

# SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA AGENCIJE PREMIUM TRAVEL

Sedež: Premium Skupina d.o.o., Bratov Kunovarjev ulica 9, 1000 Ljubljana

Poslovna enota Medvode: Medvoška cesta 3, 1215 Medvode

## I. SPLOŠNA DOLOČILA

Splošni pogoji in navodila poslovanja so sestavni del pogodbe oz. vozovnice/voucherja, ki jo skleneta agencija PREMIUM SKUPINA D.O.O. in potnik. Potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo ali nakup in plačilo storitve PREMIUM SKUPINA D.O.O. potovanja in se nanj nanašajo ti splošni pogoji in navodila.

PREMIUM SKUPINA D.O.O. potovanja je posrednik med potnikom in ponudnikom produkta ali storitve in je kot tak odgovoren potniku posredovati vse potrebne informacije, ki jih le-ta potrebuje za svoje potovanje. PREMIUM SKUPINA D.O.O. potovanja ne dogovarja za posamezne pogoje, ki jih narekujejo ponudniki produktov ali storitev.

Potnik lahko pridobi informacije o produktih in storitvah, ki jih posreduje PREMIUM SKUPINA D.O.O. potovanja, osebno v poslovalnici, prek elektronske pošte, telefonskih klicev ter prek spletne strani. Vsak produkt narekuje svoje pogoje in svoj način rezervacije, za katere se smatra, da je potnik z njimi seznanjen ob opravljeni rezervaciji.

Potnik se lahko za razlago vseh dokumentov, ki niso na voljo v slovenskem jeziku, obrne na PREMIUM SKUPINA D.O.O. na način, kot je naveden v prejšnjem odstavku, sicer se predvideva, da je s pogoji in vsebino navedenih dokumentov seznanjen.

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

Z določili splošnih pogojev in navodil se potnik lahko seznanja na spletnih straneh agencije. Naročnik oziroma potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo ali opravila nakup in plačilo turističnega aranžmaja ali druge storitve PREMIUM SKUPINA D.O.O. in se nanj nanašajo ti Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje.

## II. PRIJAVA

Potnik se lahko prijavi za turistični aranžma, ki ga organizira PREMIUM SKUPINA D.O.O. na internetu, v poslovalnici ali pooblaščenici agenciji. Po sklepu in ceniku Združenja turističnih agencij Slovenije PREMIUM SKUPINA D.O.O. za svoje storitve zaračunava naročniku rezervacijske stroške v višini 15 € in stroške za sestavo ponudbe v višini 30 €. Ob prijavi PREMIUM SKUPINA D.O.O. in potnik skleneta pogodbo, ki je hkrati potrdilo o rezervaciji in vsebuje podatke o potnikovem turističnem aranžmaju ali pa se sklicuje na program aranžmaja, kjer so ti podatki navedeni. S pogodbo o organiziranju potovanja se organizator potovanja PREMIUM SKUPINA D.O.O. zavezuje, da bo kupcu zagotovil skupek storitev, ki sestavljajo turistični aranžma, kupec pa se zavezuje, da bo organizatorju za to plačal skupno ceno, na dan potrditve. V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, torej da le ti niso zapisani kot v potovalnih dokumentih, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov. Prijava potnika zavezuje. Od nje lahko odstopi le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja (VIII. točka splošnih pogojev). Za zavezujočo prijavo se poleg izrecne pisne prijave po elektronski pošti, faksu 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 ali konkludentno dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik posredoval zavezujočo prijavo ali prijavo, ki vsebuje katerega koli izmed navedenih podatkov. Pogodba se šteje za sklenjeno z dnem pisne potrditve PREMIUM SKUPINA D.O.O. 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.

## III. STORITVE, VŠTETE V CENI ARANŽMAJA

Če ni v programu drugače določeno, so v ceni aranžmaja vštete prevozne, hotelske in gostinske storitve, navedene v programu potovanja, kot tudi organizacija potovanja. Če ni v programu drugače določeno, veljajo cene posameznega turističnega aranžmaja na osebo, za nastanitve v dvoposteljnih sobah/kabinah oziroma ostalih nastanitvenih obratih.

## IV. POSEBNE STORITVE

Posebne storitve so tiste storitve, ki praviloma niso vštete v ceni aranžmaja (enoposteljna soba, posebna prehrana, opcijski dodatni izleti, transferji, najem avtomobilov, vstopnice, ipd.) ali so za njih v programu predvidena doplačila (zato jih potnik posebej plača razen, če ni v programu drugače določeno). V primeru, da so k posameznemu aranžmaju razpisane posebne oz. dodatne storitve, potnik posreduje želje po teh storitvah ob prijavi, doplača pa jih k ceni aranžmaja. Objavljene cene dodatnih oz. 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 vodi potovanja ali predstavniku organizatorja potovanja v kraju, kjer se storitev opravlja v ustrezni valuti, če je med potovanjem to storitev še mogoče naročiti.

## V. PLAČILO

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo pri blagajni PREMIUM SKUPINA D.O.O. ali pooblaščenici agenciji oz. pri kateri izmed bank. Depozit potnik plača ob prijavi in znaša 40 % cene aranžmaja oz. toliko, kot je navedeno v programu potovanja. Preostali del plača potnik najmanj 21 dni pred začetkom potovanja, oz. kakor je navedeno v programu. V primeru, da preostalega dela cene aranžmaja potnik ne plača v predvidenem roku, se šteje, da je odpovedal aranžma, in PREMIUM SKUPINA D.O.O. ravna po določilih o potnikovi odpovedi aranžmaja iz VIII. Točke teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje. Voucher, letalska vozovnica oziroma drug dokument za storitev velja kot potrdilo o vplačilu na vseh destinacijah. Potnik ga pokaže na zahtevo vodje potovanja ali hotelarja ter doplača le stroške osebne porabe oziroma ostalih doplačil, ki jih je na svojo željo dodatno rezerviral, kupil.

## VI. CENE

Cene potovanja so določene v programih potovanja; veljajo pa od dneva objave programa. PREMIUM SKUPINA D.O.O. si pridržuje pravico do spremembe cene, 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 potniku povrniti razliko v ceni. O morebitni spremembi cene potovanja PREMIUM SKUPINA D.O.O. potnika obvesti. PREMIUM SKUPINA 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 kupec odstopi od pogodbe, ne da bi moral povrniti škodo. V tem primeru mora PREMIUM SKUPINA D.O.O. povrniti kupcu vplačani znesek.

## VII. POTOVALNI DOKUMENTI

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 sam paziti in PREMIUM SKUPINA D.O.O. za morebitne neprijetnosti ali prisilne prekinitve potovanja potnika iz tega naslova ne odgovarja. PREMIUM SKUPINA D.O.O. je po Zakonu o varstvu potrošnikov dolžna opozoriti potnika o mejnih, carinskih ter zdravstvenih predpisih. Potnik si je dolžan pred potovanjem oz. do roka, ki je v programu določen, pridobiti vizume za države v katere potuje. Če potnik te obveznosti ne izpolni, PREMIUM SKUPINA D.O.O. ravna po določilih o potnikovi odpovedi potovanja. V primeru, da potnik ureja vizum PREMIUM SKUPINA D.O.O., le ta ne jamči uspešnosti pridobitve vizuma. Posredovanje PREMIUM SKUPINA D.O.O. pri pridobitvi vizuma ni všteto v ceni potovanja, ampak se plača posebej. Stroškov pridobitve vizumov PREMIUM SKUPINA D.O.O. potniku

vrača.

## VIII. POTNIKOVA ODPOVED POTOVANJA ALI SPREMEMBA POTOVANJA

Potnik ima pravico do pisne ali ustne odpovedi potovanja v poslovalnici, kjer se je prijavil, odjava preko interneta ni veljavna. V tem primeru ima PREMIUM SKUPINA D.O.O. pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi potovanja, katerih višina je odvisna od Časa, v katerem je potnik predložil odpoved:

- do 90 dni pred odhodom – administrativni stroški v višini 100 €
- 90 do 45 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve - 10% cene aranžmaja;
- 44 do 30 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve - 30% cene aranžmaja;
- 29 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.

Ob ustni odpovedi potovanja mora potnik podpisati odpovedni dokument, ki mu ga v podpis ponudi PREMIUM SKUPINA D.O.O., oziroma glede na dogovorjeno. V primeru, da zavrne podpis tega dokumenta, oziroma ne odpove v drugi pisni obliki, se šteje, kot da potovanja ni odpovedal.

Med potovanjem lahko potnik prekine potovanje samo na svojo željo in s pisno izjavo o prekinitvi. Če potnik med potovanjem potovanje prekine, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov. V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi potovanja drugače določeni, veljajo pogoji določeni v programu. Potnik lahko med potovanjem spremeni program oziroma naročene storitve samo s predhodnim pisnim soglasjem krajevnega/lokalnega agenta (ki ga je pooblastil PREMIUM SKUPINA D.O.O.) s tem, da mora PREMIUM SKUPINA D.O.O., kot organizatorja potovanja, o vsaki taki spremembi obvestiti najkasneje 8 dni po vrnitvi s potovanja.

## IX. ZAVAROVANJE RIZIKA ODPOVEDI

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 položi odstopnino. Sporazum o odpovednem riziku velja v primeru bolezni in smrti v ožji družini (zakonec, starši, otroci) in se lahko uveljavlja le ob predložitvi ustreznega potrdila. Veljajo splošni pogoji Zavarovalnice Europäische ter pripadajoča zavarovalnina glede na izbran paket zavarovanja.

V primeru potnikove odpovedi potovanja ima PREMIUM SKUPINA D.O.O. pravico do povrnitve administrativnih - stornacijskih stroškov, ki znašajo 35 € po natopnici/voucherju. Če potnik potovanja ne prične na dan, ki je določen kot začetek potovanja in potovanja pred samim začetkom ene odpove, nima pravice do uveljavljanja vračila/vplačila na podlagi plačane odstopnine. V primeru, da potnik odpove potovanje oz. odstopi od pogodbe zaradi višje sile, potovanja pa ni zavaroval za primer odpovedi, ima PREMIUM SKUPINA D.O.O. pravico do povračila vseh svojih stroškov, razliko pa vrne potniku. V primeru potnikove odpovedi PREMIUM SKUPINA D.O.O. ne vrača stroška rezervacije, ki znaša 15 eur po pogodbi.

## X. REKLAMACIJE

Majhnih pomanjkljivosti se ne upošteva. Če so storitve, navedene v programu, po mnenju, ki je neodvisno od osebnih lastnosti posameznega potnika, njegove starosti, spola, posebne občutljivosti ali posebne neobčutljivosti, opravljene slabo, lahko potnik poda pritožbo oziroma reklamacijo.

Pritožbeni postopek:

1. Takoj na kraju samem potnik reklamira neustrezno storitev pri predstavniku organizatorja, če je le-ta odsoten, 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, organizator ne bo upošteval poznejše reklamacije in potnikom ne bo odgovarjal na pisno pritožbo.
2. Če objektivne pritožbe ni mogoče rešiti s predstavnikom na kraju samem, je potnik dolžan takoj poklicati dežurno številko organizatorja +386 641 54443 in na kraju samem zahtevati pisno potrdilo o pomanjkljivosti.
3. Najpozneje v 2 mesecih po vrnitvi s potovanja mora potnik podati pisno pritožbo na prodajnem mestu, kjer se je prijavil za potovanje, ter priložiti ustrezno pisno potrdilo s podpisom predstavnika in morebitne račune zaradi dodatnih stroškov. Pritožba mora biti podpisana, vložiti pa jo lahko le vsak potnik sam v svojem imenu ali pa za to pisno pooblasti tretjo osebo. Pooblastilo mora biti priloženo pritožbi. Organizator bo vsebinsko obravnaval samo pritožbe z vsemi zahtevanimi priloženimi dokumenti, vložene v zakonsko določenem roku.
4. Organizator je dolžan izdati pisni odgovor k navedeni pritožbi v 8 dneh po njenem sprejemu oziroma v roku, ki je potreben za pridobitev informacij o vzroku pritožbe pri ponudniku storitve.
5. Dokler organizator ne da pisnega odgovora, se potnik odreče posredovanju katere koli druge osebe, sodnih ustanov ali dajanja informacij javnim glasilom.

Organizator bo reševal samo tiste pritožbe, kjer vzroka ni bilo mogoče odpraviti v kraju odhoda. Če bi bila glede na vsebino reklamacija lahko rešena na kraju samem, potnik pa ni grajal napake na kraju samem in o nepravilnosti ni obvestil navedenih oseb, se šteje, da se je potnik strinjal s pomanjkljivo opravljeno storitvijo in je s tem izgubil pravico do vlaganja poznejših reklamacij z zahtavo po znižanju cene storitve oziroma plačilu odškodnine. Največja odškodnina zaradi pritožbe lahko doseže znesek realne vrednosti reklamiranega dela aranžmaja, ne pa tudi dela aranžmaja – storitev, ki jih je potnik že dobil in je bil z njimi zadovoljen. S tem se prekine pravica kupca do nadomestila idealne škode. Pri aranžmajih "last minute" in aranžmajih po znižani akcijski ceni gre za skromnejše nastanitve, vendar ugodnejše in predvsem primerne za potnike, ki se jim kakovost bivanja ne zdi najpomembnejša. Potnik, ki se odloči za tak aranžma, je v skladu s Splošnimi pogoji poslovanja opozorjen na manjšo kakovost aranžmaja pred sklenitvijo pogodbe, zato nima pravice do uveljavljanja zahtevkov za znižanje cene, ki bi izvirali iz naslova kakovosti nastanitvenega objekta.

## XI. PRTLJAGA

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 oz. po določilih letalskega prevoznika. Otroci do dveh let nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage kolikor ni drugače zapisano na sami letalski vozovnici.

## XII. ODGOVORNOST ZA PRTLJAGO

PREMIUM SKUPINA D.O.O. ne prevzema nikakršne odgovornosti za izgubljeno ali poškodovano prtljago. Prijave izgubljene ali poškodovane prtljage potnik sam naslovi na prevoznika ali hotel 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 potniškem prometu.

PREMIUM SKUPINA D.O.O. ne odgovarja za krajo ali poškodovanje potnikove prtljage ali drugih osebnih stvari, dragocenosti in dokumentov iz namestitvenih objektov (hotelskih sob, apartmajev ipd.) in prevoznih sredstev (letal, avtobusov, ladij ipd.).

## XIII. 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 PREMIUM SKUPINA D.O.O predstavnik. V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do sorazmernega povračila vplačanega potovanja.

#### XIV. INFORMACIJE

Informacije, ki jih dobi potnik na prijavnem mestu, ne obvezujejo PREMIUM SKUPINA D.O.O bolj kot navedbe v ponudbi oz. v samem programu potovanja.

#### XV. KATEGORIZACIJE NAMESTITVENIH OBJEKTOV

Kategorizacije namestitvenih objektov (število zvezdic oziroma kategorija objektov), navedenih v katalogih ali programih PREMIUM SKUPINA D.O.O za turistične aranžmaje oz. potovanja, so lokalne oziroma nacionalne kategorizacije.

#### XVI. UPORABA PODATKOV

PREMIUM SKUPINA D.O.O. vse pridobljene podatke o potnikih varuje v skladu z zakonom o varstvu osebnih podatkov in pravilnikom o varovanju osebnih podatkov z dne 1. april 2008. Šteje se, da potnik s podpisom pogodbe pristaja na uporabo teh podatkov z namenom, da se izpolnijo pogodbene obveznosti in pravice ter tudi a namene neposrednega trženja, raziskave trga, segmentacije kupcev, statistične obdelave in obveščanja o ponudbi PREMIUM SKUPINA D.O.O in njegovih poslovnih partnerjev. V kolikor potnik tega ne želi, lahko to izjavi ob prijavi na potovanje.

#### XVII. LETALSKI PREVOZI S ČARTERSKIMI ALI NIZKOCENOVNIMI LETALSKIMI PREVOZNIKI

Na letu z nizkocenovnimi letalskimi prevozniki je potniku dovoljen 1 kos ročne prtljage (nahrbtnik/kovček), ki jo nese v letalo, glede na določila izbranega nizkocenovnega prevoznika. V ceni aranžmaja ni nujno vključiti tudi 1 kos prtljage na osebo, ki se odda ob prijavi za let. 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 oziroma na sami letalski vozovnici in je odvisna od izbranega prevoznika. Hrana in pijača na letalu praviloma nista všteta v ceno, sedežni red na letalu praviloma ni vnaprej določen. Ob prijavi je potrebno navesti TOČNO 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.

#### XVII. LETALSKA VOZOVNICE Z REDNIMI PREVOZNIKI

V kolikor pogodbo predstavljata letalska vozovnica, potem veljajo splošni pogoji, kot so določeni s strani mednarodnega združenja prevoznikov IATA. Za vsako letalsko vozovnico veljajo svoji pogoji, katere določi prevoznik in o katerih je potnik seznanjen pred ali ob nakupu s strani PREMIUM SKUPINA D.O.O. potovanja. Potnik in PREMIUM SKUPINA D.O.O. potovanja sta se dolžna ravnati po pogojih, ki jih določi letalska družba. PREMIUM SKUPINA D.O.O. potovanja je posrednik med potnikom in letalsko družbo in je kot tak odgovoren potniku posredovate vse potrebne informacije, ki jih le-ta potrebuje. PREMIUM SKUPINA D.O.O. potovanja ne odgovarja za posamezne pogoje, ki jih narekuje letalska družba.

Cene letalskih kart, navedene na spletnih straneh in reklamnem materialu, so informativne narave. Natančne cene dobi potnik v poslovalnici, prek telefona ali elektronske pošte. Vse cene, ki jih potnik dobi v obliki ponudbe na omenjene načine, so že z vsemi vključenimi pristojbinami in dodatki. Predračun/ponudba velja samo za plačila v okviru delovnega časa isti dan izdaje predračuna; naslednji dan predračun, razen v kolikor je bilo to posebej poudarjeno, ni več veljaven. Cene letalskih kart se lahko dnevno spreminjajo zaradi sprememb v menjalniškem tečaju ter višini pristojbin, o čemer je potnik obveščen ob rezervaciji.

Potnik je ob rezervaciji dolžan navesti vse podatke (kot so objavljeni v veljavnih potnih dokumentih), predložiti dokumente, če je taka zahteva posamezne letalske družbe ter plačati morebitne stroške rezervacije. Pogoji rezervacije so odvisni od pogojev, ki jih narekuje posamezna letalska družba za izbran tip letalske karte; ti pogoji so posredovani potniku, ki se odloča na podlagi pridobljenih informacij. V primeru da potnik ob rezervaciji ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov. Nekatere letalske družbe nudijo rezervacije v čakalni vrsti (t. i. *waiting list*). V kolikor pride do take ponudbe, je potnik obveščen o pogojih take rezervacije in se je dolžan ravnati po njih, v kolikor sprejme njihovo ponudbo.

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo v poslovalnici PREMIUM SKUPINA D.O.O. potovanja oz. PREMIUM SKUPINA D.O.O. potovanja prejme plačilo na svoj transakcijski račun; plačilo mora biti vidno na transakcijskem računu PREMIUM SKUPINA D.O.O. potovanja v okviru delovnega časa. 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, ...) PREMIUM SKUPINA D.O.O. potovanja, v primeru vračila plačila PREMIUM SKUPINA D.O.O. potovanja v nobenem primeru ne more izplačati gotovine, potnik pa lahko zahteva dobropis, če je do njega upravičen.

Letalska družba si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda oz. 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 in zaradi tega odpovedi letov, naravne nesreče ali drugi nepredvideni vzroki, na katere PREMIUM SKUPINA D.O.O. potovanja ne more vplivati), brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih v potniškem prometu.

V primeru da letalska družba odpove let, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene. V primeru odpovedi leta potnik nima pravice do povračila stroškov vizuma, potrebnega za vstop v državo, kamor naj bi potoval, ali stroškov cepljenj, ki jih ta država zahteva. PREMIUM SKUPINA D.O.O. potovanja ne odgovarja za zamude letal kakor tudi ne za spremembe potovanja potnika, ki bi nastale kot posledica takšnih zamud.

#### Spremembe in odpovedi

Potnik lahko zahteva spremembe v potovanju (npr. sprememba imena, števila potnikov, datuma, destinacije ...), vendar v okviru pogojev, ki jih narekuje letalska družba za izbrano letalsko karto. Za izvedbo spremembe mora potnik plačati stroške, kot so določeni v pogojih letalske družbe ter strošek spremembe / odpovedi letalske vozovnice, ki znaša 35 eur/vozovnico oziroma po veljavnem ceniku in o katerih je bil potnik predhodno seznanjen preko spletne strani oziroma pod pogojem da izbrana letalska karta omogoča zelene spremembe, o čemer je bil potnik pisno/ustno seznanjen. Potnik lahko v vsakem trenutku pisno odpove letalsko karto, vendar v trenutku odpovedi začnejo veljati odpovedni stroški po pogojih letalske družbe za izbrano letalsko karto. PREMIUM SKUPINA D.O.O. in potnik sta dolžna spoštovati veljavne pogoje, kot jih narekuje letalska družba. V kolikor pogoji omogočajo potniku ob odpovedi delno vračilo kupnine, potem je potnik dolžan predložiti vse dokumente, ki jih letalska družba zahteva.

#### Prtljaga

Pri letalskem prevozu je za prtljago odgovorna izključno letalska družba, na podlagi predpisov, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu. Prijave izgubljene ali poškodovane prtljage potnik sam naslovi na prevoznika. Za prevoz posebne prtljage, kot so kolo, surf, golf oprema itn. mora potnik prevozniku

plačati doplačilo, in sicer po navadi ob odhodu direktno na letališču. V vsakem primeru je obvezno prevoz tovrstne prtljage najaviti že ob rezervaciji, letalski prevoznik pa si zaradi omejitve omejene kapacitete vseeno v vsakem primeru pridržuje pravico do zavrnitve prevoza te 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, oz. po določilih letalskega prevoznika. Troški 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.

Za vprašanja glede točnih pravil za dovoljeno prtljago ter točnih cen dodatne prtljage se obrnite na info@premiumtravel.si ali pokličite 0590 43444.

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 potniškem prometu.

PREMIUM SKUPINA D.O.O. potovanja ne odgovarja za krajo ali poškodovanje potnikove prtljage ali drugih osebnih stvari, dragocenosti in dokumentov iz prevoznih sredstev (letal, avtobusov, ladjd ipd.).

#### Točnost prevoznikov

PREMIUM SKUPINA D.O.O. potovanja ne odgovarja za točnost prevozov v kopenskem, morskem in letalskem prevozu, 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. PREMIUM SKUPINA D.O.O. potovanja ne odgovarja za škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva.

#### XIX. KONČNA DOLOČILA

V primeru spora med strankami je za vse spore pristojno stvarno sodišče v kraju stalnega prebivališča tožeče stranke.

#### POSEBNI POGOJI IN NAVODILA ZA TURISTIČNE ARANŽMAJE

Ti posebni pogoji veljajo za določene posamezno naštete turistične aranžmaje v tistem delu, ki se razlikuje od splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje, drugače veljajo tudi za te aranžmaje splošni pogoji za turistične aranžmaje in navodila oz. določilo v posameznem programu, če je tam drugače določeno.

#### I. ZA MEDCELINSKA POTOVANJA IN MEDCELINSKE TURISTIČNE ARANŽMAJE

Prijave potnikov za medcelinska potovanja in medcelinske turistične aranžmaje sprejema poslovalnica PREMIUM SKUPINA D.O.O in druge pooblaščen turistične agencije do zasedenosti prostih mest, vendar pa najkasneje do 8 dni pred odhodom. V primeru, da razpisne možnosti na posameznem potovanju oziroma turističnem aranžmaju to dopuščajo, je prijava možna tudi znotraj 7 dnevnega roka. Ob prijavi plača potnik depozit v višini 40% vrednosti potovanja oz. aranžmaja, preostali del pa plača najkasneje 21 dni pred pričetkom potovanja, ko prejme vse potovalne dokumente. V primeru potnikove prijave na potovanje oz. turistični aranžma znotraj 60-dnevnega roka do pričetka potovanja oziroma aranžmaja PREMIUM SKUPINA D.O.O ne jamči razpisanih pogojev potovanja oziroma aranžmaja, ampak trenutno najugodnejše pogoje.

PREMIUM SKUPINA D.O.O. ne odgovarja za spremembe prihodnjih 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.

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

#### II. ZA ARANŽMAJE, KJER PREMIUM SKUPINA D.O.O NASTOPA KOT POSREDNIK

PREMIUM SKUPINA D.O.O. ne odgovarja za storitve na potovanjih oziroma turističnih aranžmajih, kjer ne nastopa kot organizator potovanja, ampak zgolj kot posrednik pri sklenitvi pogodbe o organiziranju potovanja. V takih primerih odgovarja zgolj za posredovanje. Vsi turistični aranžmaji in potovanja, kjer nastopa PREMIUM SKUPINA D.O.O. kot posrednik, so posebej označeni, hkrati pa bo ta označba tudi na samem potrdilu o potovanju.

#### III. TELEFONSKA PRODAJA TURISTIČNIH ARANŽMAJEV OZ. POTOVANJ

V primeru telefonskega naročila oz. prodaje turističnega aranžmaja ali potovanja, če posamezni aranžma oz. potovanje to dopušča, velja poleg teh splošnih pogojev še ponudba za telefonsko naročilo oz. prodajo turističnih aranžmajev in potovanj PREMIUM SKUPINA D.O.O. (v nadaljevanju ponudba). V primeru, da si določila teh splošnih pogojev in ponudbe nasprotujejo, veljajo določila ponudbe. Šteje se, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev in ponudbe tisti trenutek, ko je telefonsko naročil turistični aranžma oziroma potovanje.

#### IV. PRODAJA TURISTIČNIH ARANŽMAJEV PO INTERNETU

V primeru naročila oziroma prodaje turističnega aranžmaja ali potovanja po INTERNETU, veljajo ti splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje in posebni pogoji oziroma ponudba, objavljena na PREMIUM SKUPINA D.O.O. INTERNET strani. V primeru, da si določila teh splošnih pogojev in navodil za potovanje in določila posebnih pogojev oziroma ponudbe, objavljene na PREMIUM SKUPINA D.O.O. INTERNET strani nasprotujejo, veljajo določila posebnih pogojev oz. ponudbe.

Šteje se, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev in navodil za potovanje tisti trenutek, ko je naročil posamezno PREMIUM SKUPINA D.O.O. storitev prek INTERNETA.

#### V. POTOVANJE Z OTROKI

V posamezni primerih, določenih s posameznim programom turističnega aranžmaja ali potovanja, 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 oz. potovanja ali na celotni turistični aranžma ali potovanje. Pogoji in višina posameznega popusta je določena v vsakem posameznem programu turističnega aranžmaja ali potovanja. V kolikor v posameznem programu niso predvideni posebni popusti za mladoletne osebe, ki potujejo v spremstvu odraslih oseb, pomeni, da ta turistični aranžma ali potovanje 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 oz. voucherju za posamezni turistični aranžma ali potovanje se šteje, da ta otrok nima pravice potovati v okviru tega turističnega aranžmaja ali potovanja.