

## SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

### SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA - LUKA PGT

Splošni pogoji poslovanja in navodila za turistične aranžmaje so sestavni del pogodbe, ki jo skleneta LUKA PGT, avtobusni prevozi d.o.o., (v nadaljevanju LUKA PGT), ter potnik oziroma naročnik, ki se prijavlja na izbrani turistični paket ali drugo storitev v naši ponudbi. S podpisom pogodbe, prijavnice ali z oddajo rezervacije preko elektronske pošte, telefona ali spletne prijave potnik potrjuje, da je se Splošnimi pogoji LUKA PGT seznanjen, jih razume in v celoti sprejema.

Splošni pogoji veljajo za vse turistične aranžmaje, ki jih organizira LUKA PGT, razen kadar je v posameznem programu izrecno navedeno drugače. V primeru neskladja med določili teh Splošnih pogojev in določili, navedenimi v posameznem programu potovanja, veljajo določila programa. Pri aranžmajih, kjer LUKA PGT nastopa kot posrednik drugih organizatorjev ali ponudnikov storitev, veljajo splošni pogoji teh ponudnikov.

Potnik oziroma naročnik je vsaka oseba, ki opravi veljavno rezervacijo, nakup ali prijavo ter predloži potrebne podatke in dokumente za izvedbo potovanja. Potnik je odgovoren za točnost in popolnost posredovanih informacij, saj LUKA PGT ne prevzema odgovornosti za posledice, ki bi nastale zaradi napačno navedenih podatkov.

Ti splošni pogoji določajo postopek prijave in plačil, pravice in obveznosti potnika in agencije, pogoje odpovedi potovanj, urejanje reklamacij, pravila izvajanja aranžmajev ter druga pomembna določila, s katerimi želimo zagotoviti jasno, varno in prijetno izkušnjo pri organizaciji vašega potovanja.

#### 1. PRIJAVA

Potnik se lahko na turistični aranžma v organizaciji LUKA PGT prijavi preko elektronske pošte, preko spleta, telefonsko ali z oddajo izpolnjene prijavnice. Za večje skupine se lahko prijava opravi tudi preko pooblaščenega predstavnika skupine. Program potovanja ter Splošni pogoji poslovanja so dostopni na spletni strani [www.luka-pgt.si](http://www.luka-pgt.si)

Prijava je veljavna, ko potnik odda izpolnjeno prijavnico, posreduje zahtevane podatke ali dokumente, poravna prijavnino ali del aranžmaja oziroma, ko odda katerikoli drug zavezujoči podatek, iz katerega je razvidno, da želi potrditi rezervacijo. Za zaključene skupine se pogoji prijave dodatno določijo s pogodbo.

Ob prijavi je potnik dolžan navesti točne in popolne osebne podatke, skladne z njegovim veljavnim potnim dokumentom, ter predložiti vse zahtevane dokumente, ki jih določa program potovanja. Potnik je odgovoren za vse stroške ali posledice, ki bi nastale zaradi nepravilnih, nepopolnih ali spremenjenih podatkov. V primeru spremembe osebnih podatkov, potnega lista ali priimka mora potnik o tem obvestiti LUKA PGT že ob prijavi.

LUKA PGT si pridržuje pravico zavrnuti prijavo potnika, če obstajajo utemeljeni in dokumentirani razlogi, izhajajoči iz preteklih poslovnih odnosov, zaradi katerih bi lahko bila ogrožena varnost udeležencev, nemoten potek ali kakovost izvedbe potovanja (npr. hujše kršitve pravil obnašanja, neupoštevanje navodil, povzročanje škode, neporavnane obveznosti).

O zavrnitvi prijave bo potnik pravočasno in ustrezno obveščen. V takem primeru ne pride do sklenitve pogodbe in agencija nima dodatnih obveznosti do potnika.

## 2. CENE

Cene turističnih aranžmajev LUKA PGT so navedene v programu posameznega potovanja in veljajo od dneva objave programa oziroma ponudbe. Osnovna cena aranžmaja velja na osebo. Kadar aranžma vključuje namestitev, cena velja za osebo v dvoposteljni sobi, razen če je v programu določeno drugače. Pri potovanjih, ki vključujejo drugačno strukturo sob ali posebnosti (npr. triposteljne sobe, enoposteljne sobe, alternativne namestitve), so doplačila ali posebni pogoji jasno navedeni v programu.

### Storitve, vključene v ceno

V ceno so vključene izključno tiste storitve, ki so v programu navedene pod rubriko "*V ceno je vključeno*". Katere koli dodatne storitve, vstopnine, fakultativni izleti, individualna doplačila, lokalne takse ali osebni izdatki niso vključeni v osnovno ceno, razen če je izrecno določeno.

### Dodatne storitve in doplačila

Potnik lahko ob prijavi naroči dodatne storitve (npr.: zavarovanje, enoposteljno sobo, posebne obroke, dodatni sedež ipd.). Naročilo teh storitev je zavezujoče in jih po potrditvi ni mogoče preklicati. V primeru, da potnik potuje sam, bo LUKA PGT po najboljših močeh poskušal najti sopotnika. Če to ni mogoče, se zaračuna doplačilo za enoposteljno sobo, skladno z veljavnim cenikom.

### Posebnosti pri številu potnikov

Cene aranžmajev, zlasti za zaključene skupine ali programe z minimalnim številom udeležencev, temeljijo na številu prijavljenih potnikov. Če se prijavi manjše število potnikov od predvidenega, se lahko cena ustrezno zviša z doplačilom za malo skupino. Višina doplačila je navedena v programu in potnik nima pravice odstopiti od pogodbe zaradi doplačila, kadar je bilo to izrecno navedeno v ponudbi ali programu.

### Sprememba cen

LUKA PGT si v skladu z zakonodajo pridržuje pravico do spremembe objavljenih cen zaradi sprememb v menjalnih tečajih, sprememb tarif in cen prevoznikov (vključno s stroški goriva), povišanja pristojbin, davkov in taks, ki vplivajo na ceno aranžmaja.

Cene se lahko spremenijo najpozneje 20 dni pred začetkom potovanja. Vsako spremembo cene bo LUKA PGT potniku sporočil pisno.

Če zvišanje cene preseže 8 % skupne vrednosti aranžmaja, ima potnik pravico odstopiti od pogodbe brez stroškov. V tem primeru mu LUKA PGT vrne vse do takrat vplačane zneske.

### 3. PLAČILA

Za dan plačila se šteje dan, ko LUKA PGT prejme nakazilo na svoj transakcijski račun oziroma, ko je plačilo evidentirano preko dogovorjenega plačilnega sredstva. Potnik plačilo izvede z bančnim nakazilom.

Ob prijavi potnik poravna akontacijo v višini 30 % osnovne cene aranžmaja oziroma v višini, kot je navedeno v programu posameznega potovanja.

Če je v programu posameznega potovanja navedeno, da cena velja ob določenem minimalnem številu udeležencev, je doplačilo v primeru manjšega števila prijavljenih potnikov vnaprej dogovorjen pogoj pogodbe.

LUKA PGT potnika o končni ceni in višini morebitnega doplačila obvesti:

- najmanj **7 dni pred začetkom potovanja** pri izletih z nočitvijo,
- najmanj **5 dni pred začetkom potovanja** pri enodnevnih izletih.

Potnik je dolžan morebitno doplačilo poravnati **v roku 2 dni od prejema obvestila**.

Če potnik končnega plačila ne poravna v navedenem roku, se šteje, da je potovanje odpovedal, pri čemer se uporabijo določila o potnikovi odpovedi potovanja, vključno z morebitnimi odpovednimi stroški.

Roki za plačilo osnovne cene aranžmaja, določeni v programu potovanja ali pogodbi, se ne nanašajo na naknadno določeno doplačilo zaradi manjšega števila udeležencev.

Pri potovanjih, ki vključujejo letalske prevoze ali storitve zunanjih partnerjev, lahko LUKA PGT zahteva predhodno plačilo letalskih vozovnic ali dodatne akontacije, pri čemer plačilo teh elementov šteje kot dokončna potrditev udeležbe.

Potnik je ob odhodu dolžan vodji potovanja predložiti dokazilo o plačanem aranžmaju (prijavnico/voucher ali potrdilo o plačilu). V primeru, da potnik dokazila ne predloži, ga vodja potovanja ni dolžan sprejeti na potovanje.

Pri zaključnih skupinah in individualnih potovanjih se lahko določijo posebni plačilni pogoji, ki so navedeni v pogodbi ali ponudbi. Pri zadnjem obroku se lahko izvede poračun glede na končno število udeležencev, skladno s cenikom in programom potovanja.

V primeru računske napake na računu ali pogodbi se LUKA PGT zavezuje povrniti preveč plačan znesek, potnik pa se zavezuje poravnati morebitno razliko. Ta obveznost velja do izteka poslovnega leta.

Plačila na kraju samem (npr. vstopnine, lokalne storitve) se izvršijo neposredno pri izvajalcih storitev. V tem primeru LUKA PGT nastopa kot informator, ne kot organizator, zato potnik morebitne reklamacije naslavlja neposredno na dejanskega ponudnika storitve.

#### 4. POTNI DOKUMENTI IN OSTALE OBVEZNOSTI POTNIKA

Potnik, ki se prijavlja na turistični paket v organizaciji LUKA PGT mora ob prijavi in najkasneje do začetka potovanja zagotoviti, da ima on sam in vsi potniki, ki jih prijavlja, veljavne, nepoškodovane in ustrezne potne dokumente (potni list ali osebno izkaznico), skladne s predpisi držav, v katere ali skozi katere potuje.

Za potovanje izven Evropske unije je praviloma potreben veljaven potni list, pri čemer lahko posamezne države zahtevajo tudi minimalno veljavnost dokumenta (npr. 3, 6 ali 7 mesecev od dneva vstopa). Potnik si je dolžan pravočasno sam pridobiti vizum, če ga država, v katero potuje, zahteva. Če država zahteva cepljenja ali posebna zdravstvena dokazila (npr. mednarodno potrdilo o cepljenju), si mora potnik sam zagotoviti vsa obvezna potrdila.

##### **Izguba ali kraja dokumentov**

Če potnik med potovanjem izgubi potni dokument ali mu je ta ukraden, si mora potnik na lastne stroške zagotoviti nove dokumente za nadaljevanje potovanja ali povratek v Slovenijo. LUKA PGT pomaga potniku v razumni meri, vendar ne odgovarja za prekinitve potovanja ali dodatne stroške. V primeru prekinitve potovanja zaradi izgube ali kraje dokumentov potnik ni upravičen do povračila vplačanega aranžmaja.

##### **Carinski, devizni in drugi predpisi**

Potnik je dolžan spoštovati: carinske in devizne predpise, predpise o veljavnosti in uporabi potnih dokumentov, zdravstvene predpise, vključno z obveznimi cepljenji ali dokazili, predpise države vstopa, tranzita in izstopa. Vse posledice neupoštevanja teh predpisov nosi potnik sam.

##### **Obnašanje potnika in upoštevanje navodil**

Potnik je dolžan upoštevati navodila organizatorja, vodnika, spremljevalca in voznika, spoštovati hišni red nastanitvenih objektov, ladij in prevoznih sredstev, se obnašati tako, da ne ogroža varnosti, zdravja ali udobja drugih udeležencev, ter skrbeti za red in čistočo v prevoznih sredstvih.

V primeru hujšega neprimernege, žaljivega ali nasilnega vedenja ali če potnik kljub predhodnemu opozorilu nadaljuje z ravnanjem, ki ogroža varnost, red ali nemoten potek potovanja, ima predstavnik LUKA PGT pravico, ob upoštevanju načela sorazmernosti, potnika izključiti iz nadaljevanja potovanja. Če zaradi narave kršitve opozorilo ni mogoče ali smiselno, se potnika lahko izključi tudi brez predhodnega opozorila.

Po izključitvi organizator potniku ne nudi več storitev iz pogodbe, potnik pa si na lastne stroške in odgovornost uredi vrnitev domov oziroma nadaljnjo pot, pri čemer organizator ni dolžan povrniti stroškov za neizkoriščeni del potovanja, razen če veljavna zakonodaja določa drugače.

V primeru povzročitve škode na prevoznih sredstvih, v nastanitvenih objektih ali tretjim osebam potnik za škodo odgovarja v skladu s splošnimi pravili odškodninskega prava.

V primeru hujših kršitev ali suma kaznivega dejanja si LUKA PGT pridržuje pravico obvestiti policijo oziroma druge pristojne organe.

### **Posebna pravila za organizirane šolske skupine in mladoletne osebe**

Za šolske in druge zaključene skupine veljajo dodatne obveznosti: predstavnik skupine mora ob prijavi posredovati seznam udeležencev z vsemi zahtevanimi podatki. Za skupine otrok je lahko zahtevan uradni seznam udeležencev, potrjen s strani šole ali druge pristojne ustanove.

V primeru, da mladoletna oseba potuje sama ali brez spremstva staršev oziroma zakonitih zastopnikov, morajo starši ali zakoniti zastopniki organizatorju predložiti pisno soglasje za samostojno potovanje mladoletne osebe. Soglasje mora biti podpisano in po potrebi overjeno ter mora vsebovati osebne podatke mladoletne osebe, destinacijo in termin potovanja, dovoljenje za samostojno potovanje ter po potrebi tudi dovoljenje za prehod državnih meja, ter kontaktne podatke staršev ali zakonitih zastopnikov, ki so dosegljivi v času trajanja potovanja.

Vodnik ne prevzema vloge zakonitega skrbnika mladoletne osebe. Nadzor nad mladoletnimi osebami se izvaja v okviru in obsegu programskih aktivnosti ter v skladu z naravo potovanja. Organizator in vodnik ne odgovarjata za škodo ali incidente, ki bi nastali izven programskih aktivnosti oziroma zaradi ravnanja mladoletne osebe, razen v primerih, ko bi bila odgovornost organizatorja ali vodnika določena na podlagi veljavne zakonodaje.

## **5. ODPOVED TURISTIČNEGA PAKETA**

Potnik ima pravico do odpovedi turističnega paketa. Odpoved mora biti pisna in poslana na uradni elektronski naslov agencije ali preko klasične pošte. Upošteva se dan, ko agencija prejme pisno odpoved.

Agencija ima v primeru potnikove odpovedi pravico do povračila stroškov, ki so odvisni od časa do začetka potovanja, od vrste potovanja, ter od pogojev poslovnih partnerjev (hoteli, letalski prevozniki, ladjarji, lokalni partnerji ipd.).

Če ni v programu ali pogodbi navedeno drugače, veljajo v primeru potnikove odpovedi naslednji stroški odpovedi:

- **več kot 60 dni pred odhodom:** brezplačna odpoved
- **59 do 45 dni pred odhodom:** 15 % cene paketa
- **44 do 30 dni pred odhodom:** 30 % cene paketa
- **29 do 22 dni pred odhodom:** 20 % cene paketa
- **21 do 15 dni pred odhodom:** 50 % cene paketa
- **14 do 8 dni pred odhodom:** 70 % cene paketa
- **7 do 2 dni pred odhodom:** 80 % cene paketa
- **Od 24 ur pred odhodom ali neudeležba brez odpovedi:** 100 % cene paketa

Ne glede na zgoraj navedene procente so lahko stroški odpovedi višji, kadar to zahtevajo pogoji poslovnih partnerjev, ki narekujejo strožje pogoje odstopa (npr. določeni hoteli, prireditelji dogodkov, prevozniki).

### **Turistični paketi z letalskim prevozom**

Za potovanja z letalskim, ladijskim in železniškim prevozom veljajo praviloma strožji odpovedni roki. Letalski prevozniki lahko ob odpovedi obračunajo 100 % stroškov letalske vozovnice, ne glede na datum odpovedi. Posebni pogoji letalskih prevoznikov imajo prednost pred spodnjo lestvico.

### **Odpoved posameznih potnikov znotraj skupine**

Če skupina potuje skupaj in posamezni potniki odpovejo svoj del aranžmaja: se lahko spremeni cena paketa za preostale potnike, zanje se na novo izračuna cena glede na spremenjeno število potnikov, agencija zaračuna stroške odpovedi po isti lestvici kot pri individualnih odpovedih.

### **Sprememba rezervacije s strani potnika**

Po sklenitvi pogodbe lahko potnik zaprosi za: spremembo imena, če je taka sprememba mogoča brez odpovedi paketa. Če sprememba povzroči dodatne stroške (npr. pri letalskih vozovnicah, hotelih), jih krije potnik.

Za vsako spremembo se zaračuna administrativni strošek v vrednosti 15,00 €.

### **Odpoved potovanja zaradi višje sile**

Potnik ima pravico odpovedati potovanje zaradi dokumentirane višje sile, ki je ni mogel predvideti ob sklenitvi pogodbe, npr. huda bolezen, smrt v družini, naravne nesreče ali druge izredne okoliščine, ki onemogočajo udeležbo na potovanju.

V tem primeru ima agencija pravico zadržati stroške, ki so dejansko nastali do dneva odpovedi, vključno z rezervacijami prevozov, nastanitev in drugih storitev. Morebitna razlika med že plačanim zneskom in dejanskimi nastalimi stroški se potniku vrne v najkrajšem možnem času.

Agencija si pridržuje pravico zahtevati ustrezno dokumentacijo, ki dokazuje višjo silo.

### **Prekinitev potovanja potnika med izvedbo**

Če potnik med potovanjem: na lastno željo prekine potovanje, spremeni program, ne potuje po načrtu, ki je del pogodbe, nima pravice do povračila kupnine, ne delno ne v celoti.

## **6. ODPVED TURISTIČNEGA PAKETA IN KRITJE STROŠKOV ODPOVEDI**

Potniki lahko ob prijavi sklenejo **pogodbeni odpovedni pogoj** ali **zavarovanje stroška odpovedi turističnega paketa pri zavarovalnici**.

Če nobena od navedenih možnosti ni sklenjena, veljajo odpovedni roki in stroški odpovedi, določeni v **5. členu** teh splošnih pogojev.

### **Pogodbeni odpovedni pogoji – do 180 EUR na prijavnico (brez namestitve)**

Za izlete in turistične pakete, ki ne vključujejo namestitve in pri katerih skupni znesek na posamezni prijavnici ne presega 200 EUR, lahko potnik ob doplačilu sklene pogodbeni odpovedni pogoji, ki omogoča ugodnejše pogoje odpovedi turističnega paketa.

Pogodbeni odpovedni pogoji ne predstavljajo zavarovanja v smislu predpisov o zavarovalništvu, temveč pomeni pogodbeni dogovor med organizatorjem in potnikom o zmanjšanju ali odpravi stroškov odpovedi, skladno s temi splošnimi pogoji.

V okviru pogodbenega odpovednega pogoja organizator ne izdaja zavarovalne police, kritje pa ni zagotovljeno s strani zavarovalnice.

Višina odstopnine v primeru odpovedi znaša **10 EUR na prijavnico**.

Pogodbeni odpovedni pogoji se lahko sklenijo le ob prijavi.

### **Zavarovanje pri zavarovalnici**

Za turistične pakete, pri katerih skupni znesek na prijavnici presega 200 EUR, lahko potnik ob prijavi sklene zavarovanje stroška odpovedi turističnega paketa pri zavarovalnici Evropsko turistično zavarovanje, s katero ima organizator sklenjeno pogodbo o posredovanju.

Zavarovanje se sklene na podlagi zavarovalne police ter splošnih in posebnih pogojev zavarovalnice, ki so sestavni del zavarovalne pogodbe in so za potnika edini pravno zavezujoči dokumenti glede obsega kritja, izključitev in postopkov uveljavljanja pravic.

Organizator v tem primeru nastopa izključno kot posrednik pri sklenitvi zavarovanja.

Zavarovalna premija ni vračljiva.

Zavarovanje krije stroške odpovedi turističnega paketa v primeru, ko potnik potovanja ne more pričeti zaradi naslednjih nepredvidljivih, nenadnih in dokumentiranih dogodkov: zdravstveni razlog potnika (dokazljivo z zdravniškim potrdilom), smrt potnika. Nezgoda, smrt ali nepričakovano poslabšanje zdravstvenega stanja zakonca ali partnerja, otrok, staršev, starih staršev, vnukov, bratov ali sester, ki potniku onemogoča potovanje.

### **Primeri, ki niso kriti z odstopnino**

Zavarovanje se ne priznava v naslednjih primerih: potnik ne prične potovanja na dan odhoda in ga predhodno ne odpove. Potnika ne sprejme prevoznik (letalski, ladijski, avtobusni ...) iz razlogov varnostne, zdravstvene ali regulativne narave. Potnik želi povračilo za neizkoriščeni del turističnega paketa. Odpoved po začetku turističnega paketa. Razlogi, ki niso dokumentirani ali niso med kritimi razlogi. Škoda, ki potniku nastane zaradi zamude, izgube dokumentov ali osebnih okoliščin, ki niso izredne narave.

### **Postopek odpovedi in obveznosti potnika**

1. Potnik mora odpoved potovanja **pisno sporočiti** na uradni elektronski naslov agencije najpozneje **en delovni dan pred odhodom do 16.00**.

2. V nujnih zdravstvenih primerih je potnik dolžan **najpozneje dve (2) uri pred odhodom** agencijo obvestiti o nastanku razloga za odpoved (SMS, e-mail ali klic), pisna dokumentacija pa mora slediti v **treh (3) dneh**.
3. Potnik je dolžan predložiti vse ustrezne dokazne listine (zdravniško potrdilo, smrtni list, poziv organa ipd.), sicer se odpoved obravnava po rednih pogojih brez pravice do uveljavljanja zavarovanja.
4. Agencija lahko zavrne uveljavljanje odstopnine, če je dokumentacija nepopolna, neustrezna ali ne potrjuje navedenega razloga.

### Razmejitveni člen

Potnik je pred sklenitvijo pogodbe jasno obveščen o razliki med **pogodbenim odpovednim pogojem** in **zavarovanjem stroška odpovedi turističnega paketa pri zavarovalnici** ter se zaveda, da pogodbeni odpovedni pogoj **ne zagotavlja enakega obsega kritja** kot zavarovanje pri zavarovalnici.

LUKA PGT ima v primeru potnikove odpovedi potovanja pravico do povrnitve administrativnih stroškov v višini 15,00 € na prijavnico.

## 7. ODPOVED ALI SPREMEMBA POTOVANJA S STRANI ORGANIZATORJA

### Kadar je organizator potovanja LUKA PGT

Na podlagi veljavne zakonodaje ima LUKA PGT pravico odpovedati potovanje, če se do določenega roka ne prijavi najmanjše število potnikov, navedeno v programu posameznega turističnega aranžmaja. Odpoved mora biti potnikom sporočena:

- najkasneje 20 dni pred predvidenim odhodom za potovanja, daljša od 6 dni,
- najkasneje 7 dni pred predvidenim odhodom za potovanja, ki trajajo od 2 do 6 dni,
- najkasneje 3 dni pred predvidenim odhodom za enodnevne izlete.

Minimalno število potnikov, potrebno za izvedbo posameznega programa, je vedno navedeno v programu potovanja.

LUKA PGT si pridržuje pravico do odpovedi potovanja ali spremembe pogodbe, če pred začetkom izvajanja programa nastopijo neizogibne in izredne okoliščine, ki jih ob sklenitvi pogodbe ni bilo mogoče predvideti, se jim izogniti ali jih odpraviti.

V primeru sprememb programa zaradi takšnih okoliščin bo LUKA PGT ravnal v skladu z veljavno zakonodajo in potnikom zagotovil ustrezne nadomestne storitve, kolikor je to glede na okoliščine mogoče.

LUKA PGT si pridržuje pravico do spremembe datuma odhoda ali prihoda ter spremembe vrstnega reda izvajanja programa, če to zahtevajo spremenjeni vozni redi prevoznikov, varnostni razlogi ali razmere v državi potovanja.

LUKA PGT ne odgovarja za zamude ali spremembe vozniških redov prevoznikov in za posledice, ki iz tega izhajajo, kadar so te posledica okoliščin, na katere organizator nima vpliva.

Organizator si pridržuje pravico do spremembe prevoznika ter letališča oziroma pristanišča odhoda ali prihoda iz organizacijskih, tehničnih ali varnostnih razlogov. Če takšna sprememba ne predstavlja bistvene spremembe potovanja, potnik ni upravičen do vračila morebitne razlike v ceni. V primeru bistvene spremembe ima potnik pravice v skladu z veljavno zakonodajo.

Če LUKA PGT odpove potovanje iz razlogov, navedenih v tem členu, ima potnik pravico do celotnega povračila vseh vplačanih zneskov, brez pravice do dodatne odškodnine, razen če veljavna zakonodaja določa drugače.

### **Kadar organizator potovanja ni LUKA PGT**

V tem primeru veljajo splošni in posebni pogoji dotičnega organizatorja potovanja.

## **8. ZDRAVJE IN VARNOST NA POTI**

Priporočamo ureditev **Evropske kartice zdravstvenega zavarovanja** ter sklenitev dodatnega **zdravstvenega zavarovanja z asistenco v tujini**.

Potniki so dolžni upoštevati navodila vodnikov, voznikov, lokalnih vodnikov in osebja na destinaciji. Organizator ne odgovarja za poškodbe ali nesreče, ki so posledica neupoštevanja navodil ali neprevidnosti potnika.

Potnik je sam odgovoren za lastno varnost in varnost svojih stvari, zlasti pri pohodih, športnih aktivnostih in drugih aktivnostih na izletu. Osebnih predmetov ne pušča brez nadzora in ravna tako, da ne ogroža sebe ali drugih udeležencev.

## **9. PRTLJAGA**

Potnik ima pravico do brezplačnega prevoza prtljage v obsegu, ki ga določa posamezni prevoznik (teža, dimenzije, število kosov). Določila se razlikujejo glede na prevoznika (letalski, avtobusni, ladijski prevoz).

LUKA PGT ne odgovarja za izgubo, krajo, zamudo ali poškodovanje prtljage ter osebnih predmetov, dokumentov ali dragocenosti v prevoznih sredstvih, hotelih ali drugih namestitvah.

## **10. SEDEŽNI RED**

Na avtobusnih potovanjih se lahko določi sedežni red. Sedeže razporedi organizator iz organizacijskih, varnostnih ali operativnih razlogov. Organizator si pridržuje pravico do spremembe sedežnega reda tudi med potovanjem, če to zahtevajo organizacijski ali varnostni razlogi. V primeru zamenjave avtobusa zaradi tehničnih ali organizacijskih razlogov rezervacija določenega sedeža ni zagotovljena.

## **11. REKLAMACIJE**

Potnik je dolžan morebitne nepravilnosti ali pomanjkljivosti pri izvajanju potovanja brez nepotrebnega odlašanja prijaviti vodniku, predstavniku organizatorja ali neposredno ponudniku storitve, da se omogoči njihova odprava v najkrajšem možnem času.

Če organizator pomanjkljivosti ne odpravi ali jih ni mogoče odpraviti na kraju samem, lahko potnik zahteva ustrezno znižanje cene ali odškodnino, pri čemer se upošteva tudi, ali je potnik pravočasno obvestil organizatorja in s tem omogočil odpravo napake. Če potnik organizatorja ne obvesti pravočasno, se lahko njegov zahtevek sorazmerno zmanjša, razen če bi bila odprava pomanjkljivosti kljub temu nemogoča.

Če pomanjkljivosti ni mogoče odpraviti, lahko potnik in predstavnik organizatorja sestavita pisni zapisnik, ki služi kot podlaga za nadaljnji reklamacijski postopek.

Potnik lahko vloži pisno reklamacijo v razumnem roku po končanem potovanju, najpozneje pa v dveh letih od dneva, ko je bilo potovanje zaključeno, v skladu z veljavno zakonodajo. Reklamacija mora biti vložena pisno in poslana na uradni naslov organizatorja. Priporočljivo je, da potnik priloži vsa razpoložljiva dokazila (fotografije, potrdila, izjave), ki lahko pripomorejo k obravnavi reklamacije.

Organizator bo reklamacijo obravnaval in potniku posredoval pisni odgovor najpozneje v 30 dneh od prejema popolne reklamacije.

V primeru utemeljene reklamacije ima potnik pravico do sorazmernega znižanja cene oziroma povračila dejanske vrednosti neizvedenih ali nepravilno izvedenih storitev, vendar največ do višine vplačane cene turističnega paketa, razen če veljavna zakonodaja določa drugače.

## 11. ZAŠČITA IN UPORABA OSEBNIH PODATKOV

Organizator obdeluje osebne podatke potnikov skladno z **Uredbo (EU) 2016/679 (GDPR)**, **Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-2)** ter svojo **Politiko varstva osebnih podatkov**, ki je dostopna na spletni strani organizatorja.

Osebni podatki se obdelujejo za naslednje namene: sklenitev in izvajanje pogodbe o turističnem paketu, izpolnjevanje zakonskih obveznosti, organizacijo in izvedbo potovanja, Statistične in analitične namene, obveščanje o ponudbah in novostih, kadar je za to dano izrecno soglasje.

Osebni podatki se lahko posredujejo **pogodbenim partnerjem in obdelovalcem**, ki sodelujejo pri izvedbi potovanja (npr. prevozniki, nastanitveni objekti, zavarovalnice, vodniki), **le v obsegu, ki je nujno potreben za izvedbo storitev**, ali kadar to zahteva veljavna zakonodaja.

Potnik ima pravico: do vpogleda v osebne podatke, do popravka ali dopolnitve, do omejitve obdelave, do izbrisa osebnih podatkov, kadar so za to izpolnjeni zakonski pogoji, do preklica soglasja za obdelavo osebnih podatkov za namene obveščanja.

Uveljavljanje pravic ne vpliva na zakonitost obdelave, izvedene pred preklicem soglasja.

## 12. REŠEVANJE SPOROV

Za reševanje sporov je pristojno sodišče v Kranju.