



VIVAS TRAVEL D.O.O.  
Trebež 53, 8253 Artiče, SI - Artiče  
Telefon: ++386 40 650 575  
Internet: <https://vivas-travel.com>  
E-mail: [info@vivas-travel.com](mailto:info@vivas-travel.com)

## **SPLOŠNI POGOJI IN NAVODILA**

### **I. SPLOŠNA DOLOČILA**

Ti splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje so sestavni del pogodbe oziroma napotnice/vavčerja, ki jo skleneta Vivas Travel d.o.o., (v nadaljevanju Vivas Travel ) oziroma pooblaščenca agencija in potnik, ki prijavlja naročilo za določen turistični aranžma.

Splošni pogoji veljajo za turistične aranžmaje, ki jih organizira Vivas Travel, in za turistične aranžmaje drugih organizatorjev potovanj, ki jih Vivas Travel nudi v svojih poslovnih enotah. Šteje se, da veljajo splošni pogoji, če v teh splošnih pogojih glede turističnih aranžmajev drugih organizatorjev potovanj ni drugače določeno.

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, da je v posebnih pogojih poslovanja ali posameznem programu glede katerekoli točke teh splošnih pogojev in navodil določeno drugače, velja navedba oziroma določilo, navedeno v programu.

Naročnik oziroma potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo ali opravila nakup in plačilo turističnega aranžmaja ali druge storitve Vivas Travel in se nanj nanašajo ti Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje.

### **II. PRIJAVA**

Potnik se lahko prijavi za turistični aranžma, ki ga nudi Vivas Travel v svoji ponudbi, v poslovalnici. Ob prijavi Vivas Travel 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.

Vivas Travel za svoje storitve zaračunava naročniku standardne rezervacijske stroške in stroške za sestavo ponudbe pri prodaji turističnih aranžmajev v višini 10,00 € na prijavnico pri enodnevnih potovanjih – izletih in 19,00 € na prijavnico (vavčer) za vse ostale turistične aranžmaje. Pri sestavi kompleksnih ponudb Vivas Travel zaračuna varščino za sestavo ponudbe v višini 40,00 €.

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 (VII. 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, konkludentno dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik posredoval zavezujočo prijavo, ali prijavo, ki vsebuje katerega koli izmed navedenih podatkov.

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 45,00 €. Na ta

način postane vse, kar je navedeno v teh po gojih oziroma pogojih odgovornega organizatorja, pravna obveznost, tako za potnika kot za organizatorja, če odgovorni organizator takšno rezervacijo na poizvedbo potrdi.

Če se potnik odloči za rezervacijo z opcijo (povpraševanje ali ponudbo) s strani organizatorja, veljajo pogoji za sklenitev pogodbe, ki so označeni na opcijskem dokumentu. Opcija ne velja in ni zavezujoča ne za potnika ne za organizatorja v primeru višje sile ali "stop bookinga".

### III. PLAČILO

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvede vplačilo pri blagajni Vivas Travel ali prejme plačilo na transakcijski račun Vivas Travel.

Ob prijavi potnik plača prijavnino v višini 30 % cene aranžmaja oziroma toliko, kot je navedeno v programu potovanja, ter stroške rezervacije. Preostali del plača potnik najmanj 8 dni pred začetkom potovanja oziroma kakor je navedeno v programu.

V primeru, da preostalega dela pogodbene obveznosti potnik ali njegovo prijavno mesto ne plača v predvidenem roku, se šteje, da je odpovedal pogodbo o potovanju, in smiselno se uporabijo določila o potnikovi odpovedi pogodbe o potovanju iz VII. točke teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje.

Pravočasno in pravilno plačana 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 vodji potovanja dokument o plačanem aranžmaju (napotnica/vavčer in/ali potrdilo o vplačilu); v nasprotnem primeru vodja potovanja potnika ne sprejme na potovanje oziroma aranžma.

Potnik lahko plača z gotovino ali z drugim predvidenim plačilnim sredstvom. V skladu s pogoji negotovinskega poslovanja finančnih institucij v primeru negotovinskega plačila (kreditne kartice, Maestro, BA ...) turističnega aranžmaja ali druge storitve Vivas Travel v primeru vračila plačila v nobenem primeru ne izplača gotovine, potnik pa lahko zahteva dobropis, če je do njega upravičen.

Posebni plačilni pogoji so navedeni v ponudbi in/ali v Ceniku storitev.

### IV. 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, če 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 tako na podlagi pogodbe o potovanju predstavljajo končno obveznost potnika.

Organizator potovanja ima pravico do povišanja cene najkasneje do 20 dni pred začetkom 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.

Vivas Travel lahko v programu priporoči, da potnik plača storitve (dodatni oziroma fakultativni izleti, najem športne opreme, ipd), ki bodo opravljene na kraju samem. V tem primeru Vivas Travel 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.

Vivas Travel lahko v programu določi ceno aranžmaja, pri tem pa izrecno navede, da se lahko cena zniža/zviša, če se bo prijavilo določeno število potnikov oziroma nastopijo drugi natančno opredeljeni pogoji. Tako določilo v nobenem primeru ne jamči, da bodo pogoji za znižanje/zvišanje cene aranžmaja nastopili. 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. Če je možnih več popustov in/ali ugodnosti, si potnik izbere tisti popust ali ugodnost, ki mu najbolj ustreza in za katerega izpolnjuje pogoje.

#### **V. STORITVE, VŠTETE V CENI ARANŽMAJA**

Če ni v programu drugače določeno, so v ceni aranžmaja vštete prevozne (letalski prevoz – ekonomski razred), hotelske in gostinske storitve, navedene v programu potovanja ter organizacija potovanja.

Če ni v programu drugače določeno, veljajo cene posameznega turističnega aranžmaja na osebo, za nastanitev v dvoposteljnih sobah.

#### **VI. POSEBNE STORITVE**

Posebne storitve so tiste storitve, ki praviloma niso vštete v osnovni ceni aranžmaja (enoposteljna soba, posebna prehrana, dodatni izleti ipd.).

V primeru, da so v posameznem 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.

#### **VII. POTNIKOVA ODPOVED ALI SPREMEMBA POTOVANJA**

Potnik ima pravico do odpovedi potovanja na prijavnem mestu, kjer se je prijavil. V primeru, ko potnik odpove pogodbo o potovanju, ima Vivas Travel pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju. Višina povračila stroškov je odvisna od časa, v katerem je potnik predložil odpoved. Če potnik odpove pogodbo o potovanju, je dolžan Vivas Travel pokriti administrativne stroške v višini 20,00 € na napotnico oziroma vavčer.

V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju drugače določeni, veljajo pogoji, določeni v programu.

Višina povračila stroškov odpovedi aranžmaja je odvisna od časa pred dnevom začetka opravljanja storitve, v katerem je potnik odpovedal pogodbo o potovanju: - od 45 do 30 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve - 10 % cene aranžmaja;

- od 29 do 22 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve
  - o 30 % cene aranžmaja;
- od 21 do 15 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve
  - o 40 % cene aranžmaja;
- od 14 do 8 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve
  - o 50 % cene aranžmaja;
- od 7 dni do vključno dneva odhoda oziroma začetka opravljanja storitve
  - o 100 % cene aranžmaja;
- Neudeležba brez odpovedi
  - o 100 % cene aranžmaja;

V primerih, ko Vivas Travel ni organizator turističnega aranžmaja, veljajo pri ugotavljanju višine stroškov zaradi odpovedi potovanja najmanj naslednji pogoji:

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

V vseh primerih, ko je predmet pogodbe nakup letalskih vozovnic, ima Vivas travel poleg stroškov odpovedi in administrativnih stroškov tudi pravico do zadržanja rezervacijske pristojbine (TSC).

Če se potnik ne pojavi ali odpove pogodbo o potovanju na dan začetka potovanja ali celo po njegovem začetku, ga Vivas Travel oziroma drug organizator potovanja bremeni za celotno vrednost aranžmaja.

V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju drugače določeni, veljajo pogoji, določeni v programu.

Ob odpovedi pogodbe o potovanju mora potnik podpisati odpovedni dokument, ki mu ga v podpis ponudi prodajni svetovalec. V primeru, da zavrne podpis tega dokumenta, se šteje, kot da pogodbe o potovanju ni odpovedal.

Med potovanjem lahko potnik prekine potovanje na svojo željo in s pisno izjavo o prekinitvi. Če potnik med potovanjem potovanje prekine, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delno ne v celoti.

Če potnik med potovanjem po svoji želji spremeni program oziroma ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe z Vivas Travel, se šteje, da je potnik odstopil od pogodbe med potovanjem. Tudi v tem primeru nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delno ne v celoti. V tem primeru pa je potnik odgovoren za stroške in škodo, ki jo je s spremembo programa povzročil.

V primeru spremembe programa na lastno željo ali zaradi višje sile, ne da bi za to obstajali razlogi na strani Vivas Travel zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati kakršnekoli odškodnine ali znižanja cene.

Če se potnik ne pojavi ali odpove pogodbo o potovanju na dan začetka potovanja ali celo po njegovem začetku, ga Vivas Travel oziroma drug organizator potovanja bremeni za celotno vrednost aranžmaja. V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju drugače določeni, veljajo pogoji, določeni v programu.

Med potovanjem lahko potnik prekine potovanje na svojo željo in s pisno izjavo o prekinitvi. Če potnik med potovanjem potovanje prekine, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delno ne v celoti.

Če potnik med potovanjem po svoji želji spremeni program oziroma ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe z Vivas Travel, se šteje, da je potnik odstopil od pogodbe med potovanjem. Tudi v tem primeru nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delno ne v celoti. V tem primeru pa je potnik odgovoren za stroške in škodo, ki jo je s spremembo programa povzročil.

V primeru spremembe programa na lastno željo ali zaradi višje sile, ne da bi za to obstajali razlogi na strani Vivas Travel zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati kakršnekoli odškodnine ali znižanja cene.

Potnik oziroma organizator potovanja na zahtevo potnika lahko po sklenitvi pogodbe spremeni ime ali število potnikov, nastanitev, datum potovanja, vendar le pod pogojem, da je taka sprememba možna brez odpovedi aranžmaja. Za vsako tako spremembo Vivas Travel zaračuna potniku administrativne stroške v višini 20,00 €. V primerih, ko pa so stroški spremembe višji, še zlasti, kadar aranžma obsega tudi prevoz s čarterjem ali prevoz z redno letalsko linijo, in nastanejo tudi stroški zaradi odpovedi in spremembe s strani izvajalcev, pa Vivas Travel zahteva povrnitev dejanskih stroškov, nastalih zaradi spremembe.

### **VIII. ODSTOPNINA ZA PRIMER ODPOVEDI ARANŽMAJA ali ZAVAROVANJE RIZIKA ODPOVEDI pri ZAVAROVALNICI**

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 odstopnino. Sporazum o odstopnini 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 vplačane odstopnine le ob predložitvi ustreznega pisnega dokazila.

Odstopnina znaša 5 % cene aranžmaja. S programom se lahko posebej določi drugačna višina odstopnine, oziroma, da plačilo odstopnine ni mogoče.

Ne glede na plačano odstopnino ima Vivas Travel v primeru potnikove odpovedi potovanja pravico do povrnitve administrativnih stroškov, ki znašajo 18,00 € po napotnici/ vavčerju ter pravico do zadržanja zneska vplačane odstopnine. V primeru, ko je predmet pogodbe o potovanju nakup letalske vozovnice, Vivas Travel poleg administrativnih stroškov zadrži tudi rezervacijsko pristojbino (TSC). Potnik ima iz naslova vplačane odstopnine torej pravico do povračila vplačanega zneska za pogodbeno dogovorjene turistične storitve, zmanjšane za administrativne stroške, vplačila odpovednega rizika in TSC. Vivas Travel 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 plačane odstopnine v primeru, da pogodbo o potovanju zaradi zgoraj navedenih razlogov odpove najkasneje do dve uri pred začetkom potovanja. Kot začetek potovanja, ki se začne 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 začetek potovanja šteje ura, ko bi potnik lahko dejansko prevzel nastanitveni objekt (običajno ob 14.00).

Če potnik potovanja ne začne na dan, ki je določen kot začetek potovanja in potovanja pred začetkom pisno ne odpove, nima pravice do uveljavljanja vračila vplačila na podlagi plačane odstopnine. Pri turističnih aranžmajih, v katere ni vključen organiziran prevoz, potnik nima pravice do vračila vplačanega zneska na podlagi odstopnine, če se na dan začetka potovanja ne zgledi v nastanitvenem objektu.

Šteje se tudi, da potnik ni začel 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 začetku potovanja ali med potovanjem. Potnik je v takem primeru odgovoren za vso povzročeno škodo in ne more uveljavljati nobenih vračil na podlagi plačane odstopnine. Potnik prav tako nima pravice do povračila iz naslova odstopnine v primeru, ko ne predloži ustreznega pisnega dokazila o opravičenem razlogu odpovedi potovanja.

Zahtevka za uveljavitev odstopnine 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, ki jih krije odstopnina in zaradi katerih potnik odpove potovanje oziroma odstopi od pogodbe, ima Vivas Travel pravico do povračila vseh svojih že nastalih stroškov, kakor tudi tistih, ki nastanejo z 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, preko katere je sklenjeno zavarovanje rizika odpovedi.

## **IX. ORGANIZATORJEVA PRAVICA DO ODPOVEDI POTOVANJA**

Vivas Travel si v skladu z veljavno zakonodajo pridržuje pravico do odpovedi potovanja ali do spremembe programa potovanja. Vivas Travel si pridržuje pravico do odpovedi potovanja najkasneje 7 (sedem) dni pred predvidenim odhodom, če se za potovanje ne prijavi potrebno, v programu ali pogodbi o potovanju, navedeno število potnikov.

Če v programu ali v pogodbi o potovanju 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.

V primerih, ko Vivas Travel izrecno pisno jamči odhod oziroma zagotavlja odhod, potovanja ne more odpovedati.

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

Pri turističnih aranžmajih ter ostalih turističnih storitvah, kjer je ustrezno vreme bistven pogoj za izpolnitev programa, se odstop od pogodbe zaradi slabega oziroma neustreznega vremena šteje kot odstop od pogodbe zaradi izrednih okoliščin. V tem primeru ima potnik pravico le do povrnitve vplačanega zneska ali do prenosa vplačanega zneska na drug termin.

Vivas Travel lahko odpove pogodbo oziroma odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil s Vivas Travel, 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 Vivas Travel.

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

Vivas Travel ne more prevzeti odgovornosti za spremembe programa zaradi nastopa kakršnekoli višje sile med potekom programa. V teh primerih lahko potnikom zagotovi storitve v spremenjeni obliki, glede na obstoječe možnosti.

V primeru, da Vivas Travel odpove potovanje, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene aranžmaja. V primeru Vivas Travel odpovedi potovanja 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. Vivas Travel o kakršnikoli naknadni spremembi programa potnika nemudoma obvesti. Če Vivas Travel oziroma drug organizator potovanj 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.

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

V primeru, da Vivas Travel zaradi izrednih okoliščin, ki jih ni mogel pričakovati, niti se jim izogniti ali jih odvrniti, na kraju samem ne more zagotoviti nastanitve potnikov v dogovorjenem objektu, lahko nastani potnike v objektu iste kategorije ali višje kategorije in samo v dogovorjenem kraju.

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

Potnik se je dolžan informirati o veljavnih predpisih o potnih listinah, vizumih, deviznih, carinskih in zdravstvenih predpisih. Potnik je 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, ki se prijavlja za potovanje v tujino, mora imeti veljaven potni list ali drug ustrezen veljaven osebni 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 sam paziti in Vivas Travel za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitev potovanja potnika iz tega naslova ne odgovarja.

Potnik si je dolžan pred potovanjem oziroma do roka, ki je v programu določen, pridobiti vizume za države, v katere potuje in opraviti cepljenja, ki so za te države zahtevana.

Če potnik teh obveznosti ne izpolni, ravna Vivas Travel po določilih o potnikovi odpovedi potovanja. V primeru, da potniku vizum ureja Vivas Travel, le-ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Stroškov pridobitve ter samih vizumov Vivas Travel potniku ne vrača. Vivas Travel ne jamči za točnost informacij, pridobljenih od pristojnih veleposlaništev. V primeru zavrnitve vstopa v državo ali drugih ovir nosi vse stroške potnik sam. Posredovanje Vivas Travel pri pridobitvi vizuma ni všteto v ceni potovanja, ampak se plača posebej. Šteje se, da si potnik ureja vizum sam, kadar Vivas Travel 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 natančno 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 prekinitev 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 tako, da ne ogroža življenja ali zdravja svojih sopotnikov in ne ogroža samega poteka potovanja. V primeru, da se potnik obnaša v nasprotju s tem določilom, ga ima predstavnik organizatorja pravico izločiti z nadaljnjega potovanja brez povračila kakršnihkoli stroškov, razen plačil, ki se plačujejo na kraju samem.

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

Vivas Travel 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 začetkom potovanja. Vivas Travel potnikom sta na voljo tudi elektronski naslov info@vivas-travel.com in telefonska številka 040 650 575, kjer lahko obvestilo tudi naročijo. 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 programu potovanja.

Škodo, ki bi nastala, ker bi potnik podal nepopoln ali nepravilen naslov (klasični in/ali elektronski) za namen izpolnitve napatnice/vavčerja, pogodbe in/ali obvestila, nosi potnik.

## **XII. ZDRAVSTVENI PREDPISI**

Po predpisih Svetovne zdravstvene organizacije se je za potovanje v določene države potnik dolžan cepiti in si priskrbeti ustrezen dokument. Cepljenje je tudi obvezno, če je tovrsten predpis sprejet po sklenitvi pogodbe o potovanju; to ni opravičljiv razlog za prekinitve pogodbe, če 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 oziroma zahtevana določena cepljenja, si mora vsak potnik sam priskrbeti mednarodno potrdilo - rumeno knjižico, z vpisanimi opravljenimi cepljenji. Vivas Travel 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.

## **XIII. 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 neposredno 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 določilih prevoznika), vsak dodatni kilogram pa doplača potnik sam na kraju samem, v ustrezni valuti oziroma po določilih 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.

Vivas Travel 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.).

## **XIV. TOČNOST PREVOZNIKOV**

Vivas Travel ne odgovarja za točnost prevozov v kopenskem, morskem in letalskem prometu, kadar se leta 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. Vivas Travel ne odgovarja za škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva.

Vivas Travel 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 in z nje ter s tem povezanimi prevozi, ne pa tudi počitku.

Potnik je dolžan 48 ur pred vrnitvijo pri predstavniku organizatorja preveriti uro povratka, razen če potuje v skupini z Vivas Travel vodnikom.

## **XV. 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 Vivas Travel predstavnika 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.

## **XVI. INFORMACIJE**

Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, Vivas Travel ne obvezujejo 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**, ki so objavljeni v katalogih in/ali cenikih, veljajo za vse aranžmaje, tako za skupinske kot individualne odhode, za razpisane in posebej pripravljene programe, če ni v njih drugače navedeno, in rezervirane storitve, ter so sestavni del SPLOŠNIH POGOJEV.

Fotografije, objavljene na internetu in v reklamnih materialih, so informativne narave, zato Vivas Travel ne jamči za popolnost ali verodostojnost podatkov ter videz, kadar tako jamstvo ni izrecno navedeno.

Navedbe v vremenskih tabelah so večletno statistično povprečje in služijo zgolj kot orientacija potniku, zato Vivas Travel ne odgovarja v primeru neskladja teh podatkov z dejanskim stanjem.

## **XVII. 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 treba upoštevati, da merila kategorizacije v nekaterih turističnih destinacijah bistveno odstopajo od meril, ki veljajo v Republiki Sloveniji oziroma v večini zahodnoevropskih držav, zato se v teh državah 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 ni - kakršnega 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 (lokalna).

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 navadno ne ustreza standardu dvoposteljne sobe, da je navadno 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 drugih dveh oseb. Navadno gre za zložljivo posteljo, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je primerna za otroke.

## **XVIII. REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE**

Potnik mora nepravilnosti oziroma pomanjkljivosti grajati na kraju samem, vodji potovanja, 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. Vivas Travel 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: Potnik takoj na kraju samem 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, Vivas Travel 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 vrnitvi s potovanja mora potnik v zakonskem roku, to je v dveh mesecih od zaključka potovanja, poslati pisno pritožbo s priporočeno pošto na naslov: Agencija Vivas d.o.o., Trebež 53, 8253 Artiče, 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 Vivas Travel ni organizator potovanja, bo Vivas Travel pritožbo posredoval odgovornemu organizatorju potovanja in o rešitvi reklamacije potnika pisno obvestil. Tuji organizatorji imajo krajši čas za oddajo pritožb, in sicer 30 dni, zato mora potnik poslati reklamacijo v najkrajšem možnem času. V primeru, da Vivas Travel nastopa zgolj v vlogi informatorja, mora potnik vse reklamacijske zahtevke uveljavljati na kraju samem pri dejanskem organizatorju dodatnega izleta, ogleda ipd. Brez pisne reklamacije Vivas Travel 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 Vivas Travel take reklamacije ne bo obravnaval. Prav tako Vivas Travel ne bo obravnaval reklamacij, ki ne bodo poslani na zgoraj navedeni naslov. Reklamacije so lahko poslani tudi preko elektronske pošte izključno na elektronski naslov [info@vivas-travel.com](mailto:info@vivas-travel.com), vendar morajo vsebovati vse, kar morajo vsebovati reklamacije, ki so poslani po pošti.

Reklamacija mora biti utemeljena. Potnik naj reklamaciji zato 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 Vivas Travel pravico do odpovedi aranžmaja ali spremembe programa, skladno z določili teh splošnih pogojev in zakona. Omejitev odgovornosti velja za vsa potovanja, za katera je sklenjena pogodba o potovanju. Potnik ni upravičen do nadomestila izgubljenega dobička ter povračila nematerialne škode in stroškov, ki iz nje izvirajo.

## **XIX. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV**

Vivas Travel pridobljene osebne podatke o potnikih varuje skladno z vsemi predpisi na področju varovanja in prostega pretoka osebnih podatkov, ter je zavezan k najvišjim standardom zagotavljanja varstva posameznikovih pravic. Vivas Travel osebne podatke primarno obdeluje z namenom sklenitve oziroma izpolnjevanja pogodbe, lahko pa tudi za namene neposrednega trženja in obveščanja o ponudbi Vivas Travel ali njegovih partnerjev, raziskave trga, vodenja analiz poslovanja, segmentacije kupcev in statistične obdelave. Podatkov ne posreduje tretjim osebam, v kolikor za to ne obstaja z zakonom predvidena pravna podlaga. Osebni podatki se lahko obdelujejo na podlagi zakona, na podlagi pogodbenega razmerja, če gre za osebne podatke, ki so potrebni za izpolnjevanje pogodbenih obveznosti ali uveljavljanje pravic iz pogodbenega razmerja, zaradi zakonitih interesov, za katere si prizadeva upravljavec ali tretja oseba, je to potrebno za zaščito življenjskih interesov posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, ali druge fizične osebe in na podlagi izrecne privolitve posameznika za obdelavo osebnih podatkov dane skladno s predpisi s področja varovanja in prostega pretoka osebnih podatkov. Soglasje, ki ga za obdelavo poda potnik, se lahko v vsakem trenutku spremeni, ali umakne v celoti. Potnik ima najmanj naslednje pravice:

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

Vivas Travel imenuje za zagotavljanje varstva pravic potnikov Pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov. Zahtevke v zvezi s pravicami potnikov na področju varovanja in prostega pretoka osebnih podatkov sprejema na elektronski naslov [info@vivas-travel.com](mailto:info@vivas-travel.com), ali po pošti na naslov Agencija Vivas d.o.o., Trebež

53, 8253 Artiče. Z namenom zagotavljanja kar se da visokega standarda varovanja osebnih podatkov potnikov, je Vivas Travel sprejel posebno Politiko zasebnosti, ki je sestavni del Splošnih pogojev in navodil, ter je dostopna na: [Politika varstva osebnih podatkov](#)

## XX. POSEBNA DOLOČILA ZAKONA O VARSTVU POTROŠNIKOV

Izvečki iz Zakona 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

## XXI. KONČNA DOLOČILA

Ti posebni pogoji veljajo za določene posamezno naštete turistične aranžmaje (medcelinska potovanja, križarjenja, jezikovne šole v tujini, ponudbe za zaključene skupine ...) 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 določilo v posameznem programu, če je tam drugače določeno.

### POSEBNI POGOJI IN NAVODILA

Ti posebni pogoji veljajo za določene posamezno naštete turistične aranžmaje (medcelinska potovanja, križarjenja, jezikovne šole v tujini, ponudbe za zaključene skupine ...) 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 določilo v posameznem programu, če je tam drugače določeno.

### I. V PRIMERU NASTANITVE V APARTMAJIH

V primeru, da temelji zeleni, naročeni in plačani turistični aranžma na nastanitvi v apartmajskih objektih oziroma posameznih apartmajih, je možen vstop v apartmaje po 16.00 uri na dan začetka posameznega aranžmaja. Zadnji dan posameznega aranžmaja je potrebno apartma zapustiti do 10.00 ure.

### II. V PRIMERU POSAMEZNE PRIJAVE OB NASTANITVAH V DVOPOSTELJNIH SOBAH

V primeru posamezne prijave za turistične aranžmaje ali potovanja lahko potnik glede na določilo drugega odstavka V. točke teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje, prepusti Vivas Travel, da mu nudi pomoč pri iskanju 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 Vivas Travel 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. V kolikor bi tak potnik in sopotnik (kot sta navedena v prejšnjih dveh odstavkih) med sami potekom potovanja ugotovila, da bi kljub vsemu želela biti vsak zase nastanjena v enoposteljni sobi, se jima to omogoči samo, če je to na kraju samem, glede na razpoložljivost kapacitet, možno. Stroški pa bremenijo vsakega od obeh potnikov do polovice.

### **III. ZA ARANŽMAJE IZ KATALOGA ZIMA – SMUČANJE**

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

### **IV. 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 posameznega ladjarja.

Kot začetek 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.

### **V. ZA ARANŽMAJE, KJER VIVAS TRAVEL NI ORGANIZATOR POTOVANJA**

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

### **VI. 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 plačilu v poslovalnici, 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 izvedene 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.

### **VII. 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. Če 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 vavčerju za posamezni turistični aranžma, se šteje, da ta otrok nima pravice potovati v okviru tega turističnega aranžmaja.

### **VIII. POTOVANJA V ZADNJEM HIPU ali LAST MINUTE ARANŽMAJI in ostali nižje cenovni aranžmaji**

Potovanje v zadnjem hipu ali „last minute“ aranžma pomeni, da gre za zadnje proste turistične aranžmaje. Organizator ima občasno možnost nuditi tudi nekatere posebej označene nižje cenovne aranžmaje, pri katerih pa ime hotela ni nujno znano že ob sklenitvi pogodbe.

To pomeni, da ime objekta še ni navedeno v pogodbi o potovanju. Pri teh aranžmajih organizator jamči za podatke, ki pa so navedeni v pogodbi in obsegajo najmanj: kategorijo objekta (po uradni nacionalni kategorizaciji), tip sobe, storitev v hotelu (nočitev, polpenzion, all inclusive ...) in kraj nastanitve. Pri teh aranžmajih se potnik seznani z imenom objekta nastanitve najkasneje z obvestilom o odhodu.

### **IX. 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 vrnitvi) v celoti v breme in na račun potnika. Vivas Travel 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, če v programu ni navedeno drugače, 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. V primeru, da potnik kupi zgolj letalsko vozovnico je na ponudbi posebej navedeno, ali je v ceni znesek prtljage zajet ali pa je za prtljago potrebno doplačilo.

Hrana in pijača na letalu nista všteta v ceno, sedežni red na letalu praviloma ni vnaprej določen. Ob prijavi je treba navesti točna IME in PRIIMEK, tako kot sta napisana v potovalnem dokumentu, s katerim bo potnik potoval (veljavna osebna izkaznica, kjer je ta dovolj 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.

VIVAS TRAVEL D.O.O.,  
Artiče, marec 2022