

Splošni pogoji poslovanja
Turistične agencije IstraTerra, so.p.
veljavni od 25.5.2015

1. Splošna določila

Ti splošni pogoji so sestavni del pogodbe o potovanju, ki jo skleneta IstraTerra, so.p.. (v nadaljevanju IstraTerra) in potnik, ki se prijavlja na določen turistični aranžma (izlet, potovanje ali letovanje). Pogoji iz razdelkov potovanj za zaključene skupine ne veljajo za razpisna potovanja.

V kolikor v teh splošnih pogojih kakšno vprašanje ni posebej urejeno, veljajo pogoji iz posameznega programa potovanja ali določila Obligacijskega zakonika.

POTOVANJA ZA ZAKLJUČENE SKUPINE: Za zaključene skupine veljajo običajna določila iz teh Splošnih pogojev, razen za tisti del Splošnih pogojev, kjer so za zaključene skupine določeni posebni pogoji, opisani v razdelkih »potovanja za zaključene skupine«.

»Naročnik potovanja« pri skupinskih potovanjih je organizacija ali oseba (predstavniki skupine), ki se v imenu celotne skupine dogovarja za program, izvedbo potovanja in ostale s potovanjem povezane organizacijske zadeve (npr. način plačila, pobiranje prijavi...).

2. Prijava in pogodba o potovanju

Potnik se lahko na razpisno potovanje prijavi osebno v poslovalnici IstraTerra, preko telefona, pisno po pošti ali elektronski pošti. Ob prijavi potnik in IstraTerra skleneta pogodbo o potovanju, za kar je IstraTerra dolžna izdati potniku potrdilo o potovanju. Potrdilo o potovanju vsebuje osebne podatke potnika, ki se prijavlja na turistični aranžma in natančne podatke o določenem aranžmaju, oziroma se sklicuje na program, kjer so ti podatki navedeni. Del potrdila o potovanju je tudi program potovanja. Ob prijavi je potnik dolžan posredovati vse osebne podatke in predložiti ustrezne dokumente, ki jih IstraTerra potrebuje za izvedbo programa. Če potnik navede lažne ali nepravilne podatke, je sam odgovoren za vso škodo in stroške, ki bi nastali v zvezi z napačnim navajanjem podatkov. Če se iz razloga dajanja napačnih ali lažnih podatkov potnik ne more udeležiti potovanja (npr. napačno ali nepopolno ime ob rezervaciji letalske karte...), IstraTerra potniku ni dolžna povrniti že vplačanega zneska za potovanje.

Prijava se šteje za veljavno, ko potnik vplača akontacijo in podpiše pogodbo o potovanju oz. potrdilo o potovanju. S tem si potnik zagotovi mesto na potovanju. Višina akontacije znaša 30% celotne cene aranžmaja, v kolikor v programu ni navedeno drugače in mora biti vplačana ob prijavi. Dodatnih stroškov prijavnine IstraTerra ne zaračunava.

Prijave sprejemamo do zasedbe prostih mest. Rok za prijavo za potovanja z letalom je najmanj 31 dni pred začetkom potovanja, za potovanja z avtobusom pa 21 dni pred začetkom potovanja. Rok za prijavo za enodnevne izlete po Sloveniji je 7 dni pred izletom.

POTOVANJA ZA ZAKLJUČENE SKUPINE: Višino akontacije se določi sporazumno med IstraTerra in naročnikom skupinskega potovanja. Potniki se za skupinsko potovanje praviloma prijavljajo na enak način kot za razpisna potovanja, v kolikor ni z naročnikom potovanja dogovorjeno drugače. Naročnik potovanja se o številu potnikov dogovori z IstraTerra. V kolikor se ne prijavi dogovorjeno število potnikov, nosi vse stroške v zvezi s tem naročnik potovanja oziroma potniki sami.

3. Storitve v ceni aranžmaja

Storitve, ki so vključene v ceno aranžmaja, so navedene v vsakem razpisnem programu posebej. Če ni v programu potovanja drugače navedeno, veljajo navedene cene na osebo.

KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBJEKTOV: Kategorizacija nastanitvenih objektov je vedno opravljena glede na standarde v posameznih državah in zanjo ne obstajajo mednarodni standardi, zato se lahko kvaliteta iste kategorije nastanitvenega objekta razlikuje po državah. V programih so navedene lokalne kategorizacije nastanitvenih objektov.

POTOVANJA ZA ZAKLJUČENE SKUPINE: Programi za zaključene skupine se sestavljajo po naročilu, na spletni strani objavljeni programi in cene so zgolj izhodišče. Vse storitve in ceno določita sporazumno IstraTerra in naročnik skupinskega potovanja.

4. Posebne storitve

Posebne storitve so tiste, ki niso vključene v ceno aranžmaja in so za njih predvidena doplačila (npr. enoposteljna soba, prehrana, fakultativni izleti, vizumi, zavarovanja ...). Potnik te storitve plača posebej in praviloma niso obvezna doplačila, razen če ni to v programu drugače navedeno (npr. vizumi). Plačila posebnih storitev se izvedejo na poti direktno spremljevalcu potovanja, v kolikor ni drugače dogovorjeno.

5. Plačilo

Za dan plačila se šteje dan, ko IstraTerra prejme denar na transakcijski račun ali ko se izvrši plačilo v poslovalnici IstraTerra. S plačilom akontacije si potnik zagotovi mesto na potovanju. Preostali del plača potnik v poljubnih obrokih, za katere se dogovori s IstraTerra ob prijavi. Potnik je dolžan celoten znesek za potovanje plačati v roku, določenem v tej točki Splošnih pogojev, v nasprotnem primeru se šteje, da se je potnik odjavil od potovanja in veljajo pravila iz 7. točke teh Splošnih pogojev.

Celoten znesek za potovanje mora biti pri razpisnih potovanjih vplačan najkasneje:

- 21 dni pred začetkom potovanja za potovanja z letalom ne glede na dolžino potovanja in za avtobusna potovanja, daljša od 7 dni, v kolikor ni v programu ali potrdilu o potovanju drugače določeno
- 10 dni pred začetkom potovanja za avtobusna potovanja do vključno 7 dni, v kolikor ni v programu ali potrdilu o potovanju drugače določeno
- 3 dni pred izletom za enodnevne izlete po Sloveniji, v kolikor ni v programu ali potrdilu o potovanju drugače določeno.

POTOVANJA ZA ZAKLJUČENE SKUPINE: Če ni naročnik potovanja z IstraTerra ni dogovorjen drugače, mora biti celoten znesek za potovanje pri zaključenih skupinah vplačan v poljubnih dogovorjenih obrokih najkasneje do:

- 21 dni pred začetkom potovanja za vsa večdnevna potovanja
- 7 dni pred izletom za enodnevne izlete po Sloveniji.

6. Cena

Cena potovanja je določena s programom potovanja in je izračunana na dan objave programa ter velja od objave programa do spremembe. V ceno so vštete storitve, navedene v programu potovanja. IstraTerra si pridružuje pravico do spremembe cene, če je po objavi programa prišlo do spremembe v menjalnih tečajih tujih valut ali v tarifah prevoznikov, ki vplivajo na ceno potovanja. Cena se sme zvišati najkasneje 20 dni pred potovanjem, o čemer mora IstraTerra potnika obvestiti. V kolikor se cena zviša za več kot 10%, lahko potnik odstopi od pogodbe o potovanju, ne da bi moral povrniti škodo in ima pravico do vračila celotnega zneska, ki ga je že plačal IstraTerra.

Cena je izračunana ob minimalnem številu udeležencev, ki je navedeno v programu in se lahko ob manjšem številu prijavljenih ustrezno poviša, s čimer mora potnik soglašati.

POTOVANJA ZA ZAKLJUČENE SKUPINE: Programi za zaključene skupine se sestavljajo po naročilu, na spletni strani objavljeni programi in cene so zgolj izhodišče. Vse storitve in ceno določita sporazumno IstraTerra in naročnik skupinskega potovanja.

7. Potnikova odpoved ali sprememba potovanja

Potnik lahko ob sklenitvi pogodbe o potovanju sklene zavarovanje rizika odpovedi potovanja, za katerega veljajo pogoji, ki jih določi zavarovalnica, s katero je zavarovanje sklenjeno, ob sklenitvi zavarovalne police.

Potnik lahko potovanje kadarkoli pred začetkom odpove, odpoved pa mora biti podana v pisni obliki.

Če se potnik, ki je sklenil pogodbo, ne more udeležiti potovanja, lahko prenese rezervacijo na drugega potnika, v kolikor je to mogoče, prenos pa mora biti podan v pisni obliki najkasneje 21 dni pred začetkom potovanja za potovanja z letalom, 5 dni pred začetkom potovanja za potovanja z avtobusom, za enodnevne izlete po Sloveniji pa najkasneje 1 dan pred izletom. V tem primeru je IstraTerra upravičena do povračila dejanskih stroškov, ki jih je imela zaradi prenosa rezervacije na drugega potnika (npr. nakup nove letalske karte), ostali že vplačani znesek pa se avtomatično prenese na drugega potnika. Višino stroškov, povezanih z zamenjavo potnika, mora dokazati IstraTerra.

V kolikor potnik odpove potovanje in ne najde zamenjave, ima IstraTerra pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi potovanja, katerih višina je odvisna od tega, koliko dni pred potovanjem potnik potovanje odpove:

Za razpisna potovanja z letalom, ne glede na dolžino potovanja in potovanja z avtobusom, daljša od 7 dni:

- do 90 dni pred odhodom – IstraTerra zadrži le administrativne stroške v višini 20 EUR na osebo
- od 90 do 30 dni pred odhodom – IstraTerra zadrži 30% cene potovanja
- od 29 do 15 dni pred odhodom – IstraTerra zadrži 50% cene potovanja
- od 14 do 8 dni pred odhodom – IstraTerra zadrži 70% cene potovanja
- od 7 dni do 1 dan pred odhodom – IstraTerra zadrži 90% cene potovanja
- v primeru odpovedi na dan odhoda, po odhodu ali potnikove neudeležbe na potovanju brez predhodnega obvestila, zadrži IstraTerra 100% cene potovanja

Za razpisna potovanja z avtobusom do 7 dni:

- do 60 dni pred odhodom – IstraTerra zadrži le administrativne stroške v višini 20 EUR na osebo

- od 60 do 30 dni pred odhodom – IstraTerra zadrži 10% cene potovanja (v kolikor je ta znesek nižji od 20 EUR, zadrži IstraTerra v vsakem primeru najmanj 20 EUR)
- od 29 do 15 dni pred odhodom – IstraTerra zadrži 30% cene potovanja
- od 14 do 8 dni pred odhodom – IstraTerra zadrži 50% cene potovanja
- od 7 dni do 1 dan pred odhodom – IstraTerra zadrži 90% cene potovanja
- v primeru odpovedi na dan odhoda, po odhodu ali potnikove neudeležbe na potovanju brez predhodnega obvestila, zadrži IstraTerra 100% cene potovanja

Za razpisne enodnevne izlete po Sloveniji:

- do 7 dni pred odhodom – IstraTerra zadrži 20% cene izleta
- od 7 do 1 dan pred odhodom – IstraTerra zadrži 50% cene izleta
- v primeru odpovedi na dan odhoda, po odhodu ali potnikove neudeležbe na potovanju brez predhodnega obvestila, zadrži IstraTerra 100% cene potovanja

POSEBNA UREDITEV ZA POTOVANJA, KJER SO VKLJUČENI NIZKOCENOVNI LETALSKI PREVOZNIKI: Če so pri potovanju vključeni nizkocenovni letalski prevozniki, pri katerih v nobenem primeru ni možna odpoved že rezerviranega leta ali zamenjava potnika, veljajo dodatni pogoji v primeru odpovedi potovanja ali zamenjave potnika. V kolikor je letalska karta za let nizkocenovnega prevoznika že kupljena, strošek za karto zadrži IstraTerra in se le-ta odšteje od celotne cene potovanja. Preostali znesek se potniku vrača po zgoraj napisanem ključu (celoten znesek – let. karta nizkocenovnega prevoznika = osnova za vračilo denarja). Dokazilo o že opravljenem nakupu letalske karte mora IstraTerra potniku izročiti na vpogled. V kolikor letalska karta za let nizkocenovnega prevoznika s strani IstraTerre še ni bila kupljena, so ta določila brezpredmetna.

Potnik lahko po odhodu potovanje kadarkoli prekine ali ga spremeni na lastno željo, kar stori s pisno izjavo o prekinitvi ali spremembi potovanja. V tem primeru potnik ni upravičen do nikakršnih povračil stroškov, ne delno, ne v celoti.

POTOVANJA ZA ZAKLJUČENE SKUPINE: V kolikor ni z naročnikom potovanja dogovorjeno drugače, veljajo za zaključene skupine enaki pogoji kot za razpisna potovanja.

8. Odpoved potovanja ali sprememba programa s strani organizatorja

IstraTerra si pridružuje pravico do odpovedi potovanja zaradi izrednih okoliščin, ki se jim ni mogla izogniti in ki bi bile razlog, da organizator potovanja pogodbe ne bi sklenil, v kolikor bi mu bile te okoliščine predhodno znane (npr. izbruh nemirov v ciljni državi, naravne katastrofe...). IstraTerra si tudi pridržuje pravico do odpovedi potovanja najkasneje 8 dni pred začetkom potovanja, v kolikor se za potovanje ne zbere zadostno minimalno število potnikov. Minimalno število potnikov je navedeno v programu potovanja.

IstraTerra si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda na potovanje ali do spremembe programa potovanja med potovanjem zaradi razpoložljivosti letalskih vozovnic, spremembe voznega reda ali nastopa višje sile, ki je IstraTerra ni mogla preprečiti, brez posebne odškodnine.

Če IstraTerra zaradi navedenih razlogov odpove potovanje pred začetkom, ima potnik pravico do vračila celotnega vplačanega zneska za potovanje. Če se potovanje prekine med izvajanjem, ima potnik pravico do povračila sorazmernega dela zneska za potovanje, IstraTerra pa ima pravico do zadržanja primerne sorazmernega zneska. V kolikor pride do spremembe potovanja po začetku potovanja, mora IstraTerra potnikom zagotoviti program v okviru danih možnosti.

IstraTerra ne odgovarja za zamude ali odpovedi rednih prevozov letal, vlakov, avtobusov ali drugih oblik javnega prevoza in spremembe programa, ki bi nastale zaradi takšnih zamud oz. odpovedi. V

tem primeru potnik ni upravičen do denarne odškodnine zaradi neizvedenega dela programa, kakor tudi ne do naknadnega znižanja cene.

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.

9. Potovalni dokumenti, izguba dokumentov

Potnik, ki se prijavi na potovanje v tujino, mora imeti veljaven potni list ali drug osebni dokument, s katerim lahko potuje v namembno državo. V primeru, da posamezne države pogojujejo vstop v državo z minimalno časovno veljavnostjo dokumenta, je IstraTerra dolžna potnika na to pravočasno opozoriti. Če je za vstop v posamezno državo potreben vizum, je IstraTerra dolžna potnika na to opozoriti in ga pozvati, naj si vizum priskrbi. Pridobitev vizuma lahko potnik ureja tudi prek IstraTerre, pri čemer IstraTerra ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. IstraTerra je dolžna potnika opozoriti tudi na morebitna obvezna cepljenja za posamezno državo, ki jih mora urediti potnik sam pred odhodom na potovanje.

Če potnik ne izpolni katerega od zahtevanih pogojev za vstop v državo, IstraTerra ne odgovarja za posledice zavrnitve vstopa v državo ali predčasnega odhoda s potovanja. IstraTerra nima v tem primeru do potnika nikakršnih finančnih obveznosti, potnik nima pravice do vračila zneska za potovanje ali znižanja cene potovanja.

Ob prijavi mora potnik posredovati pravilne in natančne osebne podatke, v primeru letalskih potovanj tudi kopijo (ali optično prebran dokument) potnega lista. V primeru, da napačni podatki povzročijo zamudo, dodatne stroške ali prekinitev potovanja, odgovarja za vse te stroške potnik sam.

Če potnik med potovanjem izgubi dokumente ali so mu le-ti ukradeni, so pa nujno potrebni za nadaljevanje potovanja ali vrnitev v domovino, si mora na lastne stroške priskrbeti nove. Glede urejanja formalnosti se lahko obrne po pomoč k spremljevalcu potovanja. V primeru, da mora potnik zaradi izgube dokumentov prekiniti ali spremeniti potovanje, ni upravičen do odškodnine, sorazmernega dela zneska za potovanje ali znižanja cene. Izguba ali kraja dokumentov tudi ni razlog za spreminjanje programa potovanja za celotno skupino.

10. Carinski in drugi predpisi ter potnikove obveznosti

Potnik je dolžan spoštovati zakonodajo, carinske in druge predpise držav, v katere potuje, kot tudi Republike Slovenije in Evropske unije. Potnik mora ravno tako spoštovati splošne pogoje in ostale predpise vseh zunanjih izvajalcev storitev, katerim je zaupana izvedba posameznega dela potovanja (npr. splošne pogoje letalske družbe, avtobusnega prevoznika, hišni red v nastanitvenih obratih...). Potnik se je dolžan sam informirati o zakonodaji in ostalih predpisih, povezanih s potovanjem, o posebnostih v zakonodaji določenih držav in ostalih predpisih pa potnika na to opozori IstraTerra.

Če potnik zaradi nespoštovanja zakonodaje in ostalih predpisov potovanja ne more začeti ali nadaljevati, je sam odgovoren za posledice in nosi sam vse stroške, ki nastanejo v zvezi s tem in ni upravičen do nikakršnega povračila že vplačanega zneska za potovanje ali do znižanja cene potovanja. Če zaradi potnikovega nespoštovanja svojih obveznosti nastane organizatorju potovanja kakršnakoli škoda, je za povzročeno škodo odgovoren potnik.

Potnik se mora na potovanju obnašati tako, da ne ogroža zdravja, varnosti ali življenja ostalih potnikov in da ne ogroža normalne izvedbe potovanja. V primeru, da se potnik obnaša v nasprotju s tem določilom, ga lahko vodnik ali predstavnik organizatorja potovanja na kraju izloči iz nadaljnjega potovanja. V tem primeru potnik ni upravičen do nikakršnega povračila že vplačanega

zneska za potovanje (razen stroškov, ki se sprti plačujejo na kraju samem) ali naknadnega znižanja cene potovanja.

11. Zdravstveni predpisi

Določene države vstop na njihovo ozemlje pogojujejo z opravljenimi cepljenji, ki niso nujno potrebna v Republiki Sloveniji. IstraTerra je na to dolžna potnike opozoriti pravočasno pred začetkom potovanja, potnik pa mora sam poskrbeti za ta cepljenja in potrdila o cepljenjih, v kolikor so ta obvezna za vstop v državo. Vse točne informacije in naročila za cepljenja dobi potnik na Zavodu za zdravstveno varstvo (www.zdravinapot.net).

Če potnik ne more začeti ali nadaljevati potovanja zaradi nespoštovanja predpisov o cepljenjih, nosi sam vse stroške in posledice, ki nastanejo v zvezi s tem in ni upravičen do nikakršnega vračila že vplačanega zneska za potovanje ali do znižanja cene potovanja.

Potnik mora med potovanjem upoštevati navodila organizatorja potovanja oz. spremljevalca potovanja glede zdravja v državi, konzumiranja hrane in pijače ipd. Če potnik ne ravna dovolj skrbno in v skladu z navodili spremljevalca skupine, je za svoje zdravstveno stanje odgovoren sam. Pred potovanjem v države izven Evropske unije je priporočljivo urediti zdravstveno zavarovanje z asistenco v tujini, ki ga namesto potnika na njegovo željo lahko uredi IstraTerra.

12. Prtljaga

Pri letalskem prevozu je prevoz prtljage do določene teže, ki jo določi letalski prevoznik, brezplačen, vsak dodaten kilogram pa potnik doplača sam. O teži brezplačnega prevoza prtljage potnika obvesti IstraTerra.

IstraTerra ne odgovarja za izgubljeno ali poškodovano prtljago. Prijavo izgubljene ali poškodovane prtljage opravi potnik sam ob pomoči spremljevalca potovanja, o tem je dolžen obvestiti spremljevalca potovanja. Pri letalskem prevozu je za prtljago odgovorna letalska družba, na podlagi predpisov, ki veljajo v mednarodnem letalskem prometu. Pri ostalih oblikah prevoza in med samim potovanjem je za prtljago odgovoren potnik sam.

13. Informacije pred odhodom

Ob prijavi dobi potnik potrdilo o potovanju, ki ga podpiše in en izvod zadrži zase, en izvod pa vrne IstraTerri. Ob prijavi prejme potnik poleg potrdila o potovanju tudi program potovanja in osnovne informacije, ki so potrebne za vstop v državo in samo potovanje.

O točnem datumu in uri odhoda in vrnitve je potnik obveščen po pošti ali elektronski pošti najkasneje 7 dni pred začetkom potovanja. V kolikor potnik ne prejme omenjenega obvestila, naj se obrne na IstraTerro.

Informacije, ki jih potnik prejme glede vremena na potovanju, so zgolj okvirne in IstraTerra za njih ne odgovarja.

V primeru dvoma vedno veljajo pisne informacije, ki jih prejme potnik.

14. Reklamacije oziroma pritožbe

Za izvedbo storitev, navedenih v programu potovanja in kvaliteto le-teh, je odgovorna IstraTerra. V primeru, da določena storitev ni bila izvedena ali ni bila kvalitetno izvedena, ima potnik pravico do reklamacije.

Potnik je dolžan vse reklamacije sporočiti spremljevalcu potovanja ali predstavniku IstraTerre na

kraju samem. V primeru, da bi bila reklamacija lahko rešena na kraju samem (npr. čistoča ali oprema sobe, neustrezen sedež na letalu ali avtobusu...), potnik pa nanjo ni opozoril, se šteje, da se je potnik s tako storitvijo strinjal in s tem izgubi pravico do kasnejših reklamacij. V kolikor reklamacija na kraju samem ni bila rešljiva, ima potnik pravico podati reklamacijo na IstraTerro v roku dveh mesecev po končanem potovanju v pisni obliki po pošti ali v obliki zapisnika v poslovalnici IstraTerre.

V kolikor potnik vloži reklamacijo prepozno, IstraTerra takšne reklamacije ne obravnava.

Če del programa ali določena storitev ni bila izvedena po krivdi IstraTerre, ima potnik pravico do sorazmernega znižanja cene v višini realne vrednosti tega dela programa ali storitve.

15. Prehodne in končne določbe

Vsi potniki potujejo na lastno odgovornost in so sami odgovorni za svoja dejanja na poti. V kolikor so v skupini mladoletne osebe, za njih odgovarja njihov zakoniti zastopnik ali spremljevalec na poti (v primeru šolskih skupin), v nobenem primeru ni za njih odgovorna IstraTerra oziroma turistični vodnik ali turistični spremljevalec skupine.

Ti Splošni pogoji so sestavni del pogodbe o potovanju, ki jo potnik sklene z IstraTerro ob prijavi na potovanje.

Vse spore bosta stranki reševali sporazumno, v kolikor to ne bo mogoče, je za spore pristojno ustrezno sodišče.

V Kopru, 25.5.2015

Urška Križman Vižintin
IstraTerra, so.p.