



**Meteor, Cerklje, d.o.o. Stara cesta 1, Cerklje**

**tel.: 04/25-28-300, fax: 04/25-28-301, GSM: 041/660-658, www.meteor.si, email:info@meteor.si**

## **SPLOŠNI POGOJI**

### **1. PRIJAVA**

Prijave sprejemamo v poslovalnici agencije podjetja Meteor, Cerklje, d.o.o. do razpisanega roka oziroma do zasedbe prostih mest. Potnik se prijavi tako da izpolni prijavnico osebno v poslovalnici ali da jo odda po običajni pošti, po elektronski pošti ali po telefaksu. Ob prijavi je potnik dolžan predložiti vse potrebne dokumente in podatke. V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oziroma posledice, ki bi nastale zaradi napačnih podatkov. Ob prijavi potnik vplača prijavnino in akontacijo v višini, ki je razpisana pri posameznem potovanju. Če pri posameznem aranžmaju ni drugače določeno, mora potnik ob prijavi vplačati 30% osnovne cene aranžmaja, potovanja ali izleta. Z izpolnjenjo in podpisano prijavnico potnik potrjuje rezervacijo in sprejema določila navedena v Splošnih pogojih agencije Meteor, Cerklje, d.o.o.

### **2. OSEBNI DOKUMENTI**

Vsak potnik mora poskrbeti, da on sam ter njegovi dokumenti in prtljaga ustrezajo obmejnim, carinskim, deviznim, zdravstvenim in drugim predpisom svoje države ter držav, skozi in v katere potuje. Če zaradi neupoštevanja le-teh potovanja ne bi mogel nadaljevati, nosi sam vse posledice in stroške, ki nastanejo v zvezi s tem. V primeru, da agencija potniku ureja vizum, le-ta ne zagotavlja uspešnosti pridobitve vizuma. Potnik je dolžan paziti na določila glede časovne veljavnosti potovalnega dokumenta; agencija za neprijetnosti ali celo prisilno prekinitve potovanja ne odgovarja in tako potnik nosi sam vse posledice in stroške, ki nastanejo v zvezi s tem. Posredovanje pri pridobitvi vizuma se plača posebej in ni vštet v ceni potovanja, v primeru odpovedi potovanja pa se teh stroškov potniku ne vrača.

### **3. STORITVE VKLJUČENE V CENI ARANŽMAJA**

Cene za vse aranžmaje, potovanja in izlete so izražene v evrih, razen če ni v programih drugače določeno. Osnovna cena posameznega turističnega aranžmaja, potovanja ali izleta velja na osebo. V kolikor aranžma vsebuje namestitev, velja cena za osebo v dvoposteljni sobi – v kolikor ni v programu drugače določeno. Osnovna cena aranžmaja, potovanja ali izleta zajema storitve, ki so navedene v programu pod rubriko »V ceno je vključeno:«.

Možne spremembe cene po 57. d členu ZVPot so lahko:

Podjetje Meteor, Cerklje, d.o.o. po sklenitvi pogodbe ne sme zvišati cene razen, če je prišlo do sprememb v menjalnem tečaju valute ali tarifah prevoznikov, ki vplivajo na ceno potovanja. Če so te spremembe povzročile znižanje cene potovanja, mora organizator potrošniku povrniti razliko v ceni.

Podjetje Meteor, Cerklje, d.o.o. sme uveljaviti pravico do spremembe dogovorjene cene turističnega aranžmaja iz prejšnjega odstavka le, če je možnost spremembe cene predvidena v potrdilu o potovanju in potrdilo vsebuje način izračuna spremembe. Cena turističnega aranžmaja se sme zvišati najpozneje do dvajsetega dne pred začetkom potovanja.

Če zvišanje dogovorjene cene preseže deset odstotkov, lahko potrošnik odstopi od pogodbe, ne da bi moral povrniti škodo. V tem primeru mora organizator potovanja potrošniku vrniti vplačani znesek.

Agencija Meteor, Cerklje, d.o.o. lahko v programu določi, da potnik plača storitve, ki bodo opravljene v tujini na kraju samem in kot predvideva program. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahtevke na kraju samem oziroma v tujini.

### **4. PLAČILO**

Ob prijavi potnik plača prijavnino in varščino, ki znaša 30% osnovne cene aranžmaja, potovanja ali izleta oziroma znesek, ki je določen v objavljenem programu. Preostali znesek potnik poravnava v rokih, ki so določeni v posameznem programu oziroma najkasneje 10 dni pred začetkom potovanja, če ni v programu drugače navedeno. Pri plačilu zadnjega obroka se napravi poračun glede na dejansko število udeležencev po razpredelnici v programu. V primeru, da preostalega dela aranžmaja, potovanja ali izleta potnik ne plača v predvidenem roku, se šteje, da je odpovedal potovanje in se agencija ravna po določilih o potnikovi odpovedi potovanja. Zaključene skupine imajo lahko drugače plačilne pogoje, ki se določijo med naročnikom in izvajalcem.

### **5. DOPLAČILA IN DODATNE STORITVE**

Doplačila in dodatne storitve, ki niso izrecno vključene v osnovno ceno aranžmaja, potovanja ali izleta so navedena v rubriki »Doplačila« in jih potnik plača posebej. Dodatne storitve so storitve, ki niso vključene v ceni aranžmaja (enoposteljna soba, posebna prehrana, dodatni izleti, dodatni avtobusni prevozi,...), zato jih potnik plača posebej, razen če ni v programu posebej določeno. Letališče pristojbine in vizumi so vključeni v osnovno ceno aranžmaja. Če so pri posameznem aranžmaju razpisane posebne oziroma dodatne storitve, jih potnik doplača k ceni aranžmaja (ob prijavi oz. pri poračunu, če je tako navedeno v programu). V primeru posamezne prijave za potovanje, lahko potnik prepusti agenciji, da se mu potrudijo najti partnerja oz. potnika na istem potovanju, s katerim bo delil sobo. V primeru, da se posamezno prijavljenemu potniku ne najde sopotnika, mora potnik doplačilo za enoposteljno sobo plačati ob poračunu, ki ga prejme pred potovanjem. Potnik posreduje željo za posebne storitve ob prijavi in jih doplača na osnovno ceno aranžmaja. Med samim potovanjem potnik doplača posebne storitve vodji potovanja oz. predstavniku agencije Meteor, Cerklje, d.o.o. v kraju kjer se storitev opravlja in v ustrezni valuti, če je med potovanjem to storitev še mogoče naročiti.

## **6. POTNIKOVA ODPOVED POTOVANJA**

Potnik ima pravico do odpovedi potovanja v poslovalnici, kjer se je prijavil. Če potnik odpove aranžma prej kot mesec dni pred odhodom ima agencija Meteor, Cerklje, d.o.o. pravico zaračunati administrativne stroške v višini 22,00€ na prijavnico. V primeru, ko potnik odpove aranžma kasneje kot mesec dni pred odhodom, ima agencija Meteor, Cerklje, d.o.o. pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi potovanja. Višina povračila stroškov je odvisna od časa, v katerem je potnik predložil odpoved:

do 30 dni pred odhodom	-10% cene aranžmaja, potovanja ali izleta
29 do 22 dni pred odhodom	-20% cene aranžmaja, potovanja ali izleta
21 do 15 dni pred odhodom	-30% cene aranžmaja, potovanja ali izleta
14 do 8 dni pred odhodom	-50% cene aranžmaja, potovanja ali izleta
7 do 2 dni pred odhodom	-80% cene aranžmaja, potovanja ali izleta
1 dan pred odhodom, odpoved na dan odhoda ali neudeležba brez odpovedi	-100% cene aranžmaja, potovanja ali izleta

Višina stroškov odpovedi aranžmaja, kadar agencija Meteor, Cerklje, d.o.o. ni organizator potovanja je določena s splošnimi pogoji ali drugim aktom organizatorja.

Za odpoved potovanja z letalom najmanj 90 dni pred odhodom se plača stroške odpovedi rezervacije letalske vozovnice, ki ga po novih predpisih zaračuna letalska družba v višini od 50,00€ do 250,00 € na osebo. Ne glede na zgoraj določene stroške odpovedi, so le-ti lahko tudi višji, kadar to pogojuje pogoji organiziranja potovanja, ki jih agenciji Meteor, Cerklje, d.o.o. narekujejo veljavni pogoji prodaje in poslovni partnerji. V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi potovanja drugače določeni, veljajo pogoji določeni v programu. Ob odpovedi potovanja mora potnik podpisati odpovedni dokument, ki mu ga v podpis ponudi prodajalec. V primeru, da zavrne podpis tega dokumenta, se šteje, kot da potovanja 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. V kolikor potnik med potovanjem po svoji želji spremeni program oziroma ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe z agencijo Meteor, Cerklje, d.o.o., 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 podjetja Meteor, Cerklje, d.o.o. zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati kakršne koli odškodnine ali znižanja cene. Potnik lahko po sklenitvi pogodbe spremeni ime ali število potnikov, namestitev, datum potovanja, pod pogojem, da je taka sprememba možna brez odpovedi aranžmaja. V primeru spremembe ima agencija Meteor, Cerklje, d.o.o. pravico potniku administrativne stroške v višini 22,00€. V primerih, ko so stroški višji, predvsem kadar aranžma obsega tudi prevoz s čarterjem, pa zahteva povrnitev dejanski stroškov. Agencija Meteor, Cerklje, d.o.o. oziroma pooblaščenca osebne agencije Meteor, Cerklje, d.o.o. lahko zavrne napotnico oz. voucher osebe, ki je ob odhodu očitno pod vplivom alkohola, droge ali drugih tovrstnih substanc, predvsem kadar oceni, da bi potnik lahko ogrozil zdravje ali premoženje sebe ali drugih. Meteor, Cerklje, d.o.o. v tem primeru smatra, da je potnik odpovedal potovanje na dan odhoda in ravna po določenih o potnikovi odpovedi. Agencija Meteor, Cerklje, d.o.o. bo uveljavljalo vso škodo, ki bi jo na poti oziroma med trajanjem izvajanja programa povzročil potnik pod vplivom alkohola, droge ali drugih tovrstnih substanc.

## **7. ODPOVED S STRANI ORGANIZATORJA**

Organizator lahko delno ali popolnoma odstopi od programa, če pred ali med njihovo izvedbo nastopijo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, odstraniti, se jim ni bilo mogoče izogniti ali jih celo preprečiti. Agencija Meteor, Cerklje, d.o.o. si pridržuje pravico do spremembe dneva in ure odhoda na potovanje v primeru spremembe letalskega voznega reda ali v primeru višje sile, prav tako pa tudi pravico do spremembe smeri potovanja, če se spremenijo pogoji za potovanje, na primer nov voznik, negotov položaj v državi, kjer je organiziran program, naravne nesreče ali drugi nepredvideni vzroki, na katere ni mogoče vplivati. Agencija ima pravico odpovedati potovanja, če se nanj ni prijavilo zadostno število potnikov. Organizator je dolžan kupce o tem pisno obvestiti najmanj 7 dni pred odhodom. Če v programu ni drugače navedeno je najmanjše število potnikov v določenem prevoznem sredstvu sledeče:

- za izlete z minibusom najmanj 15 potnikov
- za izlete z ostalimi avtobusi najmanj 40 potnikov
- za izlete na rednih letalskih progah po Evropi najmanj 20 potnikov
- za izlete s posebnimi letali, vlaki in ladjami (trajekti, hidrogliserji ipd.) najmanj 80 % zasedenih sedežev.

## **8. SPREMEMBA PROGRAMA**

Organizator ima pravico do spremembe programa aranžmaja, potovanja ali izleta, če nastopijo posebne okoliščine, ki jih na dan formiranja programa ni bilo mogoče predvideti, se jim izogniti ali jih celo preprečiti. Agencija si brez posledic pridržuje pravico do spremembe ure in dneva odhoda ali vrnitve zaradi spremembe letalskega ali ladijskega voznega reda ter višje sile. Prav tako ima pravico do drugačne smeri potovanja, če se spremenijo pogoji; potnikom lahko zagotovim le storitve v spremenjeni obliki v okviru obstoječih možnosti. Dokončni razpored ogledov se določi na samem potovanju, tako da je program kar najbolje usklajen z vremenskimi razmerami in urniki za ogled znamenitosti. Organizator si pridržuje pravico do spremembe programa zaradi višje sile. V teh primerih ni dolžan vračati vplačanega zneska ali njegovega dela. Agencija ni odgovorna za zamude letal ali ladij, prav tako pa tudi ne za spremembe programa, ki so posledica takih zamud.

## **9. ZAVAROVANJE RIZIKA ODPOVEDI**

Vsak potnik se lahko zavaruje za primer odpovedi aranžmaja, če meni, da bi lahko pri njem ali njegovi ožji družini nastopile okoliščine, zaradi katerih bi moral odpovedati potovanje. Sklene lahko zavarovanje rizika odpovedi, ki znaša 5% vrednosti celotnega aranžmaja in se plača ob prijavi. Škoda, ki je krija po pogojih tega zavarovanja se krije v primeru sledečih dogodkov:

- nezgode, smrti ali nepričakovana poslabšanje zdravstvenega stanja, ki zavarovancu onemogoča potovanje
- nezgode, smrti ali nepričakovana takšna poslabšanja zdravstvenega stanja ožjih svojcev (zakonec, starši, otroci, stari starši, vnuki, bratje, sestre), ki zavarovancu onemogoči potovanje,
- poziv na vojaške vaje, mobilizacija civilne zaščite ali pouka in vaj civilne zaščite ter poziva sodnih in upravnih organov, kjer je obvezna osebna prisotnost zavarovanca
- elementarnih nesreč, ki zavarovancu onemogočajo potovanje.

Vsa povračila razen premije same, se vračajo glede na predpise in lestvice Zavarovalnice Triglav d.d. oziroma po določilu agencije Meteor, Cerklje, d.o.o.

V primeru, da potnik odpove aranžma, potovanje ali izlet zaradi višje sile, pa ni vplačal zavarovanja o odpovedi potovanja, ima agencija pravico do povračila vseh svojih stroškov.

## **10. PREDPISI IN OBVEZNOSTI POTNIKA**

Potnik je dolžan spoštovati vse carinske, devizne in policijske predpise, v nasprotnem primeru nosi vse stroški in posledice sam. Spoštovati mora hišni red v gostinskih lokalih in hotelskih objektih ter dobronamerno sodelovati s predstavnikom organizatorja. Če tega ne upošteva, odgovarja za povzročeno škodo, organizator pa odklanja vsakršno odgovornost za škodo, ki bi jo potnik v takšnem primeru utrpel. Če potnik na potovanju izgubi dokumente ali so mu le-ti ukradeni, so pa nujno potrebi za nadaljevanje potovanja ali vrnitev v domovino, si je na lastne stroške dolžan priskrbeti nove, pri urejanju formalnosti v zvezi s tem, pa se lahko za pomoč obrne na predstavnika agencije.

## **11. IZGUBA DOKUMENTOV**

Če potnik na potovanju izgubi dokumente ali so mu le-ti ukradeni, so pa nujno potrebi za nadaljevanje potovanja ali vrnitev v domovino, si je na lastne stroške dolžan priskrbeti nove, pri urejanju formalnosti v zvezi s tem, pa se lahko za pomoč obrne na predstavnika agencije. Če pa mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do sorazmernega povračila vplačanega potovanja.

## **12. KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBJEKTOV IN NAMESTITEV**

Kategorizacija nastanitvenih objektov navedenih v programih agencije Meteor, Cerklje, d.o.o. so označene s številom zvezdic oziroma s kategorijo objektov. Objekti so v posamezne kategorije razvrščeni po zakonodaji države (veljavni v času izdaje programov), v kateri se nahajajo, torej niso kategorizirani s strani agencije Meteor, Cerklje, d.o.o., zato agencija Meteor, Cerklje, d.o.o. zanje ne odgovarja.

Praviloma se lahko gost vseli v sobo po 14.00, dolžan pa jo je zapustiti do 10.00 ure. V primeru spremembe namestitve je organizator dolžan gosta namestiti v objektu iste ali boljše kategorije. Kadar potniki potujejo na podlagi pripravljenega aranžmaja, se gost namesti v sobo v terminu, ki ga določa program.

## **13. PRTLJAGA**

Potnik ima pravico prevoza do 20 kg prtljage na rednih letalskih poletih. Pri poletih z nizkopračunskimi letalskimi prevozniki veljajo določila letalskega prevoznika. Za vsak preseženi kilogram je potrebno doplačilo, ki ga zahteva posamezni prevoznik v skladu s svojimi predpisi. Agencija Meteor, Cerklje, d.o.o. prevzema odgovornost za prtljago v primerih izvrševanjem prevozov aranžmajev, potovanj ali izletov z lastnimi avtobusi. Agencija Meteor, Cerklje, d.o.o. ne prevzema odgovornosti niti za prevoz, niti za uničenje ali izgubo prtljage, kot tudi ne za krajo prtljage ali drugih dragocenosti in dokumentov v primeru izvrševanj aranžmajev, potovanj ali izletov z drugimi avtobusnimi prevozniki ali prevoznimi sredstvi (na letalu, avtobusih drugih prevoznikov, ladjah, hotelih...). Prijavo za izgubljeno ali poškodovano prtljago potnik sam naslovi na prevoznika ali hotel. V primeru izgubljenega prtljage mora potnik na kraju samem, skupaj s predstavnikom prevoznika sestaviti zapisnik svoje prtljage (in predložiti vse potrebne dokumente) ter se ravnati po ustaljenih odredbah. Pri tem postopku lahko agencija pomaga vendar brez kakršne koli materialne obveznosti do potnika.

## **14. ZDRAVSTVENI PREDPISI**

Po predpisih Svetovne zdravstvene organizacije se je za določene države potrebno cepiti in si priskrbeti ustrezen dokument. Cepljenje je obvezno tudi, če je tovrsten predpis sprejet po sklenitvi prijavnice/pogodbe – to ni opravičljiv razlog za prekinitvev pogodbe. V primeru, da so v programu navedena oz. zahtevana določena cepljenja, si mora potnik sam priskrbeti mednarodno potrdilo – rumeno knjižico, z vpisanimi cepljenji. Agencija Meteor, Cerklje, d.o.o. ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitvev programa zaradi potnikovega nespoštovanja zdravstvenih predpisov države v katero vstopa, ali programa na katerega se je prijavil. V primeru, da potnik ni ustrezno zavarovan in med potekom potovanja potrebuje nujno medicinsko pomoč, agencija Meteor, Cerklje, d.o.o. ne krije stroškov, ki pri tem nastanejo.

## **15. NEZGODNO ZAVAROVANJE**

Potniki so v času aranžmaja, potovanja ali izleta osnovno nezgodno zdravstveno zavarovani. Agencija Meteor, Cerklje, d.o.o. priporoča potnikom sklenitev dodatnega nezgodnega zdravstvenega zavarovanja z asistenco v tujini. Vsem, ki bi se želeli zavarovati, lahko uredimo takšno zavarovanje, ki ga nudi CORIS.

## **16. PRITOŽBE OZIROMA REKLAMACIJE**

Potnik oziroma gost je dolžan reklamirati uslugo ali storitev na kraju samem in o tem obvestiti podjetje Meteor, Cerklje, d.o.o. 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 reklamiral storitve na kraju samem in o nepravilnosti obvestil vodnika potovanja oziroma predstavnika agencije, 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. V kolikor reklamacije ne more rešiti, je dolžan od predstavnika oziroma receptorja zahtevati pisno potrditev zahtevanih pomanjkljivosti ali jih zapisati v knjigo pritožb. Na osnovi le-te lahko vloži reklamacijo najkasneje v roku 2 mesecev po končanem aranžmaju, potovanju ali izletu oziroma letovanju. Reklamacija se ne upošteva v primeru, če gost ne navede naslova objekta, v katerem je bival (hotel, apartma, bungalov, privatna soba), ime hotela in številko sobe ter številko apartmaja oziroma bungalova.

Reklamacija mora biti utemeljena. Potnik mora za utemeljitev reklamacije priložiti ustrezne dokaze in / ali ustrezno potrdilo hotelirja, prevoznika oz. druge pooblaščenice osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik svoj zahtevek uveljavlja. V primeru, da potnik zakonsko določen rok zamudi, agencija Meteor, Cerklje, d.o.o. reklamacije vsebinsko obravnava, vendar ni obvezana do odškodninskih ali drugih zahtevkov. Potnik mora pisno reklamacijo poslati na naslov podjetja Meteor, Cerklje, d.o.o. Reklamacija mora biti podpisana, vloži pa jo lahko vsak potnik sam v svojem imenu ali pa za to pisno pooblasti tretjo osebo. Pooblastilo mora biti priloženo reklamaciji, sicer agencija Meteor, Cerklje, d.o.o. take reklamacije ne bo obravnavala. Višina odškodnine je v vsakem primeru omejena z višino vplačanega aranžmaja, če po krivdi agencije Meteor, Cerklje, d.o.o. ni prišlo do izvedbe programa ali nekaterih storitev, ima potnik pravico do odškodnine v višini realne vrednosti neizvedenih storitev. To določilo ne velja v primeru, da ima agencija Meteor, Cerklje, d.o.o. pravico do odpovedi aranžmaja, potovanja ali izleta ali spremembe programa, skladno z določili teh splošnih pogojev ali zakona.

## **17. SPORI**

Za reševanje sporov je pristojno sodišče v Kranju.