranžma oziroma potovanje.

19. PRODAJA TURISTIČNIH ARANŽMAJEV PO SPLETU

V primeru naročila oziroma prodaje turističnega aranžmaja ali potovanja po spletu, veljajo ti splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje.

Šteje se, da je stranka sprejel določila teh splošnih pogojev in navodil za potovanje tisti trenutek, ko je naročila posamezno storitev Židane marele preko spleta.

20. POTOVANJE Z OTROKI

V posamezni primerih, določenih s posameznim programom turističnega aranžmaja ali potovanja, 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 oz. potovanja ali na celotni turistični aranžma ali potovanje.

Pogoji in višina posameznega popusta je določena v vsakem posameznem programu turističnega aranžmaja ali potovanja. V kolikor v posameznem programu niso predvideni posebni popusti za mladoletne osebe, ki potujejo v spremstvu odraslih oseb, pomeni, da ta turistični aranžma ali potovanje 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 oz. voucherju za posamezni turistični aranžma ali potovanje, se šteje, da ta otrok nima pravice potovati v okviru tega turističnega aranžmaja ali potovanja.