

SPLOŠNI POGOJI

PREMIKI zavod za svetovanje, promocijo in razvoj dostopnega turizma Ljubljana, socialno podjetje

1.del

- Premiki zavod za svetovanje, promocijo in razvoj dostopnega turizma Ljubljana (v nadaljevanju agencija) prodaja lastne aranžmaje, pri katerih nastopa kot organizator potovanja ter aranžmaje drugih organizatorjev potovanj, kjer je v vlogi pooblaščenice agencije za prodajo njihovih aranžmajev.
- Za aranžmaje drugih organizatorjev potovanj veljajo njihovi Splošni pogoji in so razvidni iz njihovih cenikov oziroma programov. Ime odgovornega organizatorja je razvidno iz katalogov in programov potovanj ter je navedeno na pogodbi/prijavnici. V primeru, ko potniku pred sklenitvijo pogodbe iz objektivnih razlogov ne bi bili dostopni splošni pogoji tujega organizatorja potovanj v celoti, veljajo tudi za ta potovanja določila drugega dela teh splošnih pogojev, razen v delu, ki ureja pravice in obveznosti, ki so urejene s potniku dostopnem delu splošnih pogojev drugega organizatorja potovanj.
- Sestavni del pogodbe o potovanju je tudi program potovanja oziroma katalog in cenik organizatorja s splošnimi pogoji organizatorja potovanja.
- Sestavni del pogodbe/prijavnice je tudi Cenik storitev ter Informacije in stroški poslovanja, ki se nahajajo na delovnih mestih v poslovalnici agencije ter na njihovi spletni strani.

Prijave in vplačila:

- Ob prijavi plačate 30% celotne vrednosti aranžmaja, preostalih 70% cene aranžmaja pa je treba poravnati vsaj 10 dni pred odhodom.
- Ob rezervaciji na poizvedbo (RQ-request) plačate varščino v višini, ki je odvisna od lestvice stroškov odpovedi odgovornega organizatorja ter predvidenega datuma odhoda. 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 na poizvedbo potrdi.

- V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov.
- Potnikov sprejem ponudbe agencije je zavezujoč. Potnik lahko odstopi od pogodbe o potovanju le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja (glej ODPOVED POTOVANJA, II. del).
- Za zavezujoč sprejem ponudbe agencije se poleg izrecne pisne prijave oziroma podpisane pogodbe šteje tudi vsako naročilo, posredovano v ustni ali pisni obliki po telefonu ali internetu, ki vsebuje ime in priimek potnika in ostalih udeležencev, njihove rojstne datume in naslove stalnega ter morebitnega začasnega prebivališča.
- Pogodba se šteje za sklenjeno z dnem ustne potrditve potnikovega sprejema ponudbe agencije, ki jo agencija udejanji s svojim podpisom na pogodbi o potovanju oz. v primeru telefonske ali internetne prodaje z dnem, ko agencija pošlje pisno potrditev potnikovega sprejema ponudbe agencije potniku, pri čemer je agencija dolžna potniku ob potrditvi izdati oz. poslati potrdilo o potovanju.
- Plačilo rezervacije se opravi preko transakcijskega nakazila na tekoči račun agencije ali po položnici.

Cene:

Cene potovanja so določene s programom potovanja ter veljajo od dneva objave programa.

Potnik je ob osnovni ceni turističnega aranžmaja dolžan plačati tudi vsa obvezna doplačila (vizumi in ipd.), ki se, v kolikor niso že 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.

Organizator potovanja ima pravico do povišanja cene najkasneje do 20 dni pred pričetkom potovanja, v primeru, da je prišlo do sprememb v tečaju pogodbene

(dogovorjene) valute, do povišanja stroškov prevoza, vključno s stroški goriva, ali do povišanja pristojbin za določene storitve (na letališčih, v pristaniščih ipd.), ki vplivajo na ceno potovanja. Povišanje cene se izračunava z enakim odstotkom, kot je prišlo do povečanja prej navedenih elementov kalkulacije. Pogodbenik potovanja ali potnik ima pravico razdreti pogodbo o organizaciji potovanja, če podražitev preseže 10 % osnovne cene aranžmaja. V tem primeru ima pravico do povračila vplačanega zneska brez pravice do nadomestila škode in morebitnih stroškov vizuma, zavarovanja, cepljenja in podobnih stroškov.

O morebitni spremembi cene potovanja organizator potnika obvesti.

Zavod Premiki so.p. lahko v programu priporoči, da potnik plača storitve (fakultativni izleti, najem športne opreme, ipd), ki bodo opravljene na kraju samem. V tem primeru Zavod Premiki so.p. ne nastopa kot organizator, ne kot posrednik, ampak zgolj kot informator. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahtevke izključno pri izvajalcu oziroma ponudniku storitve na kraju samem.

Zavod Premiki so.p. lahko v programu določi ceno aranžmaja, pri tem pa izrecno navede, da se lahko cena zniža, v kolikor se bo prijavilo določeno število potnikov oziroma nastopijo drugi natančno opredeljeni pogoji. Tako določilo v nobenem primeru ne jamči, da bodo pogoji za znižanje cene aranžmaja nastopili in potnik ne more odstopiti od pogodbe, ker pogoji za morebitno znižanje cene ne bi nastopili.

Morebitni popusti in ugodnosti se med seboj vedno izključujejo ter se ne seštevajo. V kolikor je možnih več popustov in/ali ugodnosti, si potnik izbere tisti popust ali ugodnost, ki mu najbolj ustreza in za katerega izpolnjuje pogoje.

Zavarovanje rizika odpovedi:

V primeru odpovedi potovanja nastopijo stroški odpovedi potovanja, opisani v 2. delu Splošnih pogojev v poglavju ODPOVED POTOVANJA.

Potnik se lahko stroškom odpovedi, ki so posledica bolezni, smrti ali nesreče njega samega ali njegovih najožjih sorodnikov (starši, otroci, zakonec), izogne z vplačilom zavarovanja rizika odpovedi na dan rezervacije ali najkasneje 21 dni pred odhodom, preko družbe CORIS.

Premijo je potrebno plačati ob sklenitvi zavarovanja. Ostali pogoji so na voljo v poslovalnici.

Vizumi, potne listine in zdravstvene formalnosti:

Potniki so dolžni upoštevati organizatorjeve informacije o potrebnih vizumih, morebitnih posebnostih glede veljavnosti potnih listin v času vstopa v tujo državo, pri čemer mora znašati ob potnikovem vstopu v tujo državo veljavnost njegove potne listine še najmanj 6 mesecev, in zdravstvenih formalnosti, ki so potrebne za potovanje in bivanje v namembnem kraju potovanja ter pravočasno poskrbeti za zadostitev mejnim in zdravstvenim pogojem in obveznostim. Lahko se odločite, da vam izdelavo vizumov posredujemo mi. V tem primeru zaračunavamo posredovanje pri izdelavi vizumov. Višina stroškov je odvisna od države v katero potujete - podrobneje na prodajnih mestih. Strošek posredovanja ne vključuje stroškov izdelave vizuma.

Potnikove obveznosti:

- Potnik je dolžan poskrbeti, da on osebno ter njegovi dokumenti in prtljaga ustrezajo obmejnim, carinskim, zdravstvenim in drugim predpisom svoje države, kakor tudi predpisom držav, v katere potuje; nadalje mora spoštovati hišni red v gostinskih in hotelskih objektih ter dobronamerno sodelovati s predstavnikom organizatorja, vodnikom ali izvajalcem storitve. V kolikor ne bi upošteval svojih obveznosti iz tega člena, potnik odgovarja organizatorju za povzročeno škodo, organizator oziroma pooblaščenca agencija pa odklanjata vsakršno odgovornost za škodo, ki bi jo potnik lahko utrpel v takem primeru.
- Potniki so dolžni upoštevati organizatorjeve informacije o potrebnih vizumih, morebitnih posebnostih glede veljavnosti potnih listin v času vstopa v tujo državo in zdravstvenih formalnosti, ki so potrebne za potovanje in bivanje v namembnem kraju

potovanja ter pravočasno poskrbeti za zadostitev mejnim in zdravstvenim pogojem in obveznostim. Lahko se odločite, da vam izdelavo vizumov posredujemo mi. V tem primeru zaračunavamo posredovanje pri izdelavi vizumov. Višina stroškov je odvisna od države v katero potujete - podrobneje na prodajnih mestih. Strošek posredovanja ne vključuje stroškov izdelave vizuma.

- Za zamudo pri izdaji ali pošiljavi vizumov s strani konzularnih služb, za izgubo pošte z dokumenti potnika, ki služijo za pridobitev vizumov, za negativno rešitev vizuma ali drugih dogodkov zunaj sfere agencije, zaradi katerih potnik potovalnih dokumentov ali vizumov ne bi prejel ali jih ne bi prejel pravočasno, ne odgovarjamo. Stroškov pridobitve vizumov agencija potniku ne vrača, četudi ta zaradi zapletov s pridobitvijo vizumov potovanja ne začne ali ga ne konča v skladu s programom.

Telefonska prodaja turističnih aranžmajev

- Rok plačila znaša 3 dni od izvršene telefonske prijave potnika, razen če ni določen oziroma z agencijo dogovorjen daljši oziroma krajši rok, pri čemer je rok plačila bistvena sestavina pogodbe o potovanju. V primeru, da potnik ne plača v tem roku, se šteje, da je pogodba razveljavljena po samem zakonu.
- Upošteva dejstvo, da so ti splošni pogoji, navodila za potovanje in določila posebnih pogojev oziroma ponudbe, objavljene na spletni strani agencije, se šteje, da je potnik sprejel določila teh Splošnih pogojev, posebnih pogojev in ponudbe tisti trenutek, ko je telefonsko naročil turistični aranžma oziroma potovanje.
- Telefonska prijava potnika je mogoča najkasneje 18 dni pred pričetkom potovanja, razen v kolikor z agencijo ni dogovorjeno drugače.

Uporaba podatkov:

Vse pridobljene podatke o potnikih varuje agencija v skladu z zakonom o varstvu osebnih podatkov. Šteje se, da potnik s podpisom pogodbe pristaja na uporabo teh podatkov tudi za namene statistične obdelave in obveščanja o ponudbi. Če potnik tega ne želi, lahko to izjavi ob prijavi na potovanje.

Veljavnost splošnih pogojev poslovanja:

Ti splošni pogoji veljajo od dne njihovega sprejetja in učinkujejo v vseh pogodbenih razmerjih, sklenjenih po njihovem sprejemu. V kolikor ti pogoji potniku zagotavljajo ožji obseg pravic, kot jim gredo po predpisih, veljavnih na območju RS, se v primeru kogentnosti določil predpisov v morebitnih sporih uporabljajo določila teh predpisov.

Kategorizacija in opis storitev:

- Hoteli v programih so označeni 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 kategorije (namesto 3* raje 4*).
- 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.
- 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 s produkti blagovnih znamk (npr. Magic Life, RIU, Grecotel ...). Običajno je osnovna storitev pri all inclusive polni penzion (zajtrk, kosilo in večerja), pri obrokih je všteta tudi pijača. Nekateri hoteli nudijo pestro animacijo in nekatere športne aktivnosti brez doplačila. Tudi ležalniki in sončniki so ponekod zajeti v ceno.

Vozni redi letal in letalske vozovnice:

- Pridržujemo si 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 prejšnje točke pri paketnih aranžmajih (letovanjih) ne štejejo za spremembo programa potovanja, saj sta prvi in zadnji dan potovanja namenjena izključno prihodu in odhodu v letoviški kraj ter s tem povezanimi transporti, ne pa tudi počitku.
- Morebitna zamuda priključnega leta, posledica česar je zamuda osnovnega leta, gre izključno na potnikov riziko.
- V kolikor je na pogodbi označeno, da gre za prodajo letalske vozovnice, navajamo v rubriki "odgovorni organizator potovanja" na prvi strani pogodbe prevoznika ali pooblaščenega IATA agenta, ki je vozovnice izstavil in ki odgovarja za pravilnost ter veljavnost slednjih. Vsi pogoji potovanja kot so prevoznik, točni redi letenja, morebitne omejitve pri prenosu, odpovedi, refundiranju ter spremembi imen so razvidni z letalske vozovnice. Višina morebitnih stroškov odpovedi letalskih vozovnic je v izključni pristojnosti prevoznika.
- Upoštevajte, da morate biti pri čarterskih poletih na letališkem okencu vsaj dve uri pred predvidenim odhodom letala, saj je pri slednjih možen predčasen odhod. Odgovornosti za pravočasen prihod na letališče in prihod do rezerviranega leta ne prevzemamo. Povračilo stroškov za zamujen let ni možno. Naši sodelavci oziroma predstavniki organizatorja na letališču vam bodo radi odgovorili na morebitna vprašanja.
- Stranke, ki so na čarterskem poletu rezervirale le letalsko vozovnico (tramper, flight-only...), morajo obvezno do 48 ur pred odhodom letala pri partnerski agenciji v kraju letovanja potrditi povratni let. Telefonska številka partnerske agencije je razvidna iz potovalnih dokumentov (kart). Pri golih letalskih vozovnicah transferji niso v ceni.

Kompas ne odgovarja za točnost prevozov v kopenskem, morskem in letalskem prometu, kadar se le-ta opravlja z javnimi prevoznimi sredstvi, na rednih ali izrednih potniških prevozih, plovbah ali poletih. Odgovornost prevoznikov je ustrezno določena v pogodbi med potnikom in prevoznikom, ki stopi v veljavo z uporabo prevoznega sredstva. Kompas ne

odgovarja za škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva.

Kompas si pridržuje pravico do spremembe voznega reda, tipov letal, prevoznika in smeri poleta (vmesni postanki, leti 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 potovalnih 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.

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

Nastanitev in želje potnikov:

- V kolikor potnik pri rezervaciji ni doplačal sobe s posebnimi značilnostmi (pogled na morje, balkon, oprema, ločeni ležišči, lega - orientacija, določeno nadstropje...), bo sprejel nastanitev v eni od sob, ki so uradno registrirane za izdajanje gostom v dotičnem hotelu. Razdelitev sob je v izključni pristojnosti hotelirjev. Organizator potovanja nima pri tem nobenega vpliva, želje potnika lahko posreduje naprej, ne more pa zagotoviti, da bodo le-te tudi izpolnjene.
- Pri nastanitvi v enoposteljni sobi mora potnik upoštevati, da le-ta ponavadi ne ustreza standardu dvoposteljne sobe, da je ponavadi majhna in ima slabšo lego.
- Pri nastanitvi v triposteljni sobi mora potnik upoštevati, da gre večinoma za dvoposteljno sobo z dodatnim ležiščem, pri čemer nastanitev tretje osebe ne ustreza standardu nastanitve ostalih dveh oseb. Ponavadi gre za zložljivo posteljo, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je večinoma primerna za otroke. Potnik naj tudi upošteva, da zložljiva postelja nekoliko omeji gibanje v sobi.

- Po običajih se menjava sob vrši med 12. in 14. uro. Tako je potrebno pri odhodu sobo zapustiti do 10. ure, saj je le-to potrebno pripraviti za nove goste. Za točne ure prevzema oziroma zapustitve sobe veljajo predpisi vsakega posameznega hotela.

2.del

Vsebina in organizacija aranžmaja:

- Naslednja določila veljajo skupaj z določili iz prvega dela Splošnih pogojev le za aranžmaje, kjer kot organizator potovanja nastopa Turistična agencija Premiki (v nadaljevanju organizator) in za primere iz 3. alineje uvodnega določila 1. dela teh Splošnih pogojev.
- Organizator potovanja jamči za izvedbo objavljenega programa po vsebini aranžmaja.
- Organizator bo v popolnosti in na opisan način uresničil aranžma, razen v primeru izrednih okoliščin (vojna, nemiri, stavke, teroristične akcije, sanitarne zapreke, elementarne nezgode, intervencije pristojnih državnih oblasti ipd.).

Cene aranžmaja:

Organizator si pridržuje pravico do spremembe objavljenih cen v cenikih oziroma programih potovanj v primeru spremembe cen prevoznih storitev oz. če se spremeni razmerje med valutami, na osnovi katerih je izračunana vrednost potovanja. Soglasje kupca za zvišanje cene aranžmaja do 10% ni potrebno. V kolikor pa podražitev preseže 10%, ima kupec pravico razdreti pogodbo, ne da bi mu bilo treba plačati odškodnino.

Spremembe programa:

- Organizator programa ima pravico do spremembe programa, če nastanejo izredne okoliščine, ki jih ni bilo možno predvideti, se jim izogniti ali preprečiti (glej točko VSEBINA IN ORGANIZACIJA ARANŽMAJA).
- Organizator lahko zamenja po pogodbi dogovorjeno nastanitev, kar se lahko zgodi tudi šele na kraju samem, vendar le z nastanitvijo v objektu iste ali višje kategorije. Morebitna višja cena nastanitve ne bremeni potnika.

- Letalski prevozniki si pridržujejo pravico do spremembe letalskega voznega reda, kar se lahko zgodi tudi tik pred odhodom, vendar mora biti potnik o tem pravočasno obveščen.
- Zaradi organizacijskih ali vremenskih razlogov si pridržujemo pravico spremembe programa (vrstnega reda ogledov) v skladu z realnimi možnostmi, ne da bi bila pri tem okrnjena vsebina programa.

Organizatorjeva pravica do odpovedi ali spremembe:

- Organizator programa lahko delno ali popolnoma odpove program, če pred ali med njegovo izvedbo nastopijo izredne okoliščine, katerim se ne bi bilo možno izogniti ali jih preprečiti, in ki bi za organizatorja predstavljale upravičen razlog, da programa ne objavi ali zanj sprejema rezervacije, če bi le-te obstajale v času objave in prodaje aranžmaja.
- Organizator lahko odpove aranžma tudi v primeru, če se ne prijavi minimalno število potnikov, predvideno za posamezno vrsto aranžmajev, ali ko se v primeru odpovedi potnikov v skladu s temi pogoji skupno število potnikov spusti pod minimalno število potnikov, predvideno za posamezno vrsto aranžmajev. V kolikor na programu ni posebej navedeno minimalno število potnikov, ki je potrebno za izvedbo potovanja, veljajo naslednja merila:

- za programe »po meri« z vodnikom najmanj 6 potnikov

- za programe »po meri« brez vodnika, najmanj 1 potnik

- za avtobusne aranžmaje do 45 potnikov

- za aranžmaje IT (z rednimi linijami) 25 potnikov.

- Organizator je dolžan potnike o tem obvestiti najmanj 7 (sedem) dni pred začetkom izvedbe aranžmaja. V teh primerih organizator ne prevzema nikakršne obveznosti za nadomestilo škode kupcem, temveč kupcem vrne celoten plačani znesek.
- Organizator 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 organizator ne more vplivati), brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih v potniškem prometu.

- Organizator 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 v razmerju do organizatorja ni upravičen do odškodnine za neizveden del programa potovanja, kakor tudi ne do naknadnega znižanja cene.
- V primeru odpovedi potovanja s strani organizatorja 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.

Odpoved potovanja:

Če potnik želi odpovedati potovanje, mora to storiti pisno. Datum pisne odpovedi je osnova za obračun stroškov. V primeru odpovedi se obračunajo naslednji stroški odpovedi:

- 10% vrednosti aranžmaja za odpoved do 30 dni pred odhodom;
 - 20% vrednosti aranžmaja za odpoved 29 do 22 dni pred odhodom;
 - 30% vrednosti aranžmaja za odpoved 21 do 16 dni pred odhodom;
 - 50% vrednosti aranžmaja za odpoved 15 do 8 dni pred odhodom;
 - 80% vrednosti aranžmaja za odpoved 7 do 3 dni pred odhodom;
 - 100% vrednosti aranžmaja za odpoved manj kot 3 dni pred odhodom, oziroma če se potnik ne pojavi ali odpove aranžma že po njegovem začetku, pri čemer se v vrednost aranžmaja ne všttevajo prijavnina in stroški zavarovanja odpovedi potovanja.
- V primeru vplačila zavarovanja rizika odpovedi potovanja je potnik upravičen do bistveno nižjih stroškov odpovedi potovanja. Osnovna informacija je podana v 1. delu Splošnih pogojev v točki zavarovanja rizika odpovedi potovanja; več podrobnosti prejmete na prodajnem mestu organizatorja.
 - Zgornji kriteriji stroškov odpovedi veljajo tudi v primeru odpovedi rezervacije na poizvedbo (RQ-request) opisane v točki PRIJAVE IN VPLAČILA.

- Če potnik med potovanjem potovanje prekine, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov.
- V primeru, da so v programu potovanja pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi potovanja drugače določeni, veljajo pogoji določeni v programu.

Obveznosti organizatorja:

- Organizator mora skrbeti za dobro izvedbo storitev in izbiro poslovnih partnerjev ter zastopati pravice in interese potnikov skladno z dobrimi poslovnimi običaji v turizmu.
- Potniku je dolžan nuditi vse v programu aranžmaja navedene storitve in je odgovoren za morebiti nerealizirane ali le delno realizirane storitve. Organizator izključuje vsakršno odgovornost v primeru spremembe ali nerealizacije storitev nastalih zaradi višje sile (glej točko VSEBINA IN ORGANIZACIJA ARANŽMAJA) ali zamud prevoznih sredstev, za katere prevoznik ni odgovoren v skladu s pozitivnimi zakonskimi predpisi in mednarodnimi konvencijami.
- Kadar fakultativne izlete na potovanju organizira lokalni ponudnik, organizator za izvedbo teh izletov ne prevzema odgovornosti.

Prtljaga:

- Potnik ima pravico do brezplačnega prevoza prtljage na letalskih prevozih do določene teže, ki jo določa prevoznik (običajno 15-20 kg). Vsak preseženi kilogram dovoljene teže potnikove prtljage je potrebno doplačati po ceniku prevoznika. Otroci do 2. leta nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage.
- Prevoz prtljage poteka na potnikov riziko. Organizator ne odgovarja za uničeno ali izgubljeno prtljago, kakor tudi ne za krajo prtljage in dragocenosti iz nastanitvenih objektov (sobe, apartmaji) in prevoznih sredstvih (letal, avtobusov, ladij...). V primeru izgubljene prtljage mora potnik na kraju samem sestaviti zapisnik s predstavnikom prevoznika in se ravnati po ustaljenih odredbah. Organizator lahko posreduje med potnikom in prevoznikom, vendar brez materialne obveznosti do kogarkoli.
- Pri letalskem prevozu je za prtljago odgovorna izključno letalska družba, na podlagi predpisov, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu.

Zdravstveni predpisi in zaščita:

- Po predpisih Svetovne zdravstvene organizacije se je za potovanje v določene države potnik dolžan pravočasno cepiti in si priskrbeti ustrezen dokument. Cepljenje je tudi obvezno, če je tovrsten predpis sprejet po sklenitvi pogodbe o letovanju; to ni opravičljiv razlog za prekinitve pogodbe, v kolikor ne bi obstajale kontraindikacije za potnikovo zdravje. V tem primeru je potnik dolžan predložiti zdravniško potrdilo.
- Potnik ima pravico do zdravstvene zaščite in zdravstvenih storitev v domovini in inozemstvu v obsegu in na način, ki je določen s predpisi pristojne zdravstvene ustanove, in se je dolžan z njimi seznaniti pred pričetkom potovanja.

Reševanje pritožb:

- Če pride do nekvalitetne in nepopolne izvedbe storitev, navedenih v programu, lahko potnik zahteva znižanje cene turističnega aranžmaja, če pa mu je zaradi tega nastala tudi škoda, ima tudi pravico do odškodnine.
- Potnik ne more uspešno uveljaviti znižanja cene, v kolikor v kraju samem takoj ne reklamira neustreznosti storitve pri predstavniku ali vodniku organizatorja ali ponudniku storitve (npr. hotelirju, prevozniku...). Potnik dokazuje reklamiranje v kraju samem z zapisnikom, ki ga sestavita s predstavnikom, vodnikom organizatorja ali ponudnikov storitve. Potnik lahko organizatorju potovanja poda zahtevek za znižanje cene oz. odškodninski zahtevek v pisni obliki v zakonsko določenem prekluzivnem roku po zaključku potovanja, ki v času sprejema teh splošnih pogojev znaša 2 meseca.
- Organizator odgovarja potniku za nastalo škodo največ do višine cene aranžmaja oškodovanega potnika; ta omejitev ne velja v primeru potnikove okvare zdravja ali smrti, za katero bi odgovarjal organizator.
- Organizator je dolžan odgovoriti na zahtevek potnika v roku, ki ga določa zakon.

Sodna pristojnost:

Za reševanje morebitnih sporov, ki jih pogodbeni stranki sporazumno ne bi mogli rešiti, je pristojno sodišče v Ljubljani.

V Ljubljani, julij 2013