

**SPLOŠNI POGOJI IN NAVODILA ZA TURISTIČNE ARANŽMAJE IN IZLETE ZA ZAKLJUČENE SKUPINE****1. PRIJAVA**

- Zaključena skupina (v nadaljevanju skupina) se lahko prijavi na izlet ali potovanje, v nadaljevanju turistični aranžma, ki ga organizira ALPETOUR, Potovalna agencija d.o.o., v nadaljevanju Alpetour, v katerikoli Alpetourjevi poslovalnici, pooblaščenici agenciji, preko spletnih strani, telefonsko, po telefaksu ali po elektronski pošti. Ob prijavi Alpetour kot organizator potovanja in predstavnik skupine skleneta pogodbo, ki je ob enem tudi potrdilo o potovanju in vsebuje podatke o turističnem aranžmaju ali pa se sklicuje na program turističnega aranžmaja, kjer so ti podatki navedeni.
- Ob prijavi je predstavnik skupine dolžan navesti vse podatke in predložiti dokumente, ki so potrebni za izvedbo turističnega aranžmaja ter plačati akontacijo.
- Prijava na turistični aranžma velja za potrjeno, ko predstavnik skupine prejme v izpolnitev in podpis Prijavnico – pogodbo / Potrdilo o potovanju za zaključene skupine in Alpi in le-to podpiše.
- V vseh primerih prodaje, to je osebno, po telefonu, po faksu, po elektronski pošti ali preko spletnih strani se šteje, da je skupina sprejela določila Splošnih pogojev in navodil za aranžmaje in izlete za zaključene skupine.
- Skupina je dolžna v roku 3 dni od izvršene prijave vplačati akontacijo, če ni v pogodbi drugače opredeljeno.
- Alpetour zaračunava izdelavo programov po naročilu skladno z veljavnim cenikom.
- V primeru, če predstavnik skupine ob prijavi ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse posledice in ev. stroške, ki bi utegnili nastati zaradi napačnih podatkov.
- Če šola oz. druga izobraževalna institucija nastopa v vlogi naročnika ne pa tudi plačnika naročenega turističnega aranžmaja, plačniki pa so starši oz. zakoniti zastopniki mladoletnih oseb, morajo starši oz. zakoniti zastopniki predložiti ustrezne podatke in podpisati prijavnico.
- Potniki vstopajo in izstopajo na/z avtobus/a na vstopnih /izstopnih mestih, ki so navedeni na Prijavnici – pogodbi – potrdilo o potovanju.

**2. MOŽNA DOPLAČILA**

- Storitve, ki niso vštete v osnovno ceno turističnega aranžmaja, skupina ali posamezni potnik lahko naroči in plača posebej.
- Posebne storitve, kot je na primer enoposteljna soba in podobno, skupina običajno doplača na prodajnem mestu, kjer je sklenila prijavo.
- Dodatne storitve, kot so na primer fakultativni izleti, dodatni možni ogledi znamenitosti z vstopninami in podobno, skupina doplača vodniku v kraju, kjer je storitev opravljena, v ustreznih valutah.

**3. PLAČILO**

- Ob prijavi je skupina dolžna plačati akontacijo v višini 30 % cene turističnega aranžmaja, oz. toliko, kot je navedeno v pogodbi. Preostali del plača najkasneje 8 dni pred začetkom koriščenja turističnega aranžmaja, če ni drugače navedeno.
- Predstavnik skupine je ob odhodu dolžan predložiti vodji potovanja dokument o plačanem aranžmaju (Prijavnico - pogodbo - potrdilo o potovanju).

**4. CENE**

- Cena turističnega aranžmaja je določena v programu.
- Skladno s 57. členom Zakona o varstvu potrošnikov si Alpetour pridržuje pravico do spremembe cene, če pride do sprememb v menjalnih valutnih tečajih ali do sprememb v cenikih prevoznikov. Alpetour pisno obvešča skupino o spremembi cene.
- Skladno z istim členom istega zakona si Alpetour pridržuje pravico do odpovedi potovanja, če se ne prijavi vsaj najmanjše število potnikov, potrebnih za izvedbo programa, najkasneje 7 dni pred začetkom koriščenja aranžmaja.

**5. STORITVE VŠTETE V CENO**

- V ceno turističnega aranžmaja so praviloma vštete prevozne, hotelske in gostinske storitve, 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, razen, če v pogodbi ni drugače določeno.
- V ceno programa niso všteti stroški pridobitve viza, ki bi ga potrebovali posamezni potniki znotraj zaključene skupine, ker so državljani drugih držav in bi skladno z zakonodajo vstopne države takšen vizum potrebovali.

**6. CENE ZA NAROČENE TURISTIČNE ARANŽMAJE**

- Cene za naročene turistične aranžmaje za zaključene skupine so izračunane na podlagi zahtev in želja zaključene skupine. Cena je odvisna od števila udeležencev na enem avtobusu. Končna cena turističnega aranžmaja se določi glede na Alpetourjevo ponudbo po cenovni lestvici, glede na število potnikov.
- Če se skupina odloči potovati z letali nizkokocenovnih prevoznikov, se končna cena aranžmaja določi tisti hip, ko so vozovnice rezervirane in plačane pri letalskem prevozniku. Ponujena cena v programu je orientacijska.

**7. CARINSKI IN DEVIZNI PREDPISI TER POTNI DOKUMENTI**

- Vsak potnik znotraj zaključene skupine, ki se prijavi na turistični aranžma mora imeti veljaven osebni dokument (osebno izkaznico ali potni list). Za potovanje v države članice Evropske unije potnik potrebuje veljavno osebno izkaznico ali potni list, za potovanje v države izven Evropske unije pa veljaven potni list.
- Če otroci do 15. leta potujejo v sestavi organizirane šolske skupine na turistični aranžma v tujino, mora predstavnik skupine predložiti seznam otrok z rojstnimi podatki, potrjen s strani šole. Vsak posameznik mora imeti s seboj veljaven osebni dokument (osebno izkaznico ali potni list).
- Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu je predstavnik skupine ob prijavi oz. do roka, ki je naveden v programu, dolžan navesti potrebne podatke o vseh posameznih udeležencih, ki jih prijavlja.
- Če predstavnik skupine te obveznosti ne izpolni, Alpetour razume tako, kot da potniki v izpolnjeni in z njim povezane dokumente urejajo sami.

**8. POTNIKOVA ODPOVED POTOVANJA**

- Skupina ali posameznik znotraj skupine ima pravico do pisne ali ustne odpovedi turističnega aranžmaja. V tem primeru ima Alpetour pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi potovanja, katerega znesek je odvisen od časa, v katerem je skupina ali posamezni potnik predložil odpoved:

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

- V primeru, da znotraj skupine posamezna oseba odpove turistični aranžma, velja enaka odpovedna lestvica za posameznika. Skladno s cenovno lestvico turističnega aranžmaja pa se lahko zaradi odpovedi posameznikov znotraj skupine spremeni tudi cena.
- V primeru, da znotraj skupine odpove potnik, ki je delil dvoposteljno sobo, nosi stroške doplačila enoposteljne sobe potnik, ki je aranžma odpovedal.
- Če skupina med koriščenjem turističnega aranžmaja na lastno željo pisno odstopi od koriščenja turističnega aranžmaja, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov.
- Alpetour zaračunava administrativne stroške, če si potnik najde zamenjavo za potovanje oz. če potnik turistični aranžma odpove, ne glede na plačano vsoto.
- Skupina lahko po sklenitvi pogodbe spremeni posameznikovo ime, število potnikov, datum, namestitvev pod pogojem, da je taka sprememba možna brez odpovedi aranžmaja. V primeru spremembe zaračuna Alpetour posameznemu potniku administrativne stroške skladno z veljavnim cenikom.
- V primeru, da skupina ali posameznik 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 med končno ceno turističnega aranžmaja in nastalimi stroški Alpetour vrne potniku.

- Alpetour ali njegova pooblaščenca oseba lahko zavrnete 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 ali 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.

## 9. ODSTOPNINA (ZAVAROVANJE STROŠKA ODPOVEDI TURISTIČNEGA ARANŽMAJA)

Posamezni potniki znotraj skupine ali celotna skupina lahko ob prijavi sklenejo tudi zavarovanje stroška odpovedi turističnega aranžmaja za primer, če se zaradi določenih nepredvidenih okoliščin turističnega aranžmaja ne bi mogel udeležiti. V tem primeru jim 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 prijatelj/a/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 K-TUR- ALP/15, s katerimi se predstavnik skupine ali posamezni potniki ob sklenitvi zavarovanja izrecno strinjajo. Pogoji so objavljeni na strani <http://www.alpetour.si/splosni-pogoji>. Pogoj za vračilo vplačanega zneska je pisna odpoved turističnega aranžmaja skupaj z zahtevano dokumentacijo, ki mora biti podana Alpetourju najkasneje v roku 3 dni od dneva nastanka razloga za odpoved turističnega aranžmaja.
  - Zavarovalna premija znaša 2,93 % cene turističnega aranžmaja, oz. minimalna premija je 7,60 EUR, če v programu ni drugače določeno. (Klavzula 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 koristiti turističnega aranžmaja 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 aranžma.

## 10. ODPOVED POTOVANJA ALI SPREMEMBA PROGRAMA

- Alpetour si na podlagi veljavnih zakonskih predpisov 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 in za Alpetour te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe.
- Alpetour si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda na pot zaradi spremembe letalskega voznege reda ali nastopa višje sile ter pravico do spremembe smeri potovanja, če se spremenijo 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 tem primeru lahko potnikom zagotovi storitve v spremenjeni obliki glede na obstoječe možnosti.
- Če Alpetour odpove turistični aranžma, ima skupina pravico do povračila celotnega zneska kupnine. V primeru Alpetourjeve odpovedi turističnega aranžmaja skupina 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.

## 11. REKLAMACIJE

- Če predstavnik skupine meni, da med izvajanjem prihaja do morebitnih napak ali drugih težav, se najprej obrne na vodnika oz. spremljevalca na poti.
- Predstavnik skupine 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 turističnega aranžmaja, prodajalec ali lokalni predstavnik organizatorja ali prodajalca, če obstaja, v najkrajšem mogočem času narediti vse potrebno za odpravo pomanjkljivosti. Predstavnik Alpetourja in predstavnik skupine, 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 skupina pravico do odškodnine in višini realne vrednosti neizvedenih storitev, razen v primeru, ko ima Alpetour pravico do odpovedi turističnega aranžmaja ali spremembe programa turističnega aranžmaja.

## 12. ZDRAVSTVENI PREDPISI

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

## 13. PRTLJAGA

- Prevoz prtljage do določene teže, ki jo določa prevoznik, je brezplačen. Organizator ne odgovarja za krajo prtljage na poti in v hotelu. Za prevoz prtljage na poti je odgovoren prevoznik.

## 14. IZGUBA DOKUMENTOV

- Če potnik med izvajanjem turističnega aranžmaja 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.

## 15. INFORMACIJE

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

## 16. KATEGORIZACIJE NAMESTITIVNIH OBJEKTOV

- Kategorizacije namestitivnih 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. Potnik se je vedno dolžan ravnati v skladu s hišnim redom.

## 17. POTOVANJE Z OTROKI

- Pogoji in višina popusta so določeni v posameznem programu. V kolikor v programu niso predvideni popusti to pomeni, da turistični aranžma ne predvideva tovrstnih posebnih popustov.
- Vsak otrok, ne glede na starost in višino morebitnih popustov, mora biti naveden na potovalnem dokumentu in mora imeti veljavne dokumente, potrebne za vstop v 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. UPORABA PODATKOV

- Alpetour vse pridobljene podatke o potnikih varuje v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov. Šteje se, da skupina s podpisom pogodbe pristaja na uporabo teh podatkov za namene statistične obdelave in obveščanja o ponudbi. Če predstavnik skupine ali posamezni potnik tega ne želi, lahko to izjavi ob prijavi na turistični aranžma ali odjavi prejemanje obvestil po elektronski pošti ali osebno.

## 19. OPOZORILO

- Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje za skupine so sestavni del pogodbe, ki jo s podpisom pogodbe skleneta Alpetour oz. pooblaščenca agencija in predstavnik skupine, ki se prijavlja za 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 16. 6. 2016. S tem datumom preneha veljavnost Splošnih pogojev starejšega datuma.