

SPLOŠNI POGOJI IN NAVODILA ZA TURISTIČNE ARANŽMAJE

- 1. PRIJAVA**
 - Potnik se lahko prijavi za izlet, potovanje ali letovanje, v nadaljevanju na turistični aranžma, ki ga organizira ALPETOUR, Potovalna agencija d.o.o., (v nadaljevanju Alpetour) v katerikoli Alpetourjevi poslovalnici, pooblaščenici agenciji, preko spletnih strani, telefonsko ali po elektronski pošti. Ob prijavi Alpetour kot organizator potovanja in potnik skleneta pogodbo; Prijavnico – Pogodbo / Potrdilo o potovanju / Račun, v nadaljevanju prijavnico, ki vsebuje podatke o turističnem aranžmaju ali pa se sklicuje na program turističnega aranžmaja, kjer so ti podatki navedeni.
 - Ob prijavi je potnik dolžan navesti vse podatke in predložiti dokumente, ki jih zahteva turistični aranžma, ter plačati akontacijo.
 - Če želi potnik uveljavljati popuste, je ob prijavi dolžan predložiti dokumente, ki izkazujejo upravičenost (upokojeenci, otroci, invalidi ipd).
 - Ko se potnik za izlet / potovanje prijavlja po elektronski pošti, po telefonu ali preko spletnih strani velja njegova prijava za potrjeno, ko prejme v izpolnitev in podpis prijavnico in vplača akontacijo. Šteje se, da je potnik sprejel določila Splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje, ki so objavljeni na Alpetourjevi spletni strani. Potnik je dolžan v teh primerih plačati naročeno storitev ob prijavi, oziroma v skladu z dogovorom.
 - Prijava po elektronski pošti, po telefonu ali preko spletnih strani s plačilom po predračunu ali položnico ni več možna do 14 dni pred datumom začetka turističnega aranžmaja.
 - Alpetour zaračunava administrativne stroške za rezervacije turističnih aranžmajev, posredovanje letalskih vozovnic, viz, odpovedi turističnih aranžmajev, izdelavo turističnih aranžmajev po naročilu in izdelavo ponudb za občasne prevoze skladno z veljavnim cenikom.
 - V primeru, če potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je sam odgovoren za vse posledice in ev. stroške, ki bi utegnili nastati zaradi napačnih podatkov.
 - Potnik vstopi v avtobus na vstopnem mestu, ki je naveden na prijavnici.
- 2. MOŽNA DOPLAČILA**
 - Storitve, ki niso vštete v osnovno ceno turističnega aranžmaja, potnik lahko naroči in plača posebej.
 - Posebne storitve, kot je na primer enoposteljna soba, potnik običajno doplača na prodajnem mestu, kjer je sklenil prijavo.
 - Dodatne storitve, kot so na primer fakultativni izleti, dodatni možni ogledi znamenitosti z vstopninami in podobno, potnik doplača vodniku v kraju, kjer je storitev opravljena v ustrezni valuti.
- 3. PLAČILO**
 - Ob prijavi je potnik dolžan plačati akontacijo v višini 30 % cene turističnega aranžmaja, oz. toliko, kot je navedeno v programu turističnega aranžmaja. Preostali del plača najkasneje 8 dni pred začetkom koriščenja turističnega aranžmaja.
 - Če se potnik prijavlja telefonsko, po elektronski pošti ali preko spletnih strani, velja njegova prijava za potrjeno, če naročeno storitev plača s kreditno (ali debetno bančno kartico, če to storitev omogoča njegova banka).
 - Če se potnik prijavlja telefonsko, po elektronski pošti ali preko spletnih strani in želi plačilo po predračunu ali na položnico, velja njegova prijava za potrjeno, ko Alpetour na svoj račun prejme plačilo. Alpetour v tem primeru rezervirana mesta drži največ 3 delovne dni. V času do 14 dni pred začetkom turističnega aranžmaja plačila po predračunu ali položnici niso več možna.
 - Potnik je ob odhodu dolžan predložiti vodniku dokument o plačanem turističnem aranžmaju - prijavnico.
- 4. CENE**
 - Cena turističnega aranžmaja je določena v programu.
 - Alpetour lahko v programu določi dve ceni turističnega aranžmaja, ki sta odvisni od števila prijavljenih potnikov. Potnik se prijavi po nižji ceni, vendar je seznanjen in nepreklicno soglaša z doplačilom razlike med nižjo in višjo ceno, če bi se za potovanje prijavilo manjše število potnikov. O spremenjenih pogojih Alpetour potnike obvesti 10 dni pred odhodom. Potnik ne more odstopiti od pogodbe, če nastopi pogoj za zvišanje cene.
 - Skladno s 57. členom Zakona o varstvu potrošnikov si pridružujemo pravico do spremembe cene, če pride do sprememb v menjalnih valutnih tečajih ali do sprememb v cenikih prevoznikov. Alpetour potnika pisno obvešča o spremembi cene.
 - Alpetour ob prijavi na turistični aranžma potniku dodeli številko sedeža glede na trenutno razpoložljivost prostih sedežev. Pridržuje si pravico optimalno razporediti potnike v avtobusu. Potnik, ki se prijavi sam, ima pravico zahtevati prosti sedež poleg sebe, za katerega Alpetour zaračunava pavšalni znesek 60 % vrednosti turističnega aranžmaja. Če potnik praznega sedeža ni plačal, ima Alpetour pravico sedež prodati drugemu potniku.
- 5. STORITVE VŠTETE V CENO**
 - V ceno turističnega aranžmaja so praviloma vštete prevozne, hotelske in gostinske storitve, vstopni vizumi, letališke pristojbine, stroški turističnih, strokovnih in krajevnih vodnikov, organizacija turističnega aranžmaja in podobno, kar je navedeno v programu turističnega aranžmaja.
 - Različni popusti se med seboj ne seštevajo. Za potnika velja zanj najugodnejši popust. Za aranžmaje iz ponudbe »v zadnjem hipu« organizator dodatnih popustov ne daje.
- 6. CARINSKI IN DEVIZNI PREDPISI TER POTNI DOKUMENTI**
 - Potnik, ki se prijavi na turistični aranžma, mora imeti veljaven osebni dokument (osebno izkaznico ali potni list). Za potovanje v države članice Evropske unije slovenski državljan potrebuje veljavno osebno izkaznico ali potni list, za potovanje v države izven Evropske unije pa veljaven potni list ter urejeno vizo, če jo država, v katero potuje, zahteva.
 - Če se na turistični aranžma prijavi oseba, ki ni državljan Republike Slovenije, mora na to izrecno opozoriti ob prijavi. V primeru, da potnik potrebuje vizum, Alpetour meni, da ga ureja sam, pri tem pa mu, če želi, nudi ustrezno pomoč.
 - Če Alpetour organizira potovanje v države, kjer slovenski državljanji potrebujejo vizum, to označi na programu potovanja. Če potnik ob prijavi navede vse potrebne podatke in posreduje vse potrebne dokumente za pridobitev vizuma, le-tega uredi Alpetour, v nasprotnem primeru pa Alpetour to razume tako, kot da potnik vizum in z njim povezane dokumente ureja sam.
 - Če Alpetour nastopa kot posrednik potovanja v države, kjer slovenski državljanji potrebujejo vizum, le-to označi na ponudbi. Potnik ob prijavi navede ali bo vizum urejal sam ali ga ureja Alpetour. Če ob prijavi navede vse potrebne podatke in posreduje vse potrebne dokumente za pridobitev vizuma, le-tega uredi Alpetour.
 - Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu je potnik dolžan ob prijavi navesti potrebne podatke o vseh udeležencih, 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 napačno sporočeni podatki povzročijo kakršno koli zamudo, dodatne stroške ali prekinitev potovanja, odgovarja potnik sam.
 - Potnik je dolžan spoštovati carinske in devizne predpise ter predpise o veljavnosti osebnih dokumentov.
- 7. POTNIKOVA ODPOVED ALI SPREMEMBA TURISTIČNEGA ARANŽMAJA**
 - Potnik ima pravico do pisne ali ustne odpovedi turističnega aranžmaja v poslovalnici, kjer se je prijavil. V tem primeru ima Alpetour pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi potovanja, katerega znesek je odvisen od časa, v katerem je potnik predložil odpoved in to:
 - več kot 30 dni pred odhodom 7 % cene aranžmaja
 - 29 do 22 dni pred odhodom 20 % cene aranžmaja
 - 21 do 15 dni pred odhodom 30 % cene aranžmaja
 - 14 do 8 dni pred odhodom 50 % cene aranžmaja
 - 7 do 1 dan (24 ur) pred odhodom 80 % cene aranžmaja
 - na dan odhoda (manj kot 24 ur ali po odhodu) celotna cena aranžmaja.
 - Če potnik med koriščenjem turističnega aranžmaja na lastno željo pisno odstopi od turističnega aranžmaja, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov.
 - Alpetour zaračunava administrativne stroške, če si potnik najde zamenjavo za turistični aranžma oz. če potnik turistični aranžma odpove, ne glede na plačano vsoto.
 - Potnik lahko po sklenitvi pogodbe spremeni ime, število potnikov, datum, namestitvev pod pogojem, da je taka sprememba možna brez odpovedi turističnega aranžmaja. V primeru spremembe zaračuna Alpetour potniku administrativne stroške skladno z veljavnim cenikom.
 - V primeru, da potnik odpove turistični aranžma oz. odstopi od pogodbe zaradi dokumentirane višje sile, ki je ni mogel predvideti ali se ji izogniti v času pred podpisom pogodbe ter ima za to ustrezna dokazila in dokumente, ima Alpetour pravico do povračila vseh svojih že nastalih stroškov. Razliko Alpetour vrne potniku.
 - Alpetour ali njegova pooblaščenca oseba lahko zavrneta osebo, ki je ob odhodu očitno pod vplivom alkohola, droge ali drugih tovrstnih substanc, predvsem kadar ocenita, da bi potnik lahko ogrozil zdravje ali premoženje sebe in drugih. Alpetour v tem primeru meni, da je potnik odpovedal turistični aranžma na dan odhoda in ravna po določilih o potnikovi odpovedi. Alpetour bo uveljavljal vso škodo, ki bi jo na poti oz. med trajanjem izvajanja turističnega aranžmaja povzročil potnik pod vplivom alkohola, droge ali drugih tovrstnih substanc.

8. ODSTOPNINA (ZAVAROVANJE STROŠKA ODPOVEDI POTOVANJA)

• Potnik lahko ob prijavi sklene tudi zavarovanje stroška odpovedi turističnega aranžmaja za primer, če se zaradi določenih nepredvidenih okoliščin turističnega aranžmaja ne bi mogel udeležiti. V tem primeru mu Alpetour povrne vplačani znesek. Takšni primeri so:

1. nezgode, smrti ali nepričakovano takšno poslabšanje zdravstvenega stanja zavarovalca, ki mu onemogoča potovanje,
 2. nezgode, smrti ali nepričakovano takšno poslabšanje zdravstvenega stanja zavarovalčevih otrok, staršev, brata ali sestre, zakonca ali izven zakonskega partnerja in starih staršev, ki zavarovalcu onemogočajo potovanje, ob pogoju, da je zavarovalec dolžan navedene osebe v primeru nezgode ali takega poslabšanja zdravstvenega stanja negovati, kar mora biti razvidno iz zdravniškega potrdila,
 3. poziv sodnih ali upravnih organov, kjer je obvezna osebna prisotnost zavarovalca,
 4. naravne nesreče ali višje sile, ki zavarovalcu onemogočajo potovanje,
 5. nezgode, smrti ali nepričakovano takšno poslabšanja zdravstvenega stanja sopotnika/ov (ko potuje do 6 oseb), ki niso v sorodstvenem razmerju (npr. fant in punca, ki nista v skupnem gospodinjstvu ali prijatelja/i, ipd..) oziroma so v širšem sorodstvenem razmerju z zavarovalcem pod pogojem, da je/so skupaj z zavarovalcem naveden/i na prijavnici in v sami pogodbi o potovanju.
- Za zavarovanje veljajo pogoji Adriatic Slovenice, s katerimi se potnik ob sklenitvi zavarovanja izrecno strinja. Pogoji so objavljeni na strani <http://www.alpetour.si/splosni-pogoji>. Pogoj za vračilo vplačanega zneska je pisna odpoved potovanja skupaj z zahtevano dokumentacijo, ki mora biti podana Alpetourju najkasneje v roku 3 dni od dneva nastanka razloga za odpoved potovanja.
 - Zavarovalna premija znaša 2,93 % cene turističnega aranžmaja, oz. minimalna premija je 7,60 EUR, če v programu ni drugače določeno. (Klavlula za zavarovanje stroška odpovedi potovanja je dostopna na naši spletni strani in prodajnih mestih).
 - Če potnik turističnega aranžmaja ne začne koristiti na dan odhoda in pred samim začetkom le-tega ni odpovedal, nima pravice do uveljavljanja vračila vplačila na podlagi plačane zavarovalne premije. Za potnika, ki ni začel potovanja iz katerega koli varnostnega ali regulativnega razloga se šteje, da je odstopil od pogodbe in je odgovoren za vso povzročeno škodo in ne more uveljavljati nobenih vračil na podlagi plačane zavarovalne premije.
 - Zahtevka za povračilo kupnine na podlagi vplačane zavarovalne premije ni mogoče uveljaviti po datumu začetka turističnega aranžmaja, kakor tudi ne za čas neizkoriščenega dela turističnega aranžmaja.

9. ODPOVED POTOVANJA ALI SPREMEMBA PROGRAMA

• Alpetour si na podlagi veljavnih zakonskih predpisov pridržuje pravico do odpovedi turističnega aranžmaja, če se zanj ne prijavi potrebno število potnikov, določeno v programu. Alpetour potnike o odpovedi obvesti najmanj:

- 20 dni pred začetkom potovanja, če bi le-to trajalo več kot šest dni,
- 7 dni pred začetkom potovanja, če bi le-to trajalo do vključno šest dni
- Ravno tako si Alpetour pridržuje pravico do popolnega ali delnega odstopa od pogodbe, če pred izvajanjem ali med izvajanjem programa nastopijo izredne okoliščine, ki jih ni možno pričakovati, odstraniti ali se jim izogniti, za Alpetour pa te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenili, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe.
- Alpetour si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda na pot zaradi spremembe letalskega voznega reda ali nastopa višje sile ter pravico do spremembe smeri potovanja, če se spreminjajo pogoji za potovanje (novi vozni red, negotov položaj v državi, kjer je organiziran program, naravne nesreče ali drugi nepredvideni vzroki na katere Alpetour ne more vplivati), brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih.
- Alpetour ne more prevzeti odgovornosti za spremembe programa zaradi nastopa kakršne koli višje sile med potekom programa. V teh primerih lahko potnikom zagotovi storitve v spremenjeni obliki glede na obstoječe možnosti.
- Če Alpetour odpove turistični aranžma, ima potnik pravico do povračila celotne kupnine, tudi vplačane zavarovalne premije. V primeru Alpetourjeve 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.

10. REKLAMACIJE

- Potnik mora v najkrajšem mogočem času izvajalcu storitev, vodniku ali spremljevalcu, organizatorju oziroma prodajalcu ali lokalnemu predstavniku organizatorja oz. prodajalca, če obstaja, pisno ali v drugi ustrezni obliki sporočiti vsako napako, ki jo med izpolnjevanjem pogodbe opazi na kraju samem. Ob morebitni pritožbi mora organizator potovanja, prodajalec ali lokalni predstavnik organizatorja ali prodajalca, če obstaja, v najkrajšem mogočem času narediti vse potrebno za odpravo pomanjkljivosti. Predstavnik Alpetourja in potnik, ki meni, da je prišlo do napake, sestavita zapisnik, ki ga podpišeta in je podlaga pri nadaljnjem postopku reklamacije.
- Če pomanjkljivosti niso bile odpravljene na kraju samem, lahko potnik pisno vloži reklamacijo v 60 dneh po končanem turističnem aranžmaju. Če potnik zamudi zakonsko določen rok, Alpetour reklamacije ne obravnava.
- Brez pisne reklamacije ter zapisnika Alpetour ne obravnava zahtevkov za znižanje cene ter odškodninskih in drugih zahtevkov.
- Če po krivdi Alpetourja ni prišlo do izvedbe turističnega aranžmaja ali nekaterih storitev, ima potnik pravico do odškodnine v višini realne vrednosti neizvedenih storitev, razen v primeru, ko ima Alpetour pravico do odpovedi turističnega aranžmaja ali spremembe programa potovanja.

11. ZDRAVSTVENI PREDPISI

- V nekaterih primerih so navedena potrebna cepljenja. Vsak potnik si je dolžan priskrbeti mednarodno potrdilo – rumeno knjižico z vpisanimi cepljenji.

12. PRTLJAGA

- Prevoz prtljage do določene teže in velikosti, ki jo določa posamezni prevoznik, je brezplačen.
- Alpetour ne odgovarja za krajo prtljage na poti in v hotelu.

13. IZGUBA DOKUMENTOV

- Če potnik na potovanju izgubi dokumente ali so mu le-ti ukradeni, so pa nujno potrebni za nadaljnje potovanje ali vrnitev v domovino, si je na lastne stroške dolžan priskrbeti nove, pri urejanju formalnosti v zvezi s tem pa se za nasvete in pomoč lahko obrne na vodnika.

14. INFORMACIJE

- Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, ne obvezujejo Alpetourja bolj kot navedbe v ponudbi oz. v samem programu potovanja.

15. KATEGORIZACIJE NAMESTITVENIH OBJEKTOV

- Kategorizacije namestitvenih objektov (št. zvezdic oz. kategorija objekta) navedene v katalogih ali Alpetourjevih programih so lokalne oz. nacionalne kategorije in ne kategorije Alpetourja, zato Alpetour za njih ne odgovarja.
- Običajno je nastanitev v objekt po mednarodnih uzancih možna po 14.00 uri na dan prihoda, na dan odhoda je potrebno sobo izprazniti do 10. ure, če ni v programu navedeno drugače. Potnik se je vedno dolžan ravnati v skladu s hišnim redom.

16. POSAMEZNA PRIJAVA ZA NAMESTITEV V ENO ALI DVOPOSTELJNI SOBI

- Potnik, ki potuje sam, je dolžan doplačati ceno enoposteljne sobe. V primeru, da potnik, ki potuje sam izrazi željo, da bi delil sobo, lahko prepusti Alpetourju, da mu najde partnerja oz. potnika na istem aranžmaju, s katerim bo delil sobo. Ne glede na omenjeno pa mora posamezno prijavljeni potnik ob prijavi doplačati za enoposteljno sobo. V primeru, da Alpetour najde potnika, ki bi delil sobo, se potniku vrne doplačilo za namestitev v enoposteljni sobi, oz. se vplačano doplačilo enoposteljne sobe obračuna pri končnem plačilu turističnega aranžmaja.

17. POTOVANJE Z OTROKI

- Pogoji in višina popusta so določeni v posameznem programu. V kolikor v programu niso predvideni popusti to pomeni, da 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 tujo državo, kamor potuje. V primeru, da otrok ni naveden na potovalnem dokumentu se šteje, da otrok nima pravice potovati v okviru tega turističnega aranžmaja.

18. POTOVANJA V ZADNJEM HIPU

- Last minute potovanja niso navedena v Alpetourjevi kataloški ponudbi. Gre za posebno kategorijo aranžmajev, kjer Alpetour potniku ponuja zadnjo razpoložljivo namestitev na določenem programu ali v kapacitetah, ki niso v redni prodaji. Pri tovrstni nastanitvi gre računati tudi za sobe in apartmaje, ki so skromno opremljeni oz. nimajo atraktivnega pogleda, so pa zato cene ugodnejše.
- Če aranžma ni plačan pravočasno, se šteje, da pogodba ni bila sklenjena.
- Za last minute aranžmaje ni možno skleniti zavarovanja stroškov odpovedi.

19. UPORABA PODATKOV

- Alpetour vse pridobljene podatke o potnikih obdeluje skladno s Politiko varstva osebnih podatkov v okviru dejavnosti turistične agencije, ki je dostopna na www.alpetour.si.

20. OPOZORILO

- Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje so sestavni del pogodbe, ki jo s podpisom prijavnice skleneta Alpetour oz. pooblaščenca agencija in potnik, ki se prijavlja na določen turistični aranžma.
- Splošni pogoji veljajo le za turistične aranžmaje, ki jih organizira Alpetour. V kolikor je organizator druga turistična agencija, veljajo splošni pogoji le-te.
- Splošni pogoji stopijo v veljavo s 25.05.2018. S tem datumom preneha veljavnost Splošnih pogojev starejšega datuma.