

# Splošni in posebni pogoji ter navodila za turistične aranžmaje

## 1. SPLOŠNI POGOJI

Ti splošni in posebni pogoji ter navodila so sestavni del pogodbe/prijavnice, ki jo skleneta FLUCHER TURIZEM d.o.o. (v nadaljevanju FLUCHER TURIZEM) oziroma pooblaščenca agencija s potnikom, ki prijavlja naročilo za določen turistični aranžma. Splošni pogoji so sestavni del pogodbe / prijavnice in so objavljeni na spletni strani [www.flucher.si](http://www.flucher.si). Potnik s podpisom pogodbe/prijavnice potrjuje, da je seznanjen s splošnimi pogoji in navodili in z njimi nepreklicno soglaša.

Splošni pogoji veljajo le za turistične aranžmaje, ki jih organizira FLUCHER TURIZEM, 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, navedena v programu.

Organizator potovanja je potovalna agencija, ki je v pogodbi o potovanju navedena kot organizator potovanja in jamči za izvedbo objavljenega programa po vsebini aranžmaja. 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.flucher.si](http://www.flucher.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 FLUCHER TURIZEMU in se nanj nanašajo Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje. Za določene programe in kataloge veljajo poleg splošnih pogojev tudi posebni pogoji (objavljeni spodaj pod splošnimi pogoji in na spletni strani).

## 2. PRIJAVA

Potnik se lahko prijavi za turistični aranžma, ki ga nudi FLUCHER TURIZEM v svoji ponudbi v poslovalnici ali pri pooblaščenca agenciji. Ob prijavi FLUCHER TURIZEM in potnik skleneta pogodbo o potovanju, ki je obenem tudi potrdilo o rezervaciji in vsebuje bodisi podatke o potnikovem turističnem aranžmaju bodisi 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 oziroma rezervacije. FLUCHER TURIZEM za svoje storitve zaračunava naročniku standardne rezervacijske stroške in stroške za sestavo ponudbe pri prodaji turističnih aranžmajev v višini 13,00 € na prijavnico (voucher) za vse ostale turistične aranžmaje. V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oziroma posledice, nastale zaradi napačnih podatkov. Prijava potnika je zavezujoča. Od nje lahko odstopi le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja (7. točka teh splošnih pogojev). Šteje se, da je pogodba veljavna s podpisom naročnika, pa tudi s samim plačilom, ne glede na to, ali je podpisana ali ne. 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 oziroma rezervacije, ali konkludentno dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik posredoval zavezujočo prijavo, ali prijava, ki vsebuje katerega koli izmed navedenih podatkov. Za vsako spremembo že potrjene rezervacije aranžmaja je potrebno plačati najmanj 15,00 € v kolikor ni drugače določeno. 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 od 40,00 €. 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 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 ne velja in ni zavezujoča v primeru višje sile ali "stop bookinga".

## 3. PLAČILO

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo v poslovalnici FLUCHER TURIZEM ali pri pooblaščenca agenciji oziroma, ko FLUCHER TURIZEM prejme plačilo na svoj transakcijski račun. 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 turističnega aranžmaja ali druge storitve FLUCHER TURIZEM, v primeru vračila plačila FLUCHER TURIZEM v nobenem primeru ne more izplačati gotovine, potnik pa lahko zahteva dobropis, ki ga agencija izvede preko banke, na potnikov TRR, če je do njega upravičen. Kadar za potnika turistični aranžma rezervira pooblaščenca turistična agencija, veljajo vsa določila iz te točke tudi za pooblaščenca turistično agencijo.

## 4. CENE

Cene potovanja so 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. Pogodbenu 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. FLUCHER TURIZEM lahko v programu priporoči, da potnik plača storitve (fakultativni izleti, najem športne opreme, ipd), ki bodo opravljene na kraju samem. V tem primeru FLUCHER TURIZEM NE nastopa kot organizator, ne kot posrednik, ampak zgolj kot informator. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahteve izključno pri izvajalcu oziroma ponudniku storitve na kraju samem. FLUCHER TURIZEM 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 .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 seštevajo skupaj z osnovno ceno turističnega aranžmaja ter morebitnimi neobveznimi doplačili v končno ceno in

## 5. STORITVE VŠTETE V CENO ARANŽMAJA

Če program ne navaja drugače, cena aranžmaja vključuje prevozne, hotelske in gostinske storitve, navedene v programu potovanja, kot tudi organizacijo potovanja, DDV in osnovno nezgodno zavarovanje (velja samo za države EU). Če program ne določa drugače, veljajo cene posameznega turističnega aranžmaja na osebo, za nastanitev v 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 aranžmaja ostane enaka. Potniku tako omogočimo, da se izogne doplačilu za enoposteljno sobo. V kolikor so posebnosti, so navedene v ceniku pri posamezni državi. Prehrana, udobje in ostala ponudba so pod nadzorom lokalnih turističnih organizacij. Standardi turističnih ponudb med izbranimi cilji oz. državami 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.

## 6. POSEBNE STORITVE

Posebne storitve so tiste storitve, ki praviloma niso vštete v osnovni ceni aranžmaja (enoposteljna soba, posebna prehrana, opcijski dodatni izleti ipd.). V primeru, da so k posameznemu aranžmaju razpisane posebne oziroma dodatne storitve, potnik posreduje želje po teh storitvah ob prijavi, doplača pa jih k osnovni ceni aranžmaja. Objavljene cene dodatnih oziroma 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 posebne storitve vodji potovanja ali predstavniku Kompassa oziroma predstavniku organizatorja potovanja, ki organizira potnikov turistični aranžma, v kraju, kjer se storitev opravlja, v ustrezni valuti, če je med potovanjem to storitev še mogoče naročiti, po ceni, veljavni na kraju samem.

## 7. POTNIKOVA ODPOVED ALI SPREMEMBA POTOVANJA

Potnik ima pravico do odpovedi potovanja na prijavnem mestu, kjer se je prijavil in to obvezno v pisni obliki, sicer se odpoved potovanja ne upošteva. V primeru, ko potnik odpove aranžma, ima FLUCHER TURIZEM 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 FLUCHER TURIZEM povrniti stroške prijavnine v višini 15,00 € 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.

### LESTVICA ODPOVEDI

- do 30 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 10% cene aranžmaja;
- 29 do 22 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 30% cene aranžmaja;
- 21 do 15 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 40% cene aranžmaja;
- 14 do 8 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 60% cene aranžmaja;
- 7 dni do vključno dneva odhoda oziroma pričetka opravljanja storitve – 100% cene aranžmaja;
- **Neudeležba brez odpovedi – 100% cene aranžmaja.**

Lestvica odpovedi v primerih, ko FLUCHER TURIZEM ni organizator turističnega aranžmaja, veljajo pri ugotavljanju višine stroškov zaradi odpovedi potovanja najmanj naslednji pogoji:

- do 45 dni – 10% cene aranžmaja;
- 44 do 35 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 50% cene aranžmaja;
- 34 dni do vključno dneva pričetka opravljanja storitve – 100% cene aranžmaja.

V vseh primerih, ko je predmet pogodbe nakup letalskih vozovnic, ima FLUCHER TURIZEM poleg stroškov stornacije (po pogojih letalskega prevoznika) in administrativnih stroškov tudi pravico do zadržanja rezervacijske pristojbine (TSC).

Med potovanjem lahko potnik prekine potovanje na svojo željo 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 z FLUCHER TURIZEM, 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 FLUCHER TURIZEM zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati kakršne koli odškodnine ali znižanja cene.

Potnik lahko po sklenitvi pogodbe spremeni ime ali število potnikov, nastanitev, datum potovanja, pod pogojem, da je taka sprememba možna brez odpovedi aranžmaja. V primeru, da je sprememba brez odpovedi možna, zaračuna FLUCHER TURIZEM potniku administrativne stroške v višini 15,00 €. Če sprememba brez odpovedi ni možna je višina stroškov spremembe aranžmaja znotraj 30 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve lahko enaka stroškom odpovedi kot navedeno v tej točki. V primerih, ko so stroški višji, zlasti kadar aranžma obsega tudi prevoz z redno letalsko linijo ali čarterjem in nastanejo tudi stroški zaradi odpovedi in spremembe s strani izvajalcev pa FLUCHER TURIZEM zahteva povrnitev dejanskih stroškov nastalih zaradi spremembe, ki pa so lahko tudi višji od zgoraj navedenih.

## 8. ODPOVEDNI RIZIKO

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 vplača odpovedni riziko. Sporazum o odpovednem riziku se lahko sklene najkasneje na dan potrditve rezervacije in velja le v primeru uradnih pozivov, nepričakovanega poslabšanja zdravstvenega stanja ali smrti v ožji družini (zakonec, starši, otroci). Potnik lahko uveljavlja povračilo vplačanega zneska iz naslova vplačanega odpovednega rizika le ob predložitvi ustreznega pisnega dokazila. Odpovedni riziko znaša 5 % cene aranžmaja. S programom se lahko posebej določi drugačna višina odpovednega rizika, oziroma, da odpovedni riziko ni mogoč. Ne glede na plačani odpovedni riziko ima FLUCHER TURIZEM v primeru potnikove odpovedi potovanja pravico do povrnitve administrativnih stroškov, ki znašajo 15,00 € po napotnici/voucherju ter pravico do zadrževanja zneska vplačanega odpovednega rizika. V primeru, ko je predmet pogodbe o potovanju nakup letalske vozovnice, FLUCHER TURIZEM poleg administrativnih stroškov zadrži tudi rezervacijsko pristojbino (TSC). Potnik ima iz naslova vplačanega odpovednega rizika torej pravico do povračila vplačanega zneska za pogodbeno dogovorjene turistične storitve, zmanjšane za administrativne stroške, vplačila odpovednega rizika in TSC. FLUCHER TURIZEM ne odgovarja za druge morebitne stroške, ki jih je imel potnik zaradi načrtovanega potovanja ali druge turistične storitve po pogodbi o potovanju (npr. stroški cepljenja, vizum, potni stroški, ipd.). Potnik ima pravico do uveljavljanja vračila plačila na podlagi plačanega odpovednega rizika v primeru, da pogodbo o potovanju zaradi zgoraj navedenih razlogov odpove najkasneje do dve uri pred pričetkom potovanja. Kot pričetek potovanja, ki se prične z organiziranim avtobusnim, letalskim ali ladijskim prevozom, se šteje ura avtobusnega, letalskega ali ladijskega odhoda. V primeru, ko v turistični aranžma ni vključen organiziran prevoz, pa se kot pričetek potovanja šteje ura, ko bi potnik lahko dejansko prevzel nastanitveni objekt (običajno 14:00). Če potnik potovanja ne prične na dan, ki je določen kot pričetek potovanja in potovanja pred samim pričetkom pisno ne odpove, nima pravice do uveljavljanja vračila vplačila na podlagi plačanega odpovednega rizika. Pri turističnih aranžmajih, v katere ni vključen organiziran prevoz, potnik nima pravice do vračila vplačanega zneska na podlagi odpovednega rizika, če se na dan pričetka potovanja ne zgodi v nastanitvenem objektu. 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 na to, ali se je to zgodilo na pričetku potovanja ali med potovanjem. Potnik je v takem primeru odgovoren za vso povzročeno škodo in ne more uveljavljati nobenih vračil na podlagi plačanega odpovednega rizika. Potnik prav tako nima pravice do povračila iz naslova odpovednega rizika v primeru, ko ne predloži ustreznega pisnega dokazila o opravičenem razlogu odpovedi potovanja. Zahtevka za uveljavitev odpovednega rizika ni mogoče uveljavljati po datumu začetka potovanja, kakor tudi ne za čas neizkoriščenega dela potovanja. V drugih primerih dokumentirane višje sile, ki ne spadajo med dogodke, katere krije odpovedni riziko in zaradi katerih potnik odpove potovanje oziroma odstopi od pogodbe, ima FLUCHER TURIZEM 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. V primeru, da potnik sklene zavarovanje rizika odpovedi turističnega potovanja pri kateri izmed zavarovalnic, se potnikove pravice iz naslova zavarovanja rizika odpovedi uveljavljajo pri tej zavarovalnici, pri čemer se uporabljajo splošni pogoji poslovanja zavarovalnice. Potek reševanja škodnega primera in čas reševanja škodnega primera je v pristojnosti zavarovalnice, prek katere je sklenjeno zavarovanje rizika odpovedi.

## 9. ORGANIZATORJEVA PRAVICA DO ODPOVEDI POTOVANJA

FLUCHER TURIZEM si v skladu z veljavno zakonodajo pridržuje pravico do odpovedi potovanja ali spremembe programa potovanja. FLUCHER TURIZEM 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 40 potnikov po avtobusu
- za potovanje na rednih letalskih progah v Evropi - najmanj 20 potnikov v posamezni skupini
- za potovanje na medcelinskih letalskih progah - najmanj 15 potnikov v posamezni skupini
- za potovanje s posebnimi letali, vlaki ali hidrokrilnimi ladjami - najmanj 80 % zasedenosti le-teh.

FLUCHER TURIZEM si pridržuje pravico do popolnega ali delnega odstopa od pogodbe, če pred ali med izvajanjem programa nastopijo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, odstraniti ali se jim izogniti, za FLUCHER TURIZEM pa te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe. FLUCHER TURIZEM lahko odpove pogodbo oziroma

odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil z FLUCHER TURIZEM, 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 FLUCHER TURIZEM. FLUCHER TURIZEM si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda oziroma 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 FLUCHER TURIZEM ne more vplivati), brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih v potniškem prometu. Pri turističnih aranžmajih in storitvah, kjer je bistvo pogoj za izvedbo ustrezno vreme, se odstop organizatorja od pogodbe zaradi neustreznih vremenskih pogojev šteje kot odstop od pogodbe zaradi izrednih okoliščin, oz. višje sile. FLUCHER TURIZEM ne more prevzeti odgovornosti za spremembe programa zaradi nastopa kakršnekoli višje sile pred in/ali med potekom programa. V teh primerih lahko potnikom zagotovi storitve v spremenjeni obliki, glede na obstoječe možnosti.

V primeru, da FLUCHER TURIZEM odpove potovanje, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene aranžmaja. V primeru odpovedi potovanja s strani FLUCHER TURIZEM, 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 FLUCHER TURIZEM potnika nemudoma obvesti. Če FLUCHER TURIZEM oziroma drug organizator potovanja odstopi od pogodbe med njenim izpolnjevanjem, ima pravico do pravičnega plačila za dogovorjene storitve. Prav tako potnik nima pravice do povračila administrativnih stroškov in zavarovanja sklenjenega pri zavarovalnici. FLUCHER TURIZEM 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 FLUCHER TURIZMU ne dopušča nastanitve potnikov v naročenem objektu, lahko FLUCHER TURIZEM namesti potnika v istem kraju v drug objekt enake kategorije.

## **10. POTOVALNI DOKUMENTI IN OSTALE POTNIKOVE OBVEZNOSTI**

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 paziti sam. FLUCHER TURIZEM za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitve potovanja potnika iz tega naslova ne odgovarja. Potnik se mora sam informirati o veljavnih predpisih o potnih listinah, vizumih, deviznih, carinskih in zdravstvenih predpisih. Palma ne preverja državljanstva potnikov, zato je gost dolžan skrbeti, da on osebno ter njegovi dokumenti in prtljaga ustrezajo pogojem, predvidenim z obmejnimi carinskimi, zdravstvenimi in drugimi predpisi svoje države, kakor tudi tiste v katero ali skozi katero potuje. Potnik si zato mora 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 FLUCHER TURIZEM po določilih o potnikovi odpovedi potovanja. V primeru, da potniku ureja vizum FLUCHER TURIZEM, le-ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Stroškov pridobitve vizumov FLUCHER TURIZEM v tem primeru potniku ne vrača. FLUCHER TURIZEM 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 pri pridobitvi vizuma ni všteto v ceni potovanja, ampak se plača posebej. Smatra se, da si potnik ureja vizum sam kadar FLUCHER TURIZEMU ne dostavi za ureditev vizuma potrebnih dokumentov v roku določenem v programu ali ponudbi. 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 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 prekinitve 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 vede 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.

## **11. OBVESTILA PRED ODHODOM / POTOVANJEM**

FLUCHER TURIZEM potnikom obvestil pred potovanjem s klasično pošto ne pošilja, razen če v programu ni drugače določeno. Potniki prejmejo obvestilo pred potovanjem na svoj elektronski naslov (v primeru, da so ga podali ob prijavi), sicer pa obvestilo lahko prevzamejo na svojem prijavnem mestu, kjer je dostopno najkasneje pet (5) do sedem (7) dni pred pričetkom potovanja. Obvestila pred potovanjem za enodnevne izlete ter za vse aranžmaje v Sloveniji in Hrvaški z lastnim prevozom se ne pripravljajo, saj so vsi napotki navedeni v samem programu potovanja. V primeru, da potnik do en (1) dan pred odhodom ne prejme obvestila na svoj elektronski naslov, je naprošen, da se obrne na svoje prijavno mesto oziroma ne zgoraj navedeni e-naslov in/ali telefon. Škodo, ki bi nastala, ker bi potnik podal nepopoln ali nepravilen naslov (klasični in/ali elektronski) za namen izpolnitve napotnice/voucherja, pogodbe in/ali obvestila, nosi potnik.

## **12. ZDRAVSTVENI PREDPISI**

Po predpisih, ki jih določa Svetovna zdravstvena organizacija, se je za potovanje v določene države potnik dolžan cepiti in si priskrbeti ustrezen dokument. Cepljenje je tudi obvezno tudi v primerih, da je tovrsten predpis sprejet po sklenitvi pogodbe o potovanja in se ne šteje kot opravičljiv razlog za prekinitve 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. FLUCHER TURIZEM ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitve 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.

### 13. PRTLJAGA

Za prevoz prtljage ni odgovoren organizator, agent ali posrednik, ti ne odgovarjajo za uničeno ali izgubljeno prtljago, prav tako tudi ne za krajo prtljage in/oziroma drugih dragocenosti v hotelu. Prijave izgubljene ali poškodovane prtljage potnik sam naslovi na prevoznika, hotel oziroma drugega neposrednega ponudnika storitve. Za prevoz posebne prtljage, kot je kolo, surf, golf oprema... mora potnik prevozniku plačati doplačilo, in sicer običajno ob odhodu direktno na letališču. V vsakem primeru je prevoz tovrstne prtljage obvezno 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 določitih prevoznika), vsak dodatni kilogram pa doplača potnik sam na kraju samem v ustrezni valuti oziroma po določitih 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 letalskem potniškem prometu. FLUCHER TURIZEM ne odgovarja za krajo ali poškodovanje potnikove prtljage ali drugih osebnih stvari, dragocenosti in dokumentov iz nastanitvenih objektov (hotelskih sob, apartmajev ipd.) in prevoznih sredstev (letal, avtobusov, ladij ipd.).

### 14. TOČNOST PREVOZNIKOV

FLUCHER TURIZEM 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. FLUCHER TURIZEM ne odgovarja za škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva. FLUCHER TURIZEM 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/z destinacijo(e) ter s tem povezanimi transporti, ne pa tudi počitku. Potnik je dolžan 48 ur pred povratkom pri predstavniku organizatorja preveriti uro povratka.

### 15. 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 oziroma predstavnika organizatorja potovanja, ki organizira potnikov turistični aranžma. V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do kakršnegakoli povračila vplačanega potovanja ali povrnitve stroškov.

### 16. INFORMACIJE

Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, ne obvezujejo FLUCHER TURIZEM bolj kot navedbe v programu ali ponudbi. V primeru dvoma se vedno šteje za veljavno: pisna ponudba, pisna informacija ali pisna razlaga. Povprečna skrbnost stranke, ki svoje storitve naroča prek spleta ali telefonske prodaje in je torej večja uporabe tovrstnih storitev je, da si vse zanjo pomembne informacije pridobi sama prek spletnih strani nastanitvenega objekta ali počitniške destinacije. NAVODILA in POSEBNI POGOJI ter KORISTNE INFORMACIJE objavljene v katalogih in/ali cenikih veljajo za vse aranžmaje, tako za skupinske kot individualne odhode, za razpisane in posebej pripravljene programe in rezervirane storitve ter so sestavni del SPLOŠNIH POGOJEV. Fotografije objavljene na internetu in v reklamnih materialih so informativne narave, zato FLUCHER TURIZEM ne jamči za popolnost ali verodostojnost podatkov ter izgled, kadar tako jamstvo ni izrecno navedeno. Navedbe v vremenskih tabelah so večletno statistično povprečje in služijo zgolj kot orientacija potniku, zato FLUCHER TURIZEM ne odgovarja v primeru neskladja teh podatkov z dejanskim stanjem.

### 17. KATEGORIZACIJE NASTANITVENIH OBJEKTOV in SPLOŠNO O HIŠNIH REDIH

Nastanitve v programih so označene v skladu z uradno nacionalno kategorizacijo v posameznih državah, veljavno v času izdaje programa, na katero organizator nima nikakršnega vpliva. Standardi turističnih ponudb med izbranimi cilji so različni in neprimerljivi. Pri tem je potrebno upoštevati, da kriteriji kategorizacije v nekaterih turističnih destinacijah bistveno odstopajo od kriterijev, ki veljajo v Republiki Sloveniji oziroma v večini zahodnoevropskih držav, zato se na teh destinacijah priporoča rezervacija nastanitve višje kategorije. 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 oziroma ponudbi, saj ne kaže enačiti vseh »all inclusive« ponudb. Običajno je osnovna storitev pri »all inclusive« ponudbi 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 po navadi 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. Po navadi gre za zložljivo posteljo, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je primerna za otroke.

## **18. REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE**

Potnik mora na nepravilnosti oziroma pomanjkljivosti opozoriti na kraju samem, vodji potovanja, predstavniku oziroma predstavniku organizatorja potovanja, ki organizira potnikov turistični aranžma, neposrednemu izvajalcu storitev oziroma pooblaščenim 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. FLUCHER TURIZEM ne bo obravnaval 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. 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, FLUCHER TURIZEM ne bo upošteval kasnejših zahtev za povrnitev škode ali znižanje cene potovanja. Če vzroka pritožbe ni možno odpraviti, potnik s predstavnikom sestavi pisno poročilo. Po povratku s potovanja mora potnik v zakonskem roku, to je v dveh mesecih od zaključka potovanja, poslati pisno pritožbo s priporočeno pošto na naslov: FLUCHER TURIZEM D.O.O., Kidričeva ulica 14, 3250 ROGAŠKA SLATINA, 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 odgovora na reklamacijski zahtevek potnika, se potnik odreka posredovanju pritožbe tretjim osebam in pristojnim institucijam 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 FLUCHER TURIZEM ni organizator potovanja, bo FLUCHER TURIZEM pritožbo posredoval odgovornemu organizatorju potovanja in o rešitvi reklamacije potnika pisno obvestil. Potnike seznanjamo, da imajo tuji organizatorji krajši čas za oddajo pritožb, in sicer 30 dni, zato svetujemo, da potnik pošlje reklamacijo v najkrajšem možnem času. V primeru, da FLUCHER TURIZEM nastopa zgolj v vlogi informatorja, mora potnik vse reklamacijske zahtevke uveljavljati na kraju samem pri dejanskem organizatorju fakultativnega izleta, ogleda ipd. Brez pisne reklamacije FLUCHER TURIZEM ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov. Reklamacija mora biti podpisana, vložiti pa jo lahko vsak potnik sam v svojem imenu ali pa za to pisno pooblasti tretjo osebo. Pooblastilo mora biti priloženo reklamaciji, sicer FLUCHER TURIZEM take reklamacije ne bo obravnaval. Prav tako FLUCHER TURIZEM ne bo obravnaval reklamacij, ki ne bodo poslani na zgoraj navedeni naslov in reklamacij, poslanih prek elektronske pošte. 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. V skladu z 894. členom Obligacijskega zakonika se omeji največja odškodnina zaradi nepopolne opravljene storitve na vplačani znesek. Potnik ima pravico do odškodnine v višini realne vrednosti neizvedenih storitev. To določilo ne velja v primeru, da ima Kompas pravico do odpovedi aranžmaja ali spremembe programa, skladno z določili teh splošnih pogojev in zakona. Omejitev odgovornosti velja za vsa potovanja za katere je sklenjena pogodba o potovanju. Potnik ni upravičen do nadomestila izgubljenega dobička ter povračila nematerialne škode in stroškov, ki iz nje izvirajo.

## **19. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV**

FLUCHER TURIZEM vse pridobljene osebne podatke o potnikih varuje skladno z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (Ur. l. RS, št. 94/2007-UPB-1, v nadaljevanju: ZVOP-1). Šteje se, da potnik s podpisom pogodbe skladno z 2. odst. 10. člena ZVOP-1 podaja soglasje za obdelavo osebnih podatkov za namen sklenitve in izpolnjevanja pogodbe. Potnik s sprejetjem teh splošnih pogojev hkrati podaja soglasje FLUCHER TURIZMU za posredovanje osebnih podatkov pooblaščenim tretjim osebam ter soglasje, da se lahko potnikov osebni podatki uporabijo za naslednje namene: neposredno trženje, raziskave trga, vodenje analiz poslovanja, segmentacije kupcev, statistične obdelave in obveščanje o ponudbi FLUCHER TURIZEM in njegovih poslovnih partnerjev. V kolikor potnik takšnega soglasja ne želi podati, se lahko o tem izreče ob prijavi na potovanje.

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

Izvlački po Zakonu o varstvu potrošnikov (Ur. l. RS št. 98/2004-UPB2, 126/2007, 86/2009, 78/2011, v nadaljevanju: ZVPot), ki se nanašajo na organizacijo turističnih aranžmajev:

Uporaba: ZVPot se nanaša izključno na potrošnike. Obseg uporabe: ZVPot se nanaša izključno na paketne turistične aranžmaje in ne na druge turistične storitve.

Dogodek: Rok: 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 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

## **21. KONČNE DOLOČBE**

V primeru spora med strankami je pristojno sodišče, kjer ima kupec stalno bivališče. Ti splošni pogoji veljajo za vse pogodbe, sklenjene od dneva objave teh pogojev na spletni strani <http://www.flucher.si>

## **POSEBNI POGOJI IN NAVODILA ZA TURISTIČNE ARANŽMAJE**

1.

Ti posebni pogoji veljajo za določene posamezno naštete turistične aranžmaje (medcelinska potovanja, križarjenja, tečaji tujih jezikov, katalog Zima, katamaran Prince of Venice, ...) v tistem delu, ki se razlikuje od teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje, drugače veljajo tudi za te aranžmaje splošni pogoji za turistične aranžmaje in navodila oziroma določila v posameznem programu, če je tam drugače določeno. I. V PRIMERU nastanitve V APARTMAJIH V primeru, da temelji željeni, naročeni in plačani turistični aranžma na nastanitvi v apartmajskih objektih oziroma posameznih apartmajih, je možen vstop v apartmaje po 16.00 uri na dan pričetka posameznega aranžmaja. Zadnji dan posameznega aranžmaja je potrebno apartma zapustiti do 10.00 ure.

### **2. V PRIMERU POSAMEZNE PRIJAVE**

ob nastanitvi V DVOPOSTELJNIH SOBAH V primeru posamezne prijave za turistične aranžmaje ali potovanja lahko potnik, glede na določila drugega odstavka V. točke teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje, prepusti FLUCHER TURIZMU, da se mu potruži najti sopotnika na istem turističnem aranžmaju, s katerim bo delil sobo oziroma je pripravljen z njim deliti sobo. Ne glede na omenjeno pa mora posamezno prijavljeni potnik ob prijavi plačati doplačilo za enoposteljno sobo, za primer, da FLUCHER TURIZMU takega potnika posamezno prijavljenemu potniku ni uspelo najti. V primeru, da se posamezno prijavljenemu potniku najde sopotnik v skladu s prvim odstavkom te točke, se takemu potniku vrne doplačilo za nastanitev v enoposteljni sobi oziroma se doplačilo obračuna pri končnem plačilu potovanja.

### **3. ZA MEDCELINSKA POTOVANJA IN MEDCELINSKE TURISTIČNE ARANŽMAJE**

Prijave potnikov za medcelinska potovanja in medcelinske turistične aranžmaje sprejema do zasedenosti prostih mest, vendar pa najkasneje do 60 dni pred odhodom. V primeru, da razpisne možnosti na posameznem potovanju oziroma turističnem aranžmaju to dopuščajo, je prijava možna tudi znotraj 60 dnevnega roka. Ob prijavi plača potnik prijavnino v višini 30 % vrednosti potovanja oziroma aranžmaja, preostali del pa plača najkasneje 14 dni pred pričetkom potovanja. V primeru potnikove prijave na potovanje oziroma turistični aranžma znotraj 60-dnevnega roka do pričetka potovanja oziroma aranžmaja, FLUCHER TURIZEM ne jamči razpisanih pogojev potovanja oziroma aranžmaja, ampak trenutno najugodnejše pogoje. FLUCHER TURIZEM ne odgovarja za spremembe prehodnih ali odhodnih časov letalskih poletov, ki jih lahko letalski prevoznik spreminja, zato mora potnik pred posameznim odhodom oziroma ob vsaki prekinitvi potovanja preveriti in potrditi nadaljnji urnik potovanja najmanj 48 ur pred potovanjem. Posebni pogoji za medcelinska potovanja veljajo za vse medcelinske turistične aranžmaje dostopni so v tiskani obliki v katalogu ter na spletni strani [www.flucher.si](http://www.flucher.si)

### **4. ZA ARANŽMAJE IZ KATALOGA ZIMA - SMUČANJE**

Pomanjkanje snega ni razlog, ki bi štel za višjo silo, zato FLUCHER TURIZEM ravna v primeru odpovedi potovanja s strani potnika zaradi pomanjkanja snega v skladu s splošnimi pogoji za primer potnikove odpovedi potovanja. Izrecno navajamo, da je odstopenina v primeru najema apartmaja izključno za odpoved najema celotnega apartmaja in ne posameznih oseb.

### **5. ZA KRIŽARJENJA**

Posebni pogoji za križarjenja veljajo za vsa križarjenja in jih potnik prejme ob prijavi ter so na voljo kot posebna tiskana priloga, dostopni pa so tudi na spletni strani organizatorja križarjenja. Pri turističnih aranžmajih, kjer je ladja Prince of Venice izvajalec programa, si FLUCHER TURIZEM v primeru za plovbo neustreznega vremena pridržuje pravico odpovedati pogodbo o potovanju. FLUCHER TURIZEM si pridržuje pravico do odpovedi potovanja zaradi neustreznega vremena tudi tik pred začetkom izleta ali potovanja z ladjo Prince of Venice. Kot pričetek izleta ali potovanja se šteje ura odhoda, ki je predvidena v skladu s programom. V tem primeru potniku pripada le pravica do vplačanega zneska oziroma do prenosa vplačanega zneska na drug termin.

### **6. ZA ARANŽMAJE, KJER FLUCHER TURIZEM NI ORGANIZATOR POTOVANJA**

V primerih, da FLUCHER TURIZEM 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, ustreznost označba je podana tudi na potrdilu o potovanju. Šteje se, da FLUCHER TURIZEM prodaja tovrstne aranžmaje v tujem imenu in za tuj račun. Morebitno reklamacijo rešuje organizator potovanja.

### **7. 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 plačilni v poslovalnici pa 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.

### **8. PRODAJA TURISTIČNIH ARANŽMAJEV PREK 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, objavljena na internetni strani FLUCHER TURIZEM oziroma na internetni strani posrednika. 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 tisti trenutek, ko je naročil posamezno storitev FLUCHER TURIZMA prek 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.

## 9. 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.

## 10. LETALSKI PREVOZI Z NIZKOCENOVNIMI LETALSKIMI PREVOZNIKI

V primeru odpovedi leta s strani nizkocenovnega letalskega prevoznika gredo stroški vseh sprememb in morebitna naknadna doplačila (tudi po povratku) v celoti v breme in na račun potnika. FLUCHER TURIZEM na to nima vpliva, niti ne prevzema nikakršne odgovornosti, če nizkocenovni prevoznik zaradi kakšnih koli okoliščin (objektivnih ali subjektivnih) odpove let in ne zagotovi nadomestnega leta, temveč spremeni datum odhoda ali vrne kupnino. Na letu z nizkocenovnimi letalskimi prevozniki je potniku dovoljen 1 kos ročne prtljage (nahrbtnik/kovček), ki jo nese v letalo, ki lahko meri največ: 56X45X25 cm. V ceno aranžmaja je že vključen tudi 1 kos prtljage na osebo, ki se odda ob prijavi za let, s skupno težo 15 kg (v nekaterih primerih 20 kg). Natančno dovoljena teža (tako za ročno prtljago kot za prtljago, ki se odda ob prijavi za let), ki je vključena v ceno, je navedena v obvestilu pred odhodom na potovanje in je odvisna od izbranega prevoznika. Hrana in pijača na letalu nista všteta v ceno, sedežni red na letalu praviloma ni vnaprej določen. Ob prijavi je potrebno navesti TOČNA IME IN PRIIMEK, tako kot sta napisana v potovalnem dokumentu, s katerim bo potnik potoval (veljavna osebna izkaznica ali potni list). Posamezni prevozniki zahtevajo tudi številko, veljavnost in vrsto osebnega dokumenta, s katerim bo potnik potoval ter potnikove rojstne podatke. Kakršnakoli naknadna sprememba navedenih podatkov potrebnih za potovanje ima za posledico dodatne stroške ali celo nakup nove vozovnice.

## 11. POSEBNOSTI ARANŽMAJA NO NAME, LOW COST

Pri tovrstnih aranžmajih je ime hotela znano šele ob prihodu v kraj letovanja. To pomeni, da izbira lege objekta in tipa sobe ni možna; za te aranžmaje jamči organizator potovanja zgolj kategorijo objekta (po uradni nacionalni kategorizaciji) ter storitev v hotelu (nočitev, polpenzion, all inclusive – zajtrk, kosilo, večerja, lokalne brezalkoholne pijače iz avtomatov ...). Zato naj potnik upošteva, da je nastanitev možna tudi na slabših lokacijah (mestni hotel, večja oddaljenost od plaže, bližina gradbišča...), tudi sobe se večkrat nahajajo na slabši lokaciji oziroma so skromneje opremljene (pogled na parkirišče, nad kuhinjo, ob dvigalu, nad diskoteko ...). V primeru rezervacije več sob organizator potniku ne jamči nastanitve v istem hotelu, saj gre večkrat za prodajo zadnjih sob v posameznem objektu. Z oznako Low Cost so označene najugodnejše (best rate) ponudbe ponudnika oz. hotelirja in veljajo ob takojšnjem plačilu ob rezervaciji. Zaradi nizke promocijske cene so brez možnosti vračila denarja (100% stroški odpovedi), naknadne spremembe termina ali imena potnikov prav tako niso možna.

## 12. POSEBNI POGOJI za MATURANTSKE IZLETE

Potnik ob prijavi navede vse potrebne podatke in predloži dokumente, ki so zahtevani po programu potovanja, ter vplača prijavnino, kot je navedena v prijavnici in/ali na programu potovanja/aranžmaja. Preostali del kupnine po pogodbi plača potnik najpozneje 30 dni pred začetkom potovanja. V primeru, da preostalega dela kupnine potnik ne plača v roku opredeljenem zgoraj, organizator potovanja zadrži vplačano prijavnino. Potnik ima pravico do odpovedi potovanja v poslovalnici, kjer se je prijavil. Odpoved je lahko le pisna. V tem primeru ima organizator potovanja pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi potovanja, katerih višina je odvisna od datuma, ko je potnik predložil pisno odpoved. Če v programu potovanja ni drugače določeno, veljajo naslednji odpovedni roki: 90 do 60 dni pred odhodom: 60 % cene aranžmaja; 60 do 30 dni pred odhodom: 80 % cene aranžmaja; 29 – 1 dan pred odhodom 90 % cene aranžmaja; na dan odhoda in po odhodu: 100 % cene aranžmaja. Vsak potnik s prijavo na potovanje dovoljuje FLUCHER TURIZMU uporabo fotografij in video posnetkov s potovanja (na katerih je posnet dotični potnik) v promocijske in komercialne namene.

ROGAŠKA SLATINA, 15.10. 2015