



POGOJI IN NAVODILA ZA TURISTIČNE ARANŽMAJE

Splošni pogoji z navodili za turistične aranžmaje

1. Splošno

Ti splošni pogoji z navodili za turistične aranžmaje so sestavni del pogodbe, ki jo skleneta Animata, d.o.o., (v nadaljevanju Animata), 2000 Maribor oziroma pooblaščenca agencija in potnik, ki pripravlja naročilo za določen turistični aranžma. Splošni pogoji veljajo za turistične aranžmaje, ki jih organizira Animata ter tudi za turistične aranžmaje drugih organizatorjev potovanj, ki jih Animata prodaja preko svojih prodajnih kanalov. Ko gre za prodajo aranžmajev drugih organizatorjev potovanj, veljajo njihovi splošni pogoji, če pri tem ni navedeno, da veljajo splošni pogoji agencije Animata tudi pri prodaji aranžmajev drugih organizatorjev.

Če je v posebnih pogojih poslovanja ali v posameznem programu potovanja glede katerekoli točke teh splošnih pogojev in navodil določeno drugače, velja navedba oziroma določilo, navedeno v programu ali v posebnih pogojih.

Splošne pogoje drugih organizatorjev je mogoče razbrati iz njihovih tovrstnih pogojev, cenikov ali programov, ki so praviloma objavljeni tudi na njihovih spletnih straneh. Ime odgovornega organizatorja je mogoče razbrati v programu, v katalogih, odgovorni organizator potovanja pa je naveden tudi na pogodbi o potovanju oziroma prijavnici. Odgovorni organizator potovanja je potovalna agencija, ki je kot takšna navedena v pogodbi in ki je zavezana izpeljati objavljeni program glede na vsebino aranžmaja.

V primeru telefonske prodaje oziroma prodaje prek interneta se šteje, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev poslovanja takrat, ko je telefonsko, po elektronski pošti oziroma preko spleta naročil turistični aranžma in vplačal akontacijo. Z določili splošnih pogojev in navodil se potnik lahko seznanja na spletni strani www.zadnja-mesta.si (katere lastnik je Animata) oziroma na katerikoli drugi spletni strani, kjer Animata kot ponudnik lastnih ali tujih turističnih aranžmajev posreduje svoje storitve prek interneta.

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

2. Prijava

Udeleženec potovanja se lahko za turistični aranžma prijavi v poslovalnici Animata, po telefonu, elektronski pošti ali preko spletne strani ter tudi v pooblaščenih agencijah. Ob prijavi agencija Animata in udeleženec potovanja skleneta pogodbo o potovanju, ki hkrati pomeni tudi potrdilo o rezervaciji in ki vsebuje podatke o udeležencem turističnem aranžmaju. Pogodba o potovanju se lahko tudi sklicuje na program aranžmaja z navedenimi tovrstnimi podatki.

Ob prijavi je udeleženec potovanja dolžan pravilno navesti vse zahtevane podatke in predložiti zahtevane dokumente, poravnati pa mora tudi prijavnino in rezervacijske stroške. Animata za svoje storitve naročniku zaračuna običajne stroške rezervacije ali prijavnino v po veljavnem ceniku, ki je objavljen na www.zadnja-mesta.si in v poslovnih prostorih Animate. Stroškov rezervacije oziroma prijavnine Animata v nobenem primeru ne vrača.

Če udeleženec potovanja ob prijavi ne navede pravih podatkov, prevzame odgovornost za vse stroške in druge posledice, ki bi morebiti nastale kot posledica predložitve neustreznih podatkov. Prijava udeleženca potovanja pomeni njegovo zavezo. Od nje lahko odstopi v skladu z določili o odpovedi potovanja, ki jih je najti v 7. točki teh splošnih pogojev oziroma v posebnih pogojih, če so le-ti določeni v posameznem programu. Pogodba postane veljavna s podpisom naročnika, a tudi že z samim vplačilom avansa, ne glede na to, ali je podpisana ali ne. Kot zavezujoča prijava poleg navedene pisne prijave oziroma podpisane pogodbe velja tudi vsako ustno ali pisno naročilo z navedbo imena in priimka udeleženca potovanja ter ostalih udeležencev aranžmaja, številko kreditne kartice ali identifikacijo drugega plačilnega sredstva, delno ali polno plačilo aranžmaja ali plačilo stroškov prijave. V tak zavezujoč okvir sodi tudi dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik posredoval zavezujočo prijavo, kot tudi prijava, ki vsebuje kakšnega med navedenimi podatki. Ob rezervaciji na poizvedbo (RQ – request) udeleženec potovanja vplača varščino, ki se odmeri glede na lestvico stroškov odpovedi odgovornega organizatorja ter predvidenega datuma odhoda. Animata pri vsakem posameznem primeru določi posebne pogoje za plačilo in odpoved. S potrditvijo udeleženca oziroma njegovo prijavo postane vse, kar je navedeno v teh pogojih oziroma pogojih odgovornega organizatorja, pravno zavezujoče, kar velja tako za udeleženca potovanja kot tudi za Animato potem, ko odgovorni organizator rezervacijo na poizvedbo potrdi.



3. Plačilo

Kot dan plačila velja datum, ko udeleženec potovanja tega realizira pri Animati ali v pooblašteni agenciji, oziroma ko Animata prejme celotno ali delno plačilo na svoj transakcijski račun oziroma ko je izvršeno plačilo z debetno ali kreditno kartico. Hkrati s prijavo udeleženec potovanja plača varščino v višini 30 odstotkov cene aranžmaja oziroma toliko, kot je zapisano v programu potovanja, kakor tudi stroške rezervacije ali prijavnino. Preostali del udeleženec potovanja vplača najmanj 20 dni pred začetkom potovanja oziroma kot je zapisano v programu.

Vsi aranžmaji, ki so rezervirani 30 dni ali manj pred odhodom, morajo biti plačani v celoti (že ob prijavi), z gotovino ali nakazilom na transakcijski račun Animate.

Plačilni pogoji za zaključene skupine gostov so lahko tudi rezultat dogovora. Pri programih, ki nastanejo na podlagi naročila, se v primeru večjih odstopanj plačilnih pogojev podizvajalcev programa od plačilnih pogojev agencije Zadnjega mesta ta prilagodi pogojem podizvajalcev, kot so ponudniki prenočitvenih storitev, prevozniki, touroperatorji itd. Udeleženec potovanja je ob odhodu na potovanje ali izlet dolžan predstavniku agencije predložiti dokument, ki potrjuje plačilo aranžmaja, na primer potrdilo o vplačilu, kopijo naloga za prenos, voucher ipd. V nasprotnem primeru vodja potovanja potnika ne uvrsti v aranžma oziroma potovanje.

Če udeleženec potovanja ali subjekt, ki se je prijavil za potovanje, preostalega dela pogodbene obveznosti ne plača v določenem času, velja, da je odpovedal pogodbo o potovanju. Skladno s tem se uveljavijo določila o odpovedi pogodbe o potovanju s strani udeleženca potovanja iz točke 7 teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje. Pravočasno in pravilno plačana prijavnina/stroški rezervacije udeležencu potovanja jamčijo udeležbo oziroma prosto mesto v posameznem turističnem aranžmaju oziroma potovanju, in to pod pogoji, določenimi v teh splošnih pogojih in navodilih za turistične aranžmaje oziroma v okvirih, ki jih določajo posebnim pogoji poslovanja ali programi.

Udeleženec potovanja lahko ceno aranžmaja poravna z gotovino, s položnicami in s kreditnimi ali debetnimi karticami, v kolikor je do dneva odhoda več kot 30 dni. Če je do odhoda 30 dni ali manj, je vrednost aranžmaja mogoče poravnati samo z gotovino.

V skladu s pogoji negotovinskega poslovanja finančnih ustanov v primeru negotovinskega plačila turističnega aranžmaja ali druge storitve pri Animati s pomočjo kreditnih kartic tedaj, ko nastopi pravica udeleženca potovanja do vračila plačila, agencija tega v nobenem primeru ne more realizirati v gotovini. Udeleženec potovanja lahko zahteva dobropis, vračilo pa Animata lahko izvede preko nakazila na potnikov transakcijski račun, ko je ta do vračila upravičen.

4. Cene

Cene aranžmana so določene s programom potovanja ter veljajo od dneva objave programa. Udeleženec potovanja je poleg osnovne cene turističnega aranžmaja dolžan plačati tudi vsa morebitna obvezna doplačila za vizume, letališke, varnostne in pristaniške pristojbine, doplačila za gorivo in podobno. Če ti stroški niso všteti v osnovno ceno aranžmaja, se v pogodbi o potovanju seštejejo skupaj z osnovno ceno turističnega aranžmaja ter morebitnimi neobveznimi doplačili (soba s pogledom na morje, enoposteljna soba, višja kategorija letalskega sedeža ali ladijske kabine itd) v končno ceno. Na podlagi pogodbe o potovanju tako tvorijo končno plačilno obveznost potnika.

Animata si pridržuje pravico do spremembe cene aranžmaja najkasneje do 20 dni pred pričetkom potovanja, če je prišlo do sprememb v menjalnem tečaju valut, na osnovi katerih je bila izračunana ceno aranžmaja. Enako si Animata pridržuje pravico do spremembe cene, če so se spremenile cene prevozov, vključno s stroški goriva, v primeru povišanja pristaniških in letaliških taks oziroma če se je spremenila cena katerekoli storitve, ki je vključena v aranžma. Sprememba cene se izračuna z enakim odstotkom oziroma odstotki kot znaša odstotek oziroma odstotki spremembe pravkar omenjenih elementov kalkulacije. Animata je udeleženca potovanja o spremembi cene dolžna obvestiti.

Udeleženec potovanja ima pravico odpovedati pogodbo o organizaciji potovanja, če podražitev preseže 10 odstotkov cene turističnega aranžmaja. V tem primeru lahko uveljavlja pravico do povračila vplačanega zneska, vendar brez pravice do nadomestila drugih morebitnih stroškov, kot npr. zavarovanja, cepljenja, vizuma in podobno.

Animata lahko v program zapiše priporočilo, da udeleženec potovanja poravna nekatere storitve, ki bodo opravljene med samim potovanjem (dodatni ogledi oziroma fakultativni izleti, športne aktivnosti, zabavne prireditve itd) na kraju samem. V takšnih primerih Animata ne nastopa v vlogi organizatorja ali posrednika, marveč le kot informator. Zato v takem primeru udeleženec potovanja uveljavlja vse reklamacijske zahtevke zgolj pri izvajalcu oziroma ponudniku tovrstnih storitev. Animata lahko v programu določeno ceno aranžmaja zviša, če izrecno navede, da se ta lahko zviša v primeru, ko se ne prijavi določeno število potnikov ali pa ko se pojavijo kakšni drugi pogoji, ki so natančno določeni vnaprej. Udeleženec potovanja svojo prijavo poda v skladu s ceno, kakršna je oblikovana glede na predvideno število potnikov, vendar ga program seznanja tudi s ceno za primer od optimuma manjšem številu potnikov. V takšnem primeru udeleženec potovanja nepreklicno soglaša s plačilom razlike v ceni za predvideno optimalno število udeležencev potovanja in tisto, prilagojeno dejanskemu številu potnikov. O morebitni razliki v ceni Animata udeleženca potovanja pravočasno obvesti.



5. Storitve, ki so vštete v ceno aranžmaja

V ceno aranžmaja so – razen če v programu ni drugače zapisano – všteti stroški organizacije potovanja, cene prevoznih, hotelskih in gostinskih storitev, obvezno nezgodno zavarovanje udeležencev potovanja oziroma turističnega aranžmaja ter DDV.

Cena posameznega turističnega aranžmaja velja za eno osebo in za nastanitev v standardnih dvoposteljnih sobah, brez posebnih razgledov in drugih udobnostnih presežnikov, kot so terase, pogled na morje itd., razen če v programu ni drugače določeno.

6. Dodatne storitve

Dodatne storitve (dodatni izleti, enoposteljna soba, posebni jedilnik, soba s pogledom na morje ali hribe itd.) ali pa storitve, za katere velja doplačilo, kot je na primer zagotovitev vizuma, praviloma niso vštete v osnovno ceno aranžmaja in jih zato udeleženec potovanja – razen, če v programu ni drugače določeno – plača posebej. V primeru, da so v programu oziroma aranžmaju navedene dodatne storitve, udeleženec potovanja želje po teh storitvah sporoči ob prijavi in jih doplača k osnovni ceni aranžmaja. Objavljene cene dodatnih oziroma osebnih storitev veljajo le v primeru naročila in plačila teh storitev. Med samim potovanjem lahko udeleženec potovanja posebne storitve plača vodji potovanja ali predstavniku Animate oziroma predstavniku organizatorja potovanja, ki organizira turistični aranžma udeleženca potovanja, in to v kraju, kjer se storitev opravlja, ter v ustrezni valuti in po ceni, veljavni na kraju samem, če je med samim potovanjem to storitev še mogoče naročiti,

7. Odpoved udeleženca potovanja ali sprememba potovanja

Pravico do odpovedi potovanja oziroma aranžmaja lahko udeleženec potovanja uveljavlja na prijavnem mestu ali pa v poslovnih prostorih Animate. Udeleženec potovanja, ki aranžma odpove, je Animate dolžan povrniti administrativne stroške odpovedi, katerih višina je določena v ceniku. Višina povračila za odpovedani aranžma je odvisna od časa, ko je udeleženec potovanja aranžma odpovedal.

Ko so pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju v prijavi drugače formulirani, veljajo pogoji, ki jih je najti v programu potovanja. Če pogoji za povračilo stroškov s programom niso posebej določeni, je znesek povračila stroškov odpovedi aranžmaja odvisen od tega, koliko dni pred začetkom opravljanja storitve je udeleženec potovanja odpovedal pogodbo:

- do 30 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 10 % cene aranžmaja
- od 29 do 23 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 30 % cene aranžmaja
- od 22 do 14 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 40 % cene aranžmaja
- od 13 do 09 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 70 % cene aranžmaja
- od 08 dni do dneva odhoda/pričetka opravljanja storitve – 100 % cene aranžmaja
- neudeležba brez odpovedi – 100 % cene aranžmaja

V primerih ko Animata ni organizator turističnega aranžmaja, se višina stroškov zaradi odpovedi potovanja izračuna v skladu s pogoji odgovornega organizatorja oziroma najmanj naslednji pogoji:

- do 45 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 10 % cene aranžmaja
- od 44 do 35 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 50 % cene aranžmaja
- od 34 dni do dneva odhoda/pričetka opravljanja storitve – 100 % cene aranžmaja
- neudeležba brez odpovedi – 100 % cene aranžmaja

Ko je predmet pogodbe nakup letalskih vozovnic, ima Animata poleg stroškov odpovedi letalske vozovnice in administrativnih stroškov tudi pravico do zadržanja rezervacijske pristojbine (TSC). V primeru odpovedi na dan začetka potovanja ali celo neudeležbe udeleženca na potovanju brez odpovedi Animata tega obremeni za celotno vrednost turističnega aranžmaja.

Če pa so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju oziroma turističnem aranžmaju drugače določeni, obveljajo pogoji, zapisani v programu.

Udeleženec potovanja je odpoved pogodbe o potovanju dolžan opraviti v pisni obliki in podpisati odpovedni dokument, kakršnega mu v podpis ponudi prodajni agent. Če podpis omenjenega dokumenta zavrne, velja, kot da pogodbe o potovanju ni odpovedal. Udeleženec potovanja lahko med samim potovanjem tega po svoji želji prekine s pomočjo pisne izjave o prekinitvi, vendar ob vrnitvi nima pravice do povračila delnih ali celotnih stroškov ali kupnine. V kolikor potnik med potovanjem po svoji želji spremeni program oziroma ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe z Animate, se šteje, da je potnik odstopil od pogodbe med potovanjem samim. Tudi v tem primeru nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delno ne v celoti, a je odgovoren za stroške in škodo, ki jo je s spremembo programa povzročil. V primeru spremembe programa na lastno željo ali zaradi višje sile, ne da bi se to zgodilo zaradi morebitne neustrezno opravljene storitve Animate, udeleženec potovanja nima pravice do kakršnekoli odškodnine ali znižanja cene potovanja.



Udeleženec potovanja lahko po sklenitvi pogodbe spremeni ime ali število potnikov, nastanitev in datum potovanja, vendar le, če je takšno spremembo možno izpeljati brez odpovedi turističnega aranžmaja. V takšnem primeru Animata potniku zaračuna stroške rezervacije/prijavnino po ceniku. Včasih pa so stroški spremembe neprimerno višji, zlasti še, ko je v aranžma vključen prevoz z letalom in nastanejo stroški zaradi odpovedi ali določene spremembe rezervacije. Takšne stroške natančno opredeli in cenovno ovrednoti izvajalec (največkrat je to letalski prevoznik), Animata pa od potnika zahteva povrnitev dejanskih stroškov, ki so nastali z avtozavoljo spremembe.

8. Odpovedni riziko ali odstopnina

Če udeleženec potovanja ob prijavi predvidi, da bi lahko zaradi nekaterih okoliščin bil prisiljen odpovedati potovanje, lahko vplača odstopnino oziroma zavarovanje v primeru odpovedi, ki se nanaša tudi na njegove družinske člane. Izbira lahko med dvema vrstama odstopnine – z enostavnim ali s širšim kritjem. Enostavno kritje krije tri osnovne predmete zavarovanja: nezgodo, smrt ali nepričakovano poslabšanje zdravstvenega stanja udeleženca potovanja ali člana ožje družine, denimo zakonskega partnerja, starša ali otroka. V takšnem primeru odstopnina znaša 3,98 % vrednosti polne cene aranžmaja.

Širše kritje poleg zgoraj navedenih treh primerov krije še nekaj dodatnih primerov: premoženjsko škodo na zavarovančevi lastnini v kraju bivanja, ki nastopi zaradi elementarnih nesreč, požara, eksplozije, roba ali tatvine; poziv sodnih in upravnih organov, zaradi česar ne more kreniti na potovanje; nepričakovano izgubo zaposlitve za nedoločen čas, sprejem v novo službo (če nima pravice koristiti redni dopust), pomanjkanje snega v času smučarske sezone, izbruh epidemije/pandemije (v primeru, če Ministrstvo za zunanje zadeve RS uradno odsvetuje potovanje), presaditev organov, za katero zavarovanec izve po sklenitvi pogodbe o potovanju, zdravljenje v zdravilišču, katerega začetek zavarovancu sporočijo po sklenitvi pogodbe o potovanju. Odstopnina za širše kritje turističnega aranžmaja znaša 5,56 %. Minimalni znesek premije znaša 10,65 EUR. V primeru, da udeleženec potovanja ob odpovedi potovanja predloži gradivo, ki dokazuje, da ne more potovati, vendar ni plačal odstopnine, Animata zadrži povračilo za odpoved potovanja, kot je določeno v 7. točki splošnih pogojev. Ko udeleženec potovanja tega ne prične na dan, ki je določen kot začetek potovanja ali turističnega aranžmaja, in najmanj 2 uri pred začetkom potovanja ali začetkom turističnega aranžmaja brez organiziranega prevoza ne poda pisne odpovedi, nima pravice do vračila vplačila iz naslova plačane odstopnine. Za začetek potovanja z organiziranim avtobusnim, letalskim ali ladijskim prevozom se šteje ura odhoda. V primeru, ko turistični aranžma ne zajema organiziranega prevoza, se kot začetek potovanja šteje ura, ko bi potnik lahko de facto prevzel nastanitveni objekt, običajno je to ob 14. uri. Velja tudi, da udeleženec potovanja tega ni začel, ko ga na prevoz ni sprejel dogovorjeni prevoznik (ladijski, letalski, avtobusni ...) iz kakršnihkoli razlogov regulativne ali varnostne narave. Pri tem ni pomembno, ali se je to zgodilo na začetku predvidenega potovanja ali pa med potovanjem samim. Udeleženec potovanja je v takšnem primeru odgovoren za vso povzročeno škodo in ne more uveljavljati vračil, ki izhajajo iz plačane odstopnine. Je pa s programom mogoče posebej opredeliti drugačno višino odpovednega rizika, in tudi, da odpovedni riziko ni mogoč. Ne glede na plačani odpovedni riziko ima Animata v primeru odpovedi potovanja s strani njegovega udeleženca pravico do obračuna administrativnih stroškov odpovedi, ki se obračunajo po ceniku, kakor tudi pravico do zadržanja zneska vplačanega odpovednega rizika. Udeleženec potovanja ima torej iz naslova vplačanega odpovednega rizika pravico do povračila vplačanega zneska za pogodbeno dogovorjene turistične storitve, zmanjšane za administrativne stroške, znesek vplačanega odpovednega rizika in stroške odpovedi/stornacije po veljavnem ceniku. Animata ne odgovarja za morebitne druge stroške, ki jih je udeleženec potovanja imel z avtozavoljo načrtovanega potovanja ali druge turistične storitve po pogodbi o potovanju. Med te stroške sodijo, na primer, stroški vizuma, stroški cepljenja, dodatni potni stroški itd. Prav tako udeleženec potovanja nima pravice do povračila iz naslova odpovednega rizika v primeru, ko ne poda ustreznega pisnega dokazila, denimo zdravniškega potrdila, o utemeljenem razlogu za odpoved potovanja. Zahteve za uveljavitev odpovednega rizika ni mogoče uveljavljati po datumu začetka potovanja, in tudi ne za trajanje neizkoriščenega dela potovanja. V ostalih primerih dokumentirane višje sile, ki ne sodijo med dogodke, katere krije odpovedni riziko in z avtozavoljo katerih udeleženec potovanja odpove potovanje oziroma odstopi od pogodbe, si Animata pridržuje pravico do povračila vseh svojih že nastalih stroškov, tudi tistih, ki nastanejo s samo odpovedjo potovanja. V drugih primerih dokumentirane višje sile, ki ne spadajo med dogodke, katere krije odpovedni riziko in zaradi katerih potnik odpove potovanje oziroma odstopi od pogodbe, ima Animata pravico do povračila vseh svojih že nastalih stroškov, kakor tudi tistih, ki nastanejo s samo odpovedjo potovanja. Višja sila mora biti dokumentirana z veljavnimi uradnimi dokumenti in taka, da je pred sklenitvijo pogodbe ni bilo mogoče predvideti ali se ji izogniti.

Zavarovanje odpovednega rizika udeleženec potovanja sklene z zavarovalnico, Animata je le posrednik med njim in zavarovalnico. To pomeni, da udeleženec potovanja svoje pravice iz zavarovanja rizika odpovedi uveljavlja pri zavarovalnici, kjer veljajo splošni pogoji poslovanja zavarovalnice, Animata pa pri tem nastopa kot posrednik in udeležencev pomočnik. Potek in čas reševanja škodnega primera sta v pristojnosti zavarovalnice, pri kateri je sklenjeno zavarovanje rizika odpovedi.



9. Pravica organizatorja do odpovedi potovanja

Animata si glede na veljavno zakonodajo pridržuje pravico do odpovedi potovanja ali do spremembe programa potovanja. Pravico do odpovedi potovanja si zadrži najkasneje do 7 dni pred predvidenim odhodom, če se za potovanje ne prijavi potrebno, v programu ali v pogodbi o potovanju zapisano število udeležencev potovanja.

Ko v programu ali v pogodbi o potovanju ni drugače navedeno, je najmanjše število potnikov v določenem prevoznem sredstvu naslednje:

- avtobus – najmanj 40 potnikov na vozilo;
- redne letalske proge v Evropi – najmanj 25 potnikov v posamezni skupini;
- medcelinske letalske proge – najmanj 15 potnikov v posamezni skupini;
- posebna letala, vlaki in ladje – njihova najmanj 80 % zasedenost.

Animata si pridržuje pravico do popolnega ali delnega odstopa od pogodbe, če pred ali med uresničevanjem programa nastopijo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, odstraniti ali se jim izogniti, a za Animato pomenijo utemeljen razlog, zavoljo katerega pogodbe ne bi sklenila, če bi se takšne okoliščine pojavile že v času sklenitve pogodbe. V takšnem primeru ima potnik zgolj pravico do povrnitve vplačanega zneska ali do prenosa vplačanega zneska na drug termin.

Animata ima pravico do odpovedi pogodbe oziroma odstopa od nje in zahteva povrnitev škode s strani udeleženca potovanja, če ta neposredno krši pogodbene določbe. To velja še posebej tedaj, ko je udeleženec potovanja namerno posredoval napačne podatke o številu potnikov in/ali njihovi starosti, ali pa je prišlo do sprememb med samim potovanjem, vendar udeleženec potovanja Animata o tem ni obvestil.

Animata ima pravico spremeniti dan in čas odhoda ali odpovedati potovanje zaradi spremembe letalskega vozne reda ali višje sile, ima pa tudi pravico do spremembe smeri potovanja, če se spremenijo pogoji za nemoteno in varno potovanje, kot so denimo spremenjen vozni red, rizični položaj v ciljni državi, naravne nesreče ali drugi nepredvideni vzroki, na katere Animata nima vpliva. Sprememba oziroma odpoved v teh primerih Animata ne zavezuje do posebne odškodnine za udeležence potovanja, ko je stvar izpeljana v skladu z veljavnimi predpisi v potniškem prometu. Animata ni odgovorna za spremembe programa, ki nastopijo zaradi višje sile med samim potekom programa. V takšnih primerih lahko udeležencem potovanja omogoči izvedbo storitev v drugačni obliki, ki jih dopuščajo dane možnosti in trenutne okoliščine.

V primeru, da Animata potovanje odpove, ima udeleženec potovanja pravico do povračila celotnega vplačanega zneska potovanja oziroma aranžmaja. V takšnem primeru udeleženec potovanja ni upravičen do povračila stroškov vizuma, potrebnega za vstop v državo, kamor naj bi se potovalo, ali stroškov cepljenj, kakršne je zahteval program potovanja. O kakršnikoli naknadni spremembi programa mora Animata udeleženca potovanja ažurno obvestiti. Če Animata oziroma kakšen drug organizator potovanja odstopi od pogodbe med njenim uresničevanjem, ima pravico do pravičnega plačila za že izpeljane dogovorjene storitve. Udeleženec potovanja nima pravice do povračila administrativnih stroškov in zavarovanja, sklenjenega pri zavarovalnici.

Animata ne odgovarja za zamude letal, ladij, vlakov ali drugih prevoznih sredstev, kar velja tudi za spremembe programa, ki bi utegnile nastati kot posledica tovrstnih zamud. V primeru, da stanje na kraju samem Animati ne onemogoči nastanitve udeležencev potovanja v rezerviranem objektu (hotelu, motelu, penzionu ...), lahko Animata udeleženca potovanja nastani v drugem objektu enake kategorije in v istem kraju.

10. Potovalni dokumenti in nekatere druge obveznosti udeleženca potovanja

Udeleženec potovanja, namenjen v tujino, se je dolžan seznaniti z veljavnimi predpisi o potrebnih potnih dokumentih, vizumih, deviznih, carinskih in zdravstvenih predpisih. Udeleženec potovanja mora osebno poskrbeti, da njegovi dokumenti in prtljaga ustrezajo pogojem, predvidenim z obmejnimi carinskimi, zdravstvenimi in drugimi predpisi države, iz katere prihaja, kakor tudi tiste oziroma tistih držav, v kamor je namenjen ali skozi katere potuje.

Udeleženec potovanja, ki se prijavlja za potovanje v tujino, mora imeti veljaven potni list ali drug veljaven dokument, s pomočjo katerega lahko vstopi v posamezno državo. Tedaj, ko posamezne države vstop vanjo pogojujejo s časovno omejitvijo potovalnega dokumenta in se njegova veljavnost izteče prej ali na dan vstopa v ciljno državo, je udeleženec potovanja dolžan o tem sam skrbeti. Zato Animata ne prevzema odgovornosti glede morebitnih zapletov ali prisilne prekinitve potovanja določene osebe, če do nje pride zaradi omenjenih okoliščin.

Udeleženec potovanja si je pred potovanjem, oziroma do roka, ki je v programu določen, dolžan pridobiti vizume za države, v katere potuje, in opraviti cepljenja, ki so zahtevana za te države. Če udeleženec potovanja teh svojih obveznosti ne izpolni, ima Animata pravico ravnati v skladu z določili, ki se nanašajo na odpoved potovanja s strani njegovega udeleženca. Ko udeležencu potovanja vizum pridobiva Animata, le-ta ne jamči za uspešnost njegove pridobitve. Animata stroškov pridobitve ter vizumov samih udeležencu potovanja ne vrača in tudi ne jamči za točnost informacij, pridobljenih od pristojnih veleposlaništev oziroma drugih diplomatskih predstavništev. V primeru zavrnitve vstopa v državo ali drugih podobnih ovir vse stroške krije udeleženec potovanja sam. Smatra se, da si udeleženec potovanja ureja vizum



sam, kadar Animati ne dostavi za ureditev vizuma potrebnih dokumentov v roku, določenem v programu, posebnem informativnem pismu ali ponudbi.

Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu – letalskem, ladijskem, železniškem, avtobusnem – je potnik ob prijavi dolžan 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 imeti pri sebi. V primeru, da napačni podatki povzročijo zamudo, dodatne stroške ali prekinitve potovanja, odgovarja za vse nastale stroške udeležencev potovanja zgolj udeleženec potovanja, ki je tovrstne stroške povzročil, sam.

V primeru, ko otrok do 15. leta starosti potuje v tujino ali iz tujine brez spremstva starša oziroma zakonitega zastopnika, poleg potovalnega dokumenta potrebuje še ustrezno dovoljenje zakonitega zastopnika. Obrazec dovoljenja je predpisane oblike. Dobiti ga je mogoče na upravni enoti, ki ga tudi potrdi, prav tako ga lahko potrdi tudi biro R Slovenije v tujini, ki je pooblaščen za opravljanje konzularnih zadev.

Potnik je dolžan spoštovati hišni red v gostinskih in hotelskih objektih ter sodelovati s predstavnikom organizatorja potovanja/letovanja in izvajalcem storitev. Če udeleženec potovanja ne izpolnjuje svojih obveznosti, organizatorju odgovarja zavoljo tega nastale škodo, organizator sam pa ne prevzema nikakršne odgovornosti za škodo, ki bi potnika v takem primeru lahko doletela. Na potovanju se je udeleženec potovanja dolžan vesti tako, da ne ogroža življenja ali zdravja svojih sopotnikov in samega poteka potovanja. Če se udeleženec potovanja vede v nasprotju s tem določilom, ga ima predstavnik organizatorja pravico odstraniti iz nadaljnega potovanja brez povračila kakršnihkoli stroškov.

11. Obvestila pred odhodom oziroma potovanjem

Za potovanja z organiziranim odhodom udeleženec prejme končno obvestilo najkasneje 5 do 7 dni pred odhodom. Sporočilo o odhodu lahko prejme na svoj elektronski naslov ali po pošti. Če udeleženec potovanja v tem času obvestila ne prejme, naj po možnosti kontaktira Animato ali agencijo, v kateri je potovanje rezerviral in vplačal. Lahko se oglasi osebno, sporočilo o odhodu lahko zahteva tudi po tel. na št. 02 2500 049 ali elektronski naslov info@zadnja-mesta.si. Obvestila pred začetkom enodnevnih izletov in za vse aranžmaje v Sloveniji in Hrvaški z lastnim prevozom se ne pošiljajo, saj so vsa navodila navedena že v samem programu potovanja.

Ko potovanje oziroma turistični aranžma pripravi drug organizator, bo udeleženec prejel obvestilo o odhodu najkasneje 2 dni pred odhodom. Če se zgodi, da potnik do 1 dan pred odhodom ne prejme obvestila na svoj elektronski ali poštni naslov, naj kontaktira svoje prijavno mesto s pomočjo zgoraj navedenega e-naslava in/ali telefona. Škodo, ki bi nastala, ker je udeleženec potovanja posredoval nepopoln ali nepravilen naslov, potreben za izpolnjenje napotnice/voucherja ali pogodbe, nosi udeleženec sam.

12. Zdravstveni predpisi

Predpisi Svetovne zdravstvene organizacije (WHO) zahtevajo, da se pred potovanjem v nekatere države udeleženec potovanja mora cepiti in si zagotoviti temu ustrezen dokument. Cepljenje je obvezno tudi v primeru, ko je tak predpis bil sprejet že po sklenitvi pogodbe o potovanju in zato ne pomeni opravičljivega razloga za prekinitve pogodbe, saj bi bilo zdravje udeleženca potovanja brez cepljenja ogroženo. V takšnem primeru je udeleženec potovanja dolžan predložiti zdravniško potrdilo. V primeru, da program potovanja zahteva določena cepljenja, si mora vsak potnik sam priskrbeti mednarodno potrdilo (t. i. rumeno knjižico) z vpisanimi opravljenimi cepljenji. Animata ne prevzema odgovornosti za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitve potovanja, do česar bi lahko prišlo zavoljo nespoštovanja zdravstvenih predpisov države, v katero udeleženec potovanja vstopa, ali programa, na katerega se je prijavil, kakor tudi ne za s tem povezane stroške.

13. Prtljaga

Organizator potovanja, agent ali posrednik ne odgovarjajo za prevoz prtljage oziroma njeno morebitno uničenje ali izgubo. Navedeni tudi ne odgovarjajo za odtujitev prtljage in/ali drugih dragocenosti udeleženca potovanja v hotelu. Udeleženec potovanja prijavo izgubljene ali poškodovane prtljage sam naslovi na prevoznika, hotel oziroma drugega neposrednega ponudnika storitve, kjer je prišlo do tovrstne škode.

Za prevoz posebne prtljage, kot je kolo, oprema za golf ali deskanje in podobno, je udeleženec potovanja dolžan prevozniku doplačati, kar je običajno neposredno pred odhodom z letališča, je pa prevoz tovrstne prtljage potrebno najaviti že ob prijavi, pri čemer ima letalski prevoznik pravico do zavrnitve njenega prevoza, če za to nima na voljo potrebnih zmogljivosti. Udeleženca potovanja bremenijo vsi stroški oziroma škoda, ki bi zavoljo tega utegnili nastati. Prevoz prtljage do določene teže, ki jo odmeri prevoznik, je brezplačen. Ko gre za letalski prevoz, ima udeleženec potovanja pravico do brezplačnega prevoza prtljage do določene teže, vsak dodatni kilogram pa udeleženec potovanja doplača na kraju samem. Otroci do dveh let starosti nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage. Za prtljago pri letalskih prevozih je glede na predpise, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu, odgovorna pristojna letalska družba. V



primeru izgube prtljage potnik po pristanku na letališču na oddelku za izgubljeno prtljago (Lost & Found) izpolni obrazec PIR letalske družbe, ki je opravila prevoz, ter takšnega izroči predstavniku letalske družbe, pri čemer en izvod zadrži zase.

Na podlagi obrazca mu letalska družba izplača odškodnino po predpisih, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu. Animata ne odgovarja za krajo ali poškodovanje potnikove prtljage ali drugih osebnih stvari, dragocenosti in dokumentov v nastanitvenih objektih, kot so hotelske sobe, moteli, apartmaji itd., in v prevoznih sredstvih, kakršna so avtobusi, letala, ladje itd.

14. Točnost prevoznikov

Animata ni odgovorna za točnost prevozov v kopenskem, morskem in letalskem prometu, ko ti potekajo z javnimi prevoznimi sredstvi, na rednih ali izrednih potniških prevozih, plovbah ali poletih. To velja tudi pri najemu čarterskih letal, kajti vozni red nemalokrat ni znan že vnaprej in je odvisen od letalskih zmogljivosti ter potrjenih urnikov poletov, ki ne sodijo v krog rednih letalskih povezav in poletov.

Odgovornost prevoznikov je adekvatno določena v pogodbi med udeležencem potovanja in prevoznikom, ta začne veljati z uporabo prevoznega sredstva. Animata ne prevzema odgovornosti za škodo, ki bi nastala zavoljo zamud, odpovedi ali spremembe prevoza oziroma prevoznega sredstva. Animata ima pravico do spremembe voznega reda, tipov letal, prevoznika in smeri poleta (vmesni postanki, leti preko drugega letališča itd.), kar vse lahko nastopi zavoljo raznolikih tehničnih in organizacijskih vzrokov. Ne tako redko pride do zamud, ki so največkrat posledica preobremenjenosti zračnega prostora, stavk in slabega vremena, a organizator nanje ne more vplivati.

Pravkar navedene spremembe v okviru paketnih potovalnih aranžmajev ne veljajo kot spremembo programa potovanja, saj sta prvi in zadnji dan potovanja namenjena izključno prihodu na destinacijo in odhodu ter s tem povezanimi načini transporta, ne pa tudi počitku in ogledom. Udeleženec potovanja je dolžan 48 ur pred povratkom pri predstavniku organizatorja preveriti čas povratka.

15. Izguba dokumentov

Če udeleženec potovanja med potovanjem izgubi dokumente ali pa mu te ukradejo, a so neizogibni za nadaljevanje potovanja oziroma za povratek v domovino, si mora priskrbi nove, in to na lastne stroške. Pri urejanju formalnosti v zvezi s tem se udeleženec potovanja lahko za nasvete in pomoč zateče k vodji potovanja ali pa k predstavniku Animate, obrne pa se lahko tudi na predstavnika organizatorja potovanja, ki organizira turistični aranžma udeleženca potovanja. V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do kakršnegakoli povračila vplačanega potovanja ali povrnitve stroškov.

16. Informacije

Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, Animate ne obvezujejo v večji meri od tistih, navedenih v programu ali ponudbi. V primeru dvoma vedno veljajo za veljavno pisna ponudba, pisna informacija ali pisna razlaga. Cene in fotografije, objavljene na mestih pooblaščenih agencij za prodajo programov Animate ali na spletnih straneh nastanitvenih objektov ter njihovih katalogov, so zgolj informativne narave. Če se razlikujejo od informacij v pisnem programu, pisni informaciji ali pisni razlagi Animate pred sklenitvijo pogodbe o turističnem aranžmaju, agencija ne jamči za verodostojnost teh podatkov oziroma prikazov.

Navedbe v vremenskih oziroma meteoroloških prikazih so posledica večletnega statističnega povprečja, zato služijo zgolj kot orientacija potniku in Animata ni odgovorna za morebitno neujemanje neskladja teh podatkov z dejanskim vremenom.

17. Kategorizacije nastanitvenih objektov in splošno o hišnih redih

Nastanitve, predvidene v programih potovanj, so označene v skladu z uradno kategorizacijo v ciljnih državah, ki velja v času izdaje programa in na katero organizator potovanja oziroma aranžmaja nima vpliva. Standardi turističnih ponudb izbranih destinacij se med seboj razlikujejo. Tako se merila za kategorizacijo v nekaterih tujih turističnih destinacijah pomembno razlikujejo od meril, ki veljajo v Sloveniji oziroma v večini zahodnoevropskih držav, zato je na teh destinacijah priporočljiva rezervacija nastanitve višje kategorije.

Organizator potovanja ne nosi odgovornosti za kakršnokoli pisno ali ustno informacijo, podano s strani pooblaščenice agencije organizatorja, ko se ta ne sklada z opisi storitev v njegovem programu. Hišni redi, prehrana, storitve, plaža kakor tudi ostala ponudba hotelov so predmet nadzora lokalnih turističnih organizacij in tudi organizator potovanja nima vpliva. Ko gre za aranžmaje, označene z »all inclusive« (»vse vključeno«), velja natančno prebrati opis storitev v programu oziroma ponudbi, saj vseh tovrstnih ponudb ni mogoče enačiti. Praviloma ponudba tipa »all inclusive« zajema polni penzion, torej zajtrk, kosilo in večerjo, z razpoložljivo pijačo.



Če potnik pri rezervaciji ne doplača sobe z nekaterimi bonitetam, kakršne so pogled na morje ali planine, lega, balkon ali terasa in podobno, je nastanjen v eni od sob, ki so uradno registrirane za izdajanje gostom hotela. Za razdelitev sob so pristojnosti hotelirji oziroma receptorji, pri čemer organizator potovanja nima nikakršnega vpliva. Ta sicer lahko posreduje tozadevne želje udeleženca potovanja, vendar ne more jamčiti, da bodo te tudi uresničene.

Udeleženec potovanja mora vedeti, da enoposteljne sobe praviloma ne dosegajo takšnega standarda kot dvoposteljne sobe, največkrat so manjše od dvoposteljnih in imajo manj ugodno lego. Pri nastanitvi v triposteljni sobi mora potnik vedeti, da največkrat gre le za dvoposteljno sobo s pomožnim ležiščem, pri čemer standard nastanitve tretje osebe ne dosega standarda nastanitve ostalih dveh oseb. Mnogokrat je ta tretja postelja zlojljiva postelja, ki po velikosti in udobju ustreza prenočevanju otroka.

18. Reklamacije oziroma pritožbe

Udeleženec potovanja mora na pomanjkljivosti oziroma nepravilnosti opozoriti takoj in na kraju dogajanja, in sicer vodnika ali vodjo potovanja, predstavnika organizatorja potovanja, ki organizira turistični aranžma udeleženca potovanja, neposrednega izvajalca storitev oziroma pooblaščenca lokalno agencijo.

V primeru, da bi reklamacija utegnila biti rešena na kraju samem, ko gre za vprašanje čistosti nastanitvenega objekta oziroma sobe, pomanjkljive opreme, položaja sobe itd., vendar udeleženec potovanja na to zgoraj navedenih subjektov ni opozoril takoj in na kraju samem, velja, da je soglašal s opravljeno storitvijo, s tem pa je bil ob pravico do prijavljanja kasnejših reklamacij, vključno z zahtevkom za znižanje cene storitve oziroma plačilo škode.

V primeru, da reklamacije na kraju samem ni bilo mogoče rešiti, je obvezno oblikovanje reklamacijskega zapisnika, ki ga podpišeta predstavnik Animate ali predstavnik odgovornega organizatorja potovanja ali izvajalec storitev in oškodovani udeleženec potovanja. Agencija ne bo obravnavala reklamacije, ki ji potnik ni priložil zapisnika predstavnika organizatorja oziroma ponudnika storitve in ki bi potrjeval, da pomanjkljivosti ni bilo mogoče reševati na kraju samem.

Pritožbeni postopek v prej omenjenem primeru oziroma primerih se sproži tako, da prizadeti udeleženec potovanja takoj in na kraju samem reklamira domnevno neustrezno storitev pri predstavniku organizatorja, v njegovi odsotnosti pa pri ponudniku storitve. Udeleženec potovanja mora pri odpravljanju vzroka pritožbe sodelovati dobronamerno. Če udeleženec potovanja ponujene rešitve, ki ustreza kakovosti vplačanih storitev po programu za reklamacijo, ne sprejme, Animata ne bo upoštevalo kasnejših zahtev za povrnitev škode ali znižanje cene potovanja.

Če vzroka za pritožbe ni mogoče odpraviti, udeleženec potovanja s predstavnikom sestavi reklamacijski zapisnik. Po povratku s potovanja mora potnik v zakonskem roku, torej najmanj dva meseca od konca potovanja, na naslov Animate po pošti poslati priporočeno pisno pritožbo s priloženimi dokazi, ki dokazujejo razloge za pritožbo. Med obvezne dokaze sodijo – med drugim – pisno potrdilo s podpisom predstavnika ali ponudnika storitve, morebitni računi zaradi dodatnih stroškov, in podobno. Reklamacije, poslane preko elektronske pošte, ne veljajo. Reklamacija mora biti podpisana, poda pa jo lahko vsak udeleženec potovanja sam in v svojem imenu, za to pa lahko pisno pooblasti tudi tretjo osebo.

Pooblastilo mora biti priloženo reklamaciji, ki mora biti tehtna in utemeljena. Udeleženec potovanja naj priloži ustrezno potrdilo hotelirja, prevoznika ali druge drugega izvajalca o resničnem stanju oziroma dogajanju, na podlagi katerega udeleženec potovanja uveljavlja svoj zahtevek.

Višina odškodnine je glede na zakonske določbe omejena z višino plačanega potovanja oziroma aranžmaja. Če do predvidene izvedbe programa ali nekaterih storitev ni prišlo po krivdi Animate, ima udeleženec potovanja pravico do odškodnine v višini realne vrednosti neizpeljanih storitev. To določilo pa ne velja takrat, ko ima agencija pravico do odpovedi aranžmaja ali spremembe programa v skladu z določili Splošnih pogojev. Potnik v takšnih primerih ni upravičen do nadomestila morebitnega izgubljenega dobička in povračila nematerialne škode ter iz nje izhajajočih stroškov.

Organizator je dolžan prvič pisno odgovoriti potniku v osmih dneh po sprejemu pritožbe, dokončno pa v razumnem roku, potrebnem za pridobitev informacij o vzroku pritožbe pri ponudniku storitve, oziroma v času, ki je potreben, da pridobi informacije od tretjih oseb v skladu z 892. členom obligacijskega zakonika. Dokler organizator ne odgovori na reklamacijski zahtevek udeleženca potovanja, se slednji odreka posredovanju pritožbe tretjim osebam in pristojnim ustanovam ali posredovanju informacij medijem ter drugim javnostim. Organizator rešuje zgolj pritožbe, kjer vzroka ni bilo možno odpraviti na kraju samem. V primeru reklamacije za potovanje, kjer Animata ni organizator potovanja, ta pritožbo posreduje odgovornemu organizatorju potovanja in o rešitvi reklamacije udeleženca potovanja pisno obvestil.

Pri tem je pomembno vedeti, da imajo tuji organizatorji krajši čas za oddajo pritožb, in sicer 30 dni, zato naj udeleženec potovanja reklamacijo pošlje kar najhitreje.

Tedaj, ko Animata nastopa zgolj v vlogi informatorja, mora udeleženec potovanja vse reklamacijske zahteve uveljavljati na kraju samem pri dejanskem organizatorju fakultativnega izleta, ogleda, športne aktivnosti itd.

Brez pisne reklamacije Animata ne more obravnavati zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov.



19. Varstvo osebnih podatkov

Animata vse osebne podatke o udeležencih potovanja varuje v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov. Smatra se, da potnik s podpisom pogodbe v skladu z 2. odst. 10. člena omenjenega zakona daje soglasje za obdelavo osebnih podatkov z namenom sklenitve in udejanjanja pogodbe.

Udeleženec potovanja s sprejetjem teh Splošnih pogojev Animati daje tudi soglasje, da se lahko njegovi osebni podatki uporabijo za neposredno trženje, raziskave trga, vodenje analiz poslovanja, segmentacije kupcev, statistične obdelave in obveščanje o ponudbi Animata in njenih poslovnih partnerjev. Če udeleženec potovanja takšnega soglasja ne želi dati, se lahko o tem izreče ob prijavi na potovanje.

20. Posebna določila zakona o varstvu potrošnikov

Vprašanje pogodb in iz tega izhajajočih ter drugih obveznosti in pravic udeleženca potovanja kakor tudi odgovornega organizatorja obravnava 6. poglavje zakona o varstvu potrošnikov oziroma člena 57 in 58 (Pogodbe o turističnih aranžmajih). Zavoljo temeljite seznanjenosti s svojimi pravicami in obveznostmi lahko udeleženec potovanja informacije preveri v omenjenem zakonu, tudi po internetu.

21. Končne določbe

V cenah iz ponudbe Animata je davek na dodano vrednost že vključen. V primeru, da katerakoli določba v splošnih pogojih ni skladna z zakonodajo, ki ureja to področje, velja zakonsko določilo, kar pa ne izključuje ostalih določb v splošnih pogojih.

V primeru spora med strankami je za spore pristojno sodišče v Mariboru. Ti splošni pogoji veljajo za vse pogodbe, sklenjene od dneva objave na spletni strani www.zadnja-mesta.si

Dodatek – posebni pogoji in navodila za turistične aranžmaje

I. Ko Animata ni organizator potovanja

V primerih ko Animata ni organizator potovanja, nastopa v vlogi posrednika. V takšnih primerih udeležencu potovanja posreduje prejete informacije od odgovornega organizatorja potovanja in mu pri prijavi za potovanje pomaga. Pogoji prijave, plačila prijavnine, rok dokončnega plačila ter pogoji odpovedi potovanja morajo biti usklajeni s Splošnimi veljavnimi pogoji drugega – odgovornega organizatorja.

Tovrstni programi so dobro prepoznavni, navedba odgovornega organizatorja je podana na prijavnici oziroma pogodbi o potovanju. Šteje se, da Animata takšne aranžmaje prodaja v tujem imenu in na tuj račun. Zato morebitne reklamacije obravnava organizator potovanja.

II. Ko gre za nastanitve v hotelih in apartmajih

Ko turistični aranžma zajema naročeno in plačano nastanitev v hotelih, je vstop v sobe običajno mogoč po 14. uri na dan začetka aranžmaja. Zadnji dan veljavnosti aranžmaja je sobo treba zapustiti do 10. ali najkasneje do 12. ure. Ko gre za nastanitev v apartmajskih objektih oziroma posameznih apartmajih, je vstop vanje možen po 16 uri na dan začetka trajanja aranžmaja. Zadnji dan aranžmaja je apartma treba zapustiti do 10. ure.

III. Ko gre za posamezne prijave ob nastanitvi v dvoposteljnih sobah

V primeru posamezne prijave za turistične aranžmaje ali potovanja lahko udeleženec potovanja Animatu izrazi željo, da poišče sopotnika v istem turističnem aranžmaju, s katerim bi si delil sobo oziroma ki si je pripravljen z njim deliti sobo. Ne oziraje se na to pa mora individualno prijavljeni udeleženec potovanja ob prijavi plačati doplačilo za enoposteljno sobo za primer, Animati ne bi uspelo najti njegovega sobivalca v takšni sobi. V primeru, da se individualno prijavljenemu udeležencu potovanja najde sopotnik v skladu s prvim odstavkom te točke, se mu vrne doplačilo za nastanitev v enoposteljni sobi oziroma se doplačilo obračuna pri končnem plačilu potovanja.



IV. Ko gre za medcelinske turistične aranžmaje

Prijave potnikov za medcelinska potovanja in medcelinske turistične aranžmaje sprejemajo Animata in druge pooblašene turistične agencije do zasedenosti prostih mest, vendar pa najkasneje do 60 dni pred odhodom. Ko razpisne možnosti na posameznem potovanju oziroma turističnem aranžmaju to dopuščajo, je prijava možna tudi kasneje. Ob prijavi udeleženec potovanja plača vrednost aranžmaja v rokih, določenih s programom. V primeru prijave za potovanje oziroma turistični aranžma v okviru 60-dnevnega roka do pričetka potovanja Animata ne jamči razpisanih pogojev za potovanje oziroma aranžma, marveč trenutno najugodnejše pogoje.

Animata ni odgovorna za spremembe prehodnih ali odhodnih časov letalskih poletov, ki jih lahko letalski prevoznik spreminja, zato mora udeleženec potovanja pred vsakim odhodom oziroma ob vsaki prekinitvi potovanja preveriti in potrditi nadaljnji urnik potovanja najmanj 48 ur pred potovanjem.

V. Prodaja turističnih aranžmajev po telefonu

Ko gre za prodajo turističnih aranžmajev preko telefona, velja, da je pogodba sklenjena s sporočilom o številki kreditne kartice, v primeru prejetja celotnega ali delnega plačila na transakcijski račun ali v sami poslovalnici ter tudi s posredovanjem osebnih podatkov udeleženca potovanja in ostalih potnikov.

V takšnem primeru mora udeleženec potovanja plačati storitev s pomočjo številke rezervacije v roku 3 dni od prijave, rok pa je v primeru ustreznega dogovora lahko tudi krajši ali daljši. V primeru, da potnik storitve ne plača v postavljenem roku, obvelja, da pogodba ni bila sklenjena. Smatra se, da je udeleženec potovanja sprejel določila Splošnih pogojev in ponudbe tedaj, ko je po telefonu sporočil svojo udeležbo na potovanju oziroma v turističnem aranžmanu.

VI. Potovanje v družbi otrok

V nekaterih primerih, ki jih opredeljuje konkretni programi turističnega potovanja oziroma aranžmaja, je lahko določeno, da imajo otroci oziroma mladoletniki do starosti, določene v tem istem programom in ki potujejo v spremstvu dveh odraslih oseb ter so skupaj z njimi nastanjeni v isti sobi, popust pri posameznih storitvah v okviru konkretnega turističnega aranžmaja ali pa popust na ceno tega istega celotnega turističnega aranžmaja. Pogoji in višina posameznega popusta so določeni v vsakem posameznem programu turističnega aranžmaja. Tovrstni popusti niso možni, če v posameznem programu niso tudi predvideni.

Vsak otrok oziroma mladoletnik mora biti – neoziraje se na njegovo starost in višino morebitnih popustov – zabeležen v potovalnem dokumentu in mora imeti veljavne dokumente za morebitni vstop v tuje države, kamor je namenjen. Če otrok oziroma mladoletnik ni naveden v potovalnem dokumentu oziroma voucherju za potovanje oziroma določen turistični aranžma, velja, da nima pravice potovati v okviru tega turističnega aranžmaja.

VII. Potovanja v zadnjem trenutku ali aranžmaji »last minute« in ostali nižje cenovni aranžmaji

Potovanje v zadnjem trenutku, ki mu rečemo tudi aranžma »last minute«, pomeni, da so na voljo še zadnja prosta mesta potovanja oziroma turističnega aranžmaja. Organizator lahko včasih ponudi tudi nekatere posebej označene aranžmaje z nižjo ceno, pri čemer pa hotel na destinaciji velja, da ni nujno znan vnaprej oziroma že ob sklenitvi pogodbe oziroma da njegovo ime še ni zapisano v pogodbi o potovanju. Pri teh aranžmajih organizator jamči za v pogodbi navedene podatke, ki zajemajo najmanj kategorijo objekta glede na uradno kategorizacijo v državi njegovega obratovanja, tip sobe, stopnjo storitev v hotelu (nočitev, polpenzion, all inclusive ...) in kraj nastanitve.