

## SPLOŠNI POGOJI IN NAVODILA ZA TURISTIČNE ARANŽMAJE

### I. SPLOŠNA DOLOČILA

Ti splošni pogoji in navodila za potovanje so sestavni del pogodbe oz. napotnice/voucherja, ki jo skleneta Razvojni center Novo mesto d.o.o. (v nadaljevanju RCNM) oz. pooblaščenca RCNM in potnik, ki se prijavlja za določen turistični aranžma.

Splošni pogoji veljajo le za turistične aranžmaje, ki jih organizira RCNM, razen v kolikor je izrecno navedeno, da veljajo tudi za prodajo aranžmajev drugih organizatorjev. Organizator potovanja je potovalna RCNM, 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 drugače določeno, velja navedba oz. določilo, navedeno v programu.

V primeru telefonske prodaje oziroma prodaje po internetu se šteje, da je potnik sprejel določila teh Splošnih pogojev poslovanja takrat, ko je telefonsko oziroma po internetu naročil turistični aranžma. Z določili splošnih pogojev in navodil se potnik lahko seznanja na spletni strani [www.zidanice.si](http://www.zidanice.si), [www.visitdolenjska.eu](http://www.visitdolenjska.eu) oziroma na katerikoli drugi strani, kjer RCNM kot organizator posreduje svoje storitve na internetu, kjer so posebej označeni in splošno dostopni.

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

### II. PRIJAVA

Potnik se lahko prijavi za turistični aranžma, ki ga organizira RCNM, na spletu ali pooblaščenca agenciji. Ob prijavi RCNM in potnik skleneta pogodbo, 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.

Po sklepu in ceniku Združenja turističnih agencij Slovenije RCNM za svoje storitve zaračunava naročniku standardne rezervacijske stroške in stroške za sestavo ponudbe pri prodaji turističnih aranžmajev:

- v višini 8 € na prijavnico (voucher) za enodnevne izlete in aranžmaje do vrednosti 200 €

- v višini 16 € na prijavnico (voucher) za vse ostale aranžmaje.

Pri sestavi kompleksnih ponudb RCNM zahteva varščino za sestavo ponudbe v višini 30 €.

V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov.

Prijava potnika je zavezujoča. Od nje lahko odstopi le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja (VII. točka 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 (v agenciji ali po telefonu), pisni ali elektronski 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.

Ob rezervaciji na vprašanje (RQ-request) potnik plača varščino v višini 30% rezervacije oziroma je odvisna od lestvice stroškov odpovedi odgovornega organizatorja ter predvidenega datuma odhoda. Na ta način postane vse, kar je navedeno v teh pogojih oziroma pogojih odgovornega organizatorja pravna obveznost, tako za potnika kot organizatorja, v kolikor odgovorni organizator takšne rezervacije na poizvedbo ne potrdi.

V kolikor se potnik odloči za rezervacijo z opcijo (povpraševanje ali ponudbo) s strani organizatorja, veljajo pogoji za sklenitev pogodbe, ki so označeni na opsijskem dokumentu. Opcija ne velja in ni zavezujoča le v primeru višje sile ali »stop bookinga«.

Pogodba se šteje za sklenjeno z dnem pisne potrditve RCNM.

### III. PLAČILO

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo na transakcijski račun RCNM ali pooblaščenca agenciji oz. ko RCNM prejme plačilo na svoj transakcijski račun.

Prijavnina in stroški rezervacije, ki jo potnik plača ob prijavi, znaša 30% cene aranžmaja, oz. toliko, kot je navedeno v programu potovanja. Preostali del plača potnik najmanj 14 dni pred začetkom potovanja, oz. kakor je navedeno v programu.

V primeru, da preostalega dela pogodbene obveznosti potnik ali njegovo prijavno mesto ne plača v predvidenem roku, se šteje, da je odpovedal aranžma, in smiselno se uporabijo določila o potnikovi odpovedi aranžmaja iz 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/voucher ali/in potrdilo o vplačilu); v nasprotnem primeru, vodja potovanja potnika ne sprejme na potovanje oz. aranžma. Potnik lahko plača z gotovino ali z drugim predvidenim plačilnim sredstvom. V skladu s pogoji negotovinskega poslovanja finančnih institucij, v primeru negotovinskega plačila turističnega aranžmaja ali druge storitve, RCNM v primeru vračila nobenem primeru ne more izplačati gotovine, potnik pa lahko zahteva dobropis, če je do njega upravičen.

Kadar za potnika turistični aranžma rezervira pooblaščenca turistična RCNM, veljajo vsa določila iz te točke smiselno tudi za pooblaščenca turistično agencijo.

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

#### **IV. ODGOVORNOST ORGANIZATORJA IN PRAVICA POTNIKA**

V primeru insolventnosti vam RCNM kot organizator, skladno z zakonodajo in zakonom o varstvu potrošnikov, posreduje osnovne informacije o veljavnem Garantnem pismu za zavarovanje likvidnostnih težav organizatorjev potovanj in podjetij, ki omogočajo povezane potovalne aranžmaje:

- številka garantnega pisma in datum izdaje: 1-543-0970866/21, 8. 12. 2021.

- Izdajatelj jamstva (garant): Zavarovalnica Sava, d.d., Cankarjeva ulica 3, 2000 Maribor

-Predmet zavarovalnega jamstva jamstvo v primeru likvidnostnih težav zavarovalca, skladno z veljavno zakonodajo s področja varstva potrošnikov v primeru likvidnostnih težav organizatorja potovanja/podjetja, ki omogoča povezane potovalne aranžmaje. V primeru, da posamezne potovalne storitve turističnega paketa niso izvedene zaradi likvidnostnih težav zavarovalca, zavarovalnica zagotavlja jamstvo za povračilo vseh plačil, ki so bila vplačana s strani upravičenca. Če pogodba o paketnem potovanju vključuje tudi prevoz upravičenca in likvidnostne težave zavarovalca vplivajo na izvedbo turističnega paketa, ki se je že začel izvajati, zavarovalnica zagotavlja jamstvo za zagotovitev povratka upravičenca in stroške nastanitve pred povratkom, če je to potrebno  
Kontaktni naslov: Zavarovalnica Sava, d.d., Cankarjeva ulica 3, 2000 Maribor

#### **V. CENE**

Cene potovanja so določene s programom potovanja ali letovanja, ter veljajo od dneva objave programa. Potnik je ob osnovni ceni turističnega aranžmaja dolžan plačati tudi vsa obvezna doplačila (vizumi in ipd.), ki se, v kolikor niso že všteta v osnovno ceno aranžmaja, v pogodbi o potovanju seštevajo skupaj z osnovno ceno turističnega aranžmaja ter morebitnimi neobveznimi doplačili v končno ceno in tako na podlagi pogodbe o potovanju predstavljajo kočno obveznost za potnika.

RCNM si pridržuje pravico do spremembe cene zaradi sprememb v menjalniškem tečaju ali sprememb v tarifah prevoznikov, ki vplivajo na ceno potovanja, v skladu z Obligacijskim zakonikom, ki ureja obligacijska razmerja in predpisi, ki so veljavni v Republiki Sloveniji. O morebitni spremembi cene potovanja RCNM potnika obvesti.

RCNM lahko v programu določi, da potnik plača storitve, ki bodo opravljene na kraju samem. V tem primeru RCNM ne nastopa kot organizator, ne kot posrednik, ampak zgolj informator. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahtevke izključno od izvajalca storitve na kraju samem.

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

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

#### **VI. 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 in osnovno nezgodno zavarovanje.

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

#### **VII. POSEBNE STORITVE**

Posebne storitve so tiste storitve, ki praviloma niso vštete v ceni aranžmaja (enoposteljna soba, posebna prehrana, opcijski dodatni izleti ipd.) ali so za njih v programu predvidena doplačila (vizumi, letališke pristojbine ipd.), 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 vodji potovanja ali predstavniku RCNM oziroma predstavniku organizatorja potovanja, ki organizira potnikov turistični aranžma, v kraju, kjer se storitev opravlja, v ustrezni valuti, če je med potovanjem to storitev še mogoče naročiti, po ceni, veljavni na kraju samem.

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

Potnik ima pravico do odpovedi potovanja v poslovalnici, kjer se je prijavil. V primeru, ko potnik odpove aranžma v organizaciji RCNM., ima RCNM pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi potovanja. Višina povračila stroškov je odvisna od časa, v katerem je potnik predložil odpoved. Če potnik odpove aranžma, je dolžan RCNM povrniti administrativne stroške v višini 16,00 € na napotnico oz. voucher. 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, ki ga organizira RCNM je odvisna od časa pred pričetkom opravljanja storitev, v katerem je potnik predložil odpoved oziroma drugače odpovedal potovanje:

- 60 do 30 dni pred odhodom - 10% cene aranžmaja
- 29 do 22 dni pred odhodom - 30% cene aranžmaja
- 21 do 15 dni pred odhodom - 40% cene aranžmaja
- 14 do 8 dni pred odhodom - 60% cene aranžmaja
- 7 do vključno dneva odhoda oz. pričetka opravljanja storitve - 100% cene aranžmaja

Neudeležba brez odpovedi: 100% cene aranžmaja.

Lestvica odpovedi za individualne rezervacije (Turizem v zidanicah, zidanice.si):

- 31 dni pred prihodom – brez stroškov
- 30 do 14 dni pred prihodom – 30% vrednosti rezervacije
- 13 do 7 dni pred prihodom – 50% vrednosti
- 6 do nič ni pred prihodom – 100% vrednosti rezervacije

Navedena višina stroškov zaradi odpovedi potovanja ne velja za strošek izbranih letalskih vozovnic ter za storitve, kupljene preko rezervacijskih sistemov s posebnimi pogoji kot so: hoteli, najem avtomobila, transferji, razne vstopnice, trajektni prevozi, vizumi. Za vsako tako storitev je lahko strošek odpovedi tudi 100% že na dan nakupa. Posebne pogoji so praviloma navedeni ob prijavi ali ob potrditvi ponudbe (na pogodbi), zato se v primeru potnikove odpovedi FIT aranžmaja te storitve obravnavajo ločeno od klasične lestvice odpovednih stroškov, navedenih zgoraj. Taki posebni pogoji so velikokrat določeni, ko se kupuje storitev po nižji ali znižani ceni z rezervacijskih sistemov za zgoraj navedene storitve in ne dopuščajo sprememb ali odpovedi.

#### ZAKLJUČENE SKUPINE:

Za zaključene skupine veljajo drugačni pogoji odpovedi. Ob potrditvi potovanja/izleta nastanejo takojšnji stroški rezervacije, ki so ob morebitni odpovedi potovanja nepovratni. Sama višina stroškov odpovedi je odvisna od sledečih dejavnikov: stroškov rezervacije letalskih vozovnic; stroškov hotelskih rezervacij; stalih stroškov, ki morebiti nastanejo zaradi posebnih zahtev potnikov. Višina stroškov odpovedi aranžmaja, ko RCNM ni organizator aranžmaja, je določena s splošnimi pogoji ali drugim aktom organizatorja. V primeru, ko je v pogodbo vključen tudi nakup letalskih vozovnic veljajo splošni pogoji posameznega letalskega prevoznika, pri tem pa ima RCNM poleg stroškov stornacije in administrativnih stroškov tudi pravico zadržanja rezervacijske pristojbine (TSC).

Ne glede na zgoraj določene stroške odpovedi so ti lahko tudi višji, kadar to pogojujejo pogoji organiziranja potovanja, ki jih RCNM narekujejo veljavni pogoji prodaje in jih pogojujejo 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.

Če se potnik ne pojavi ali odpove pogodbo o potovanju na dan začetka ali celo po njegovem začetku, ga RCNM oziroma organizator potovanja bremeni za celotno vrednost aranžmaja, ki je lahko povečana do višine dejanskih stroškov.

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 s RCNM, 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 RCNM 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 zaračuna RCNM potniku administrativne stroške v višini 16,00 €, v primerih, ko so stroški višji, predvsem 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 RCNM zahteva povrnitev dejanskih stroškov.

RCNM oziroma pooblaščen oseba RCNM 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. RCNM v tem primeru smatra, da je potnik odpovedal potovanje na dan odhoda in ravna po določilih o potnikovi odpovedi. RCNM bo uveljavljal vso škodo, ki bi jo na poti oziroma med trajanjem izvajanja programa povzročil potnik pod vplivom alkohola, droge ali drugih tovrstnih substanc.

#### IX. Odstopnina (RIZIKO 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 (vplača odpovedni riziko).

Sporazum o odstopnini oz. odpovednem rizikom 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) in se lahko uveljavlja le ob predložitvi ustreznega potrdila.

Osnovna odstopnina je odvisna od cene aranžmaja in števila potnikov, začne se pri 4,02 % od zneska aranžmaja; najnižji možni znesek odstopnine je 10 eur. S programom se lahko posebej določi drugačna višina odstopnine, oziroma, da odstopnina ni mogoča.

Potnik lahko vplača tudi razširjeno kritje (točen znesek je odvisen od zneska aranžmaja in števila prijavljenih oseb). Razširjeno kritje pokriva naslednje: premoženjska škoda na zavarovančevi lastnini; poziv sodnih ali upravnih organov; nepričakovana izguba zaposlitve; sprejem v novo službo, če je bil zavarovanec pred tem brezposeln; vložitev ločitvenega zahtevka; pomanjkanje snega na destinaciji; presaditev organov; operacija; zdravljenje v zdravilišču.

Ne glede na plačano odstopnino ima RCNM v primeru potnikove odpovedi potovanja pravico do povrnitve administrativnih stroškov, ki znašajo 16,00 € po napotnici/voucherju. Če aranžma vključuje tudi letalsko vozovnico, RCNM zadrži tudi rezervacijsko pristojbino (TSC). Potnik ima iz naslova vplačane odstopnine (odpovednega rizika) torej pravico do povračila vplačanega zneska za pogodbeno dogovorjene turistične storitve, zmanjšanega za administrativne stroške 16,00 €, na prijavo, vplačano odstopnino in TSC. Navedeno velja za vse primere, tudi ko RCNM ni organizator potovanja.

RCNM ne odgovarja za stroške načrtovanja potovanja (npr. stroški cepljenja, vizum, potni stroški, ipd..)

Potnik ima pravico do odpovedi potovanja do najkasnejše dve uri pred pričetkom potovanja. Pričetek potovanja se prične z uro organiziranega prevoza, vštetelega v aranžma oz. s prevzemom v aranžma vključenega nastanitvenega objekta (praviloma ob 14.00).

Če potnik potovanja ne prične na dan, ki je določen kot pričetek potovanja in potovanja pred samim pričetkom pisno ne odpove, nima pravice do uveljavljanja vračila vplačila na podlagi 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 pričetka potovanja ne zgledi v nastanitvenem objektu.

Če potnik potovanja ne prične na dan, ki je določen kot pričetek potovanja in potovanja pred samim pričetkom ne odpove, nima pravice do uveljavljanja vračila vplačila na podlagi plačane odstopnine. Smatra se tudi, da potnik ni pričel potovanja oziroma da je odstopil od pogodbe, kadar potnika ne sprejme na prevoz prevoznik (letalski, ladijski, avtobusni in podobno) iz kakršnihkoli razlogov, ki so lahko varnostne ali regulativne narave, ne glede ali se je to zgodilo med potovanjem ali na pričetku potovanja. Potnik je v takem primeru odgovoren za vso povzročeno škodo in ne more uveljavljati nobenih vračil na podlagi plačane odstopnine.

V primeru, da potnik odpove potovanje oz. odstopi od pogodbe zaradi dokumentirane višje sile, ki je ni mogel predvideti ali se ji izogniti v času pred podpisom pogodbe o potovanju, ter ima o tem ustrezne veljavne uradne dokumente, pa ni položil odstopnine, ima RCNM pravico do povračila vseh svojih že nastalih stroškov kakor tudi do vseh tistih, ki z odpovedjo potovanja nastanejo. Razliko vrne RCNM potniku.

Zahtevka za uveljavitev odstopnine ni mogoče uveljavljati po datumu začetka potovanja oz. letovanja, kakor tudi ne za čas neizkoriščenega dela potovanja ali letovanja.

V primeru, da potnik sklene zavarovanje odpovedi turističnega potovanja, se potnikove pravice iz naslova odstopnine uveljavljajo po splošnih pogojih poslovanja zavarovalnice. Potek in čas reševanja škodnega primera je v pristojnosti zavarovalnice, pri kateri je bilo sklenjeno zavarovanje.

#### **X: ODPOVED POTOVANJA ALI SPREMEMBA PROGRAMA**

RCNM si v skladu z veljavno zakonodajo pridržuje pravico do odpovedi potovanja. RCNM si pridržuje odpovedati potovanje najkasneje 7 (SEDEM) dni pred predvidenim odhodom, če se za potovanje ne prijavi potrebno, v programu navedeno število potnikov.

Če v programu ni drugače navedeno, je najmanjše število potnikov v določenem prevoznem sredstvu naslednje:

- za potovanje z avtobusom - najmanj 40 potnikov
- za potovanje na rednih letalskih progah v Evropi najmanj 20 potnikov v posamezni skupini
- za potovanje s posebnimi letali, vlaki ali ladjami - najmanj 80% zasedenosti le-teh.

V primerih, ko RCNM izrecno pisno jamči odhod oziroma "garantira odhod", ne more odpovedati potovanja.

RCNM 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 RCNM pa te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe.

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

RCNM 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, kjer je organiziran program, naravne nesreče ali drugi nepredvideni vzroki, na katere RCNM ne more vplivati), brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih v potniškem prometu.

RCNM 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 RCNM odpove potovanje, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene aranžmaja. V primeru odpovedi potovanja s strani RCNM, potnik nima pravice do povračila stroškov vizuma, potrebnega za vstop v državo, kamor naj bi se potovalo, ali stroškov cepljenj, ki so bili s programom zahtevani. O kakršnikoli naknadni spremembi programa RCNM potnika nemudoma obvesti. Če RCNM 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.

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

V primeru, da stanje na kraju samem RCNM ne dopušča namestitve potnikov v naročenem objektu, lahko RCNM namesti potnika v istem kraju v drug objekt enake kategorije.

#### **XI. POTNI DOKUMENTI in OSTALE POTNIKOVE OBVEZNOSTI**

Potnik se je dolžan informirati o veljavnih predpisih o potnih listih, 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 katere ali skozi katero potuje.

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 RCNM za morebitne neprijetnosti ali

prisilno prekinitev potovanja potnika iz tega naslova ne odgovarja.

Potnik si je dolžan pred potovanjem, oz. do roka, ki je v programu določen, pridobiti vizume za države, v katere potuje in opraviti cepljena, ki so za te države zahtevana. Če potnik te obveznosti ne izpolni, ravna RCNM po določenih o potnikovi odpovedi potovanja. V primeru, da potniku ureja vizum RCNM, le ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Stroškov pridobitve vizumov RCNM potniku ne vrača. RCNM ne jamči za točnost informacij, pridobljenih od pristojnih veleposlaništev. V primeru zavrnitve vstopa v državo, ali druge ovire, nosi vse stroške potnik sam. Posredovanje RCNM pri pridobitvi vizuma ni všteto v ceni potovanja, ampak se plača posebej. Smatra se, da si potnik ureja vizum sam, kadar RCNM ne dostavi za ureditev vizuma potrebnih dokumentov v roku določenem v programu ali ponudbi.

Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu (letalski, ladijski, avtobusni...) je potnik dolžan ob prijavi posredovati vse potrebne podatke o vseh udeležencih potovanja ali letovanja, ki jih prijavlja. Podatki se morajo v celoti ujemati s podatki v uradnih dokumentih, ki so jih udeleženci potovanja dolžni v skladu s predpisi o prestopu državne meje in ustreznimi tujimi zakonodajnimi akti, nositi s seboj. V primeru, da napačni podatki povzročijo zamudo, dodatne stroške ali prekinitev potovanja, odgovarja za vse nastale stroške udeležencem potovanja zgolj potnik sam.

Potnik je dolžan spoštovati hišni red v hotelskih in gostinskih objektih. Če potnik ne upošteva svojih obveznosti, odgovarja organizatorju za povzročeno škodo, organizator pa odklanja vsakršno odgovornost za škodo, ki jo je potnik utrpel v takem primeru. Prav tako potnik ne sme ogroziti življenja in zdravja sopotnikov in samega poteka potovanja. V nasprotnem primeru ima predstavnik organizatorja pravico izločiti potnika iz nadaljnega potovanja brez povračila stroškov, razen plačil, ki se plačujejo na kraju samem.

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

Potnikom prijavljenim na enodnevne izlete in na počitnice z lastnim prevozom, RCNM obvestila pred odhodom ne pošilja. Za potovanja, poletne in zimske počitnice z organiziranim prevozom potnik prejme končno OBVESTILO najkasneje pet dni pred odhodom; če potnik obvestila v tem roku ne prejme se je dolžan zglasiti na svojem prijavnem mestu. Škodo, ki bi nastala, ker bi potnik podal nepopoln ali nepravilen naslov za namen izpolnitve napotnice/voucherja ali pogodbe, nosi potnik. V primeru da potnik do en (1) dan pred odhodom ne prejme obvestila na svoj naslov, ki ga je posredoval ob prijavi, je naprošen, da se obrne na svoje prijavno mesto oziroma na RCNM na elektronski naslov [info@visitdolenjska.eu](mailto:info@visitdolenjska.eu), [info@zidanice.si](mailto:info@zidanice.si) ali na 07 337 29 82.

Škodo, ki bi nastala, ker bi potnik podal nepopoln ali nepravilen naslov, nosi potnik.

## **XIII. ZDRAVSTVENI PREDPISI**

Po predpisih Svetovne zdravstvene organizacije se je za potovanje v določene države potnik dolžan cepiti in si priskrbeti ustrezen dokument. V primeru, da so v programu za potovanje navedena oz. zahtevana

določena cepljenja, si mora vsak potnik sam priskrbeti mednarodno potrdilo - rumeno knjižico, z vpisanimi opravljenimi cepljenji. RCNM ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitev 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.

## **XIV. 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 ali hotel oz. Drugega neposrednega ponudnika storitev. Za prevoz posebne prtljage, kot je so kolo, surf, golf oprema... 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 prijavi, 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 določenih prevoznika), vsak dodatni kilogram pa doplača potnik sam na kraju samem v ustrezni valuti, oz. po določenih 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 potniškem prometu.

RCNM 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.)

## **XV. TOČNOST PREVOZNIKOV – KOPENSKI, MORSKI IN LETALSKI PREVOZ**

RCNM 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. RCNM si pridržuje pravico do spremembe voznega reda, tipov letal, prevoznika in smeri poleta, ki nastopijo zaradi različnih tehničnih in organizacijskih razlogov. Prav tako lahko pride do zamud, ki so največkrat posledica preobremenjenosti zračnega prostora, stavk in slabega vremena, nanje pa organizator nima vpliva.

Spremembe iz prejšnjega odstavka pri paketnih potovalnih aranžmajih ne štejejo za spremembo programa potovanja, saj sta prvi in zadnji dan potovanja namenjena izključno prihodu in odhodu na/z destinacijo(e) ter s tem povezanimi transporti, ne pa tudi počitku.

Odgovornost RCNM je omejena zgolj na neizvedbo določenega dela programa, v delu, ki pomeni ustrezne materialne stroške. RCNM ne odgovarja za nematerialno škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva. Potnik je dolžan 48 ur pred povratkom pri predstavniku organizatorja preveriti uro povratka.

Vsi letalski prevozi so izključno v pristojnosti letalskih družb in nanje RCNM nima vpliva. Pravica letalskega prevoznika je, da zaradi tehničnih ali organizacijskih razlogov spremeni dan, čas leta, vrsto letala ali ponudi nadomestni let. Iz teh in iz organizacijskih razlogov si dovoljujemo pravico do spremembe časa leta, vrste letala, letalskih linij (npr. trikotni leti, dodatna vmesna pristajanja, menjava letališča...). Spremembe letov lahko nastanejo tudi v času, ko je rezervacija že potrjena zaradi tehničnih ali organizacijskih razlogov. Točen raspored poletov in končne informacije boste prejeli nekaj dni pred odhodom. Zamude letov prav tako niso v pristojnosti agencije. Do zamude letalskih prevoznikov lahko prihaja zaradi različnih razlogov: nujna vzdrževalna dela, stavke, slabe vremenske razmere in obremenitve zračnega prostora. Za dodatne stroške ali neizkoriščeno storitev ter drugo škodo, ki nastane zaradi zamude letalskega prevoznika, RCNM ne sprejema odgovornosti. Prosimo upoštevajte, da ima varnost potnikov prednost pred točnostjo poletov. Prihod na letališče je določen pri posebnih charter letih 2 uri pred predvidenim odhodom letala. Pri charter letih je namreč možen tudi predčasen odhod, prav tako je potrebno pravočasno prevzeti potovalne dokumente. V primeru, da na letališče niste prispeli v za to priporočenem času, RCNM ne prevzema stroškov za zamujen let in vse, kar je posledično vezano na to. Letalske vozovnice potniki prejmejo za odhod in vrnitev običajno preko elektronske pošte ali v poslovalnici RCNM. Za potnike, ki so kupili samo letalske vozovnice, še posebej velja opozorilo, da vsaj 24 ur pred poletom še enkrat preverijo točno uro leta pri agenciji, kjer je bila napravljena rezervacija. Pri nakupu letalskih vozovnic transfer z/do letališča ni vključen v ceno. Prtljaga mora biti primerna za prevoz z letalom in ustrezno zaprta. Upoštevajte dovoljeno težo prtljage, ki je navedena na končnem obvestilu pred odhodom ter predpise o ročni prtljagi. Prav tako je potrebno že ob rezervaciji opozoriti na posebno prtljago (surf, kolesa, golf ali potapljaška oprema...) in jo tudi doplačati. Prav tako je potrebno pridobiti ustrezno dovoljenje za prevoz živali. Prevoz prtljage ne sodi med odgovornosti agencije, niti za poškodovano, niti za izgubljeno prtljago. Ob takšnih primerih se nemudoma obrnite na ustrezne službe že kar neposredno na letališču, običajno oddelek »lost and found«, kjer boste prejeli ustreznega zapisnika in referenčno številko. Kasnejših reklamacij letalski prevoznik ne bo upošteval.

V primeru, ko potnik kupi letalsko vozovnico na redni liniji ali na nizko cenovnem prevozniku, veljajo stroga prevoznikova pravila, ki jih potnik od prodajnega

referenta prejme pri povpraševanju ali rezervaciji. RCNM RCNM je v tem primeru le posrednik pri prodaji. Isto velja tudi za oddano prtljago, saj nekateri prevozniki ne vključujejo več oddane prtljage pri najnižjih cenah poletov in se le te lahko doplačajo, pri nizko cenovnih prevoznikih pa je prtljaga vedno za doplačilo (potnik lahko izbira med različno težo). Potnik je dolžan posredovati IME in PRIIMEK za rezervacijo tako kot je zapisano v osebni dokumentu (potnem listu), saj se morajo podatki ujemati s podatki na letalski vozovnici. Posamezni prevozniki zahtevajo tudi številko, veljavnost in vrsto osebnega dokumenta, s katerim bo potnik potoval ter potnikove rojstne podatke. Za morebitne napačno javljene podatke RCNM ne odgovarja, posledično pa prevozniki zaračunajo strošek spremembe, v kolikor pa prevoznik ne dovoljuje spremembe, je pa to nakup nove vozovnice. S končno ceno, ki jo potnik prejme v ponudbi ali ob rezervaciji, je točno zapisano, kaj cena vključuje (letalski prevoz, letališke in varnostne pristojbine, doplačilo za gorivo, rezervacijski strošek), prav tako tudi koliko je vključene prtljage in kakšna do doplačila. Vse stroške določa prevoznik in so odvisni od prodajne tarife letalskega prevoza.

V primeru odpovedi leta s strani nizkocenovnega letalskega prevoznika gredo stroški vseh sprememb in morebitna naknadna doplačila (tudi po povratku) v celoti v breme in na račun potnika. RCNM 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.

#### **XVI. 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 predstavnika RCNM. V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do kakršnegakoli povračila vplačanega potovanja ali povrnitve stroškov.

#### **XVII. INFORMACIJE**

Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, ne obvezujejo RCNM 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.

Cene in fotografije objavljene na internetu in reklamnih materialih so informativne narave, zato RCNM ne jamči za popolnost ali verodostojnost podatkov ter izgled, kadar tako jamstvo ni izrecno navedeno.

#### **XVIII. KATEGORIZACIJE NAMESTITVENIH OBJEKTOV IN SPLOŠNO O HIŠNIH REDIH**

Kategorizacije namestitvenih objektov (število zvezdic oziroma kategorija objektov), navedene v katalogih ali programih RCNM za turistične aranžmaje oz. potovanja, so lokalne oziroma nacionalne kategorizacije, in ne kategorizacije RCNM, zato RCNM za njih ne odgovarja. Organizator ne prevzema odgovornosti za ustno ali pisno informacijo, ki ni v skladu z opisi storitev v njegovem programu.

Potnike informativno seznanjamo z mednarodnimi uzancami, v skladu s katerimi je nastanitev običajno možna po 14:00 uri na dan prihoda; na dan odhoda je potrebno sobo izprazniti do 11:00 ure, če ni v programu drugače določeno. Za hišni red ali spremembe hišnega reda RCNM ne odgovarja v nobenem primeru, potnik pa se je vedno dolžan ravnati v skladu s hišnim redom.

Pri aranžmajih, označenih z »all inclusive«, je treba pozorno prebrati opis storitev v programu oziroma ponudbi, saj ne kaže enačitev vseh »all inclusive« ponudb. Običajno je osnovna storitev pri »all inclusive« ponudbi polni penzion (zajtrk, kosilo in večerja), pri obrokih je všteta pijača. Če potnik pri rezervaciji ne doplača sobe s posebnimi značilnostmi (pogled na morje, balkon, lega – orientacija, določeno nadstropje) je nastanjen v eni od sob, ki so uradno registrirane za oddajanje 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 izpolnjene.

Pri nastanitvi v enoposteljni sobi mora potnik upoštevati, da le-ta ponavadi ne ustreza standardu dvoposteljne sobe, da je ponavadi manjša in ima slabšo lego. Pri nastanitvi v triposteljni sobi mora potnik upoštevati, da gre za največkrat dejansko za dvoposteljno sobo s pomožnim ležiščem, pri čemer nastanitev tretje osebe ne ustreza standardu ostalih dveh oseb. Ponavadi gre za zložljivo posteljo, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je primerna za otroke.

#### **XIX. REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE**

Potnik naj nepravilnosti oziroma pomanjkljivosti graja tudi na kraju samem vodniku, predstavniku oziroma pooblaščen 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. Potnik lahko vloži reklamacijo pisno v predpisanem roku. Brez pisne reklamacije RCNM ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov. Potnik naj pisno reklamacijo pošlje na naslov: Razvojni center Novo mesto d.o.o., Podbreznik 15, 8000 Novo mesto.

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 RCNM take reklamacije ne bo obravnaval.

Reklamacija mora biti utemeljena. Potnik mora reklamaciji priložiti ustrezne dokaze in/ali ustrezno potrdilo hotelirja, prevoznika oz. druge ustrezne osebe o

dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik svoj zahtevek uveljavlja.

Višina odškodnine je v vsakem primeru omejena z višino vplačanega aranžmaja. Če po krivdi RCNM 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 RCNM pravico do odpovedi aranžmaja ali spremembe programa, skladno z določili teh splošnih pogojev in zakona.

#### **XX. UPORABA PODATKOV**

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

#### **XXI. KONČNA DOLOČILA**

V vseh cenah iz ponudbe RCNM je že vključen davek na dodano vrednost.

V primeru spora med strankami je za vse spore pristojno sodišče v Novem mestu.

Razvojni center Novo mesto d.o.o.

Podbreznik 15, 8000 Novo mesto

Novo mesto, januar 2022