

## SPLOŠNI POGOJI ZA SKUPINSKA POTOVANJA

Vljudno vas naprošamo, da pazljivo preberete splošne pogoje in navodila, ki se nanašajo na naša potovanja.

**Prijava:** prijavitelj se je mogoče v REM AGENCIJI in v pooblaščenih agencijah do zasedbe prostih mest. Ob prijavi je potnik dolžan navesti vse pravilne podatke in predložiti dokumente, ki jih zahteva program potovanja, ter plačati prijavnino in stroške prijave. Ob vsaki prijavi zaračunavamo prijavnino v višini 20 EUR po prijavnici oziroma voucherju. Če je na isti prijavnici več oseb, ki želijo plačevati vsaka zase, se dodatno zaračuna 10€ po osebi. Prijava pomeni sklenitev pogodbe o organiziranju potovanja v skladu s programom potovanja ter temi splošnimi pogoji. V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov. Prijava potnika je zavezujoča. Od nje lahko odstopi le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja. Za zavezujočo prijavo se poleg izrecne pisne prijave oziroma podpisane pogodbe šteje tudi vsako naročilo, posredovano v ustni ali pisni obliki, ki vsebuje ime in priimek potnika in ostalih udeležencev, plačilo prijavnine ali njenega dela, plačilo stroškov prijave ali konkludentno dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik posredoval zavezujočo prijavo ali prijavo, ki vsebuje katerega koli izmed navedenih podatkov. Pogodba se šteje za sklenjeno z dnem pisne potrditve agencije. Nepopolnih ali napačnih podatkov na prijavnici ne obravnavamo kot višjo silo. Nastale stroške zaradi spremembe podatkov tem primeru krije potnik sam.

**Plačilo:** ob prijavi je potrebno plačati 30% aranžmaja, kot prijavnino in v kolikor program ne določa drugače, je potnik dolžan plačati celotno ceno potovanja 10 dni do odhoda na potovanje oz. 45 dni do odhoda na potovanje izven Evrope. Če je do pričetka potovanja manj kot 45 dni, je potrebno plačati celotno potovanje. Plačilo hkrati pomeni, da je stranka seznanjena s splošnimi pogoji. Opustitev plačila v prej postavljenih rokih pomeni potnikovo odpoved potovanja ter je dolžan nositi vse stroške, ki so nastali agenciji zaradi tega.

**Cena potovanja:** je natančno opredeljena pri točno določenem številu potnikov v posameznem programu. V kolikor sprememba cene presega 8% ima potnik pravico razdreti pogodbo. V kolikor je pri konkretnem programu število potnikov manjše kot število potnikov, na osnovi katerega temelji cena potovanja, se lahko potovanje izvede z doplačilom. Pri aranžmajih, kjer je navedenih več cen, bo končna cena glede na končno število prijavljenih potnikov obračunana pred odhodom. S prijavo se stranka strinja, da bo na koncu obveljala ena izmed objavljenih cen in nepreklicno soglaša z doplačilom razlike v ceni zaradi manjšega števila potnikov. Agencija o veljavni ceni obvesti potnika najkasneje 20 dni pred odhodom. Potnik ne more odstopiti od pogodbe če bi nastopili pogoji za zvišanje cene zaradi manjšega števila prijavljenih potnikov. Davek na dodano vrednost je vključen v ceno. REM AGENCIJA si pridržuje pravico do spremembe cene zaradi sprememb v menjalniškem tečaju ali sprememb v tarifah prevoznikov, ter drugih storitev, ki so sestavni del programa in so predvidene v prijavi potovanja, ki vplivajo na ceno potovanja, v skladu z zakonom, ki ureja obligacijska razmerja in predpisi, ki so veljavni v Sloveniji. O morebitni spremembi cene potovanja agencija potnika obvesti do 20 dni pred odhodom. Plačilo celotne cene potovanja ne izključuje pravice REM AGENCIJE do zvišanja cene v skladu s temi pogoji. V deželah, kjer nimajo uradne kategorizacije hotelov, se kot merodajna upošteva ocenitev na spletnem portalu [www.booking.com](http://www.booking.com).

**Posebne storitve:** so storitve, ki niso vključene v ceno potovanja (enoposteljne sobe, vizumi, zdravstveno zavarovanje, zavarovanje rizika odpovedi potovanja ipd.), zato jih mora potnik plačati posebej. Potnik lahko ob prijavi navede željo po posebnih storitvah in jih plača poleg cene potovanja. Med samim potovanjem se posebne storitve plačajo pri turističnem vodniku v kraju, kjer so opravljene, v ustrezni valuti.

**Predložitev listin:** potniki, ki se prijavijo za potovanje v tujino, morajo imeti veljaven individualni potni list ter do roka, navedenega v programu, predložiti potrebne podatke in listine (vize in podobno). REM AGENCIJA proti plačilu in ob predložitvi ustreznih listin in podatkov do postavljenega roka, lahko sama pridobi za potnika potrebno vizo. V kolikor potnik do postavljenega roka Agenciji ne predloži zahtevanih podatkov in listin, pomeni, da si bo potnik potrebne vize in druge zahtevane listine pridobil sam. V kolikor prej omenjenih listin ne predloži do začetka potovanja, pomeni, da je odpovedal potovanje.

**Odpoved potovanja s strani Agencije, sprememba programa:** v kolikor za posamezni program potovanja ni prijavljeno vsaj najmanjše predvideno število potnikov, lahko agencija odpove predvideno potovanje ter lahko v okviru svojih možnosti ponudi potniku nadomestno potovanje, pri čemer se plačilo rezervacije vračuna v ceno tega potovanja. V primeru odpovedi bo povrnila potniku že vplačani znesek plačila rezervacije potovanja. Agencija je o odpovedi potovanja dolžna pisno ali ustno obvestiti potnika vsaj 20 dni pred odhodom. REM AGENCIJA si nadalje pridržuje pravico do popolnega ali delnega odstopa od pogodbe, če pred ali med izpolnjevanjem pogodbenih obveznosti nastopijo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, se jim izogniti ali jih odpraviti, za REM AGENCIJO pa pomenijo utemeljen razlog, zaradi katerega ne bi sklenili pogodbe, če bi bil poznan ob sklenitvi pogodbe. Agencija si brez posledic pridržuje pravico do spremembe ure in dneva odhoda ali povratka zaradi

spremembe letalskega ali ladijskega voznega reda ali višje sile in pravico do drugačne smeri potovanja, če se spremenijo pogoji potovanja (nov vozni red, nezanesljiv položaj v državi potovanja, elementarne nesreče in drugi nepredvideni vzroki, na katere REM AGENCIJA ne more vplivati in sicer brez posebne odškodnine v skladu z veljavnimi predpisi v mednarodnem potniškem prometu). Agencija si pridružuje pravico do spremembe programa zaradi nastopa višje sile in pravico do zamenjav ogledov po dnevih, ne glede na obstoj višje sile ter v tem primeru ne obstaja njena dolžnost vrnitve vplačanega zneska ali njegovega dela. V primeru prebukiranja potnika v podoben kraj oz. podoben objekt, kjer se lahko program nemoteno izvede, ne nastopi nobena sankcija za REM AGENCIJO. REM AGENCIJA bo v okviru spremenjenih možnosti izvedla program s potrebno skrbnostjo. REM AGENCIJA ne odgovarja za zamude vlakov, letal in ladij, kakor tudi ne za spremembe programa, ki bi nastale kot posledica teh zamud

**Potnikova odpoved potovanja:** potnik ima pravico pisno ali ustno odpovedati potovanje na prodajnem mestu Agencije, kjer se je prijavi. Zaradi odstopa pred začetkom potovanja ima Agencija pravico do povračila naslednjih pavšalnih stroškov:

1. odstop več kot 59 dni pred odhodom- 10 % cene potovanja
2. odstop od 59-42 dni pred odhodom- 20 % cene potovanja
3. odstop od 41-31 dni pred odhodom- 50 % cene potovanja
4. odstop od 30-14 dni pred odhodom- 75 % cene potovanja
5. odstop od 13-06 dni pred odhodom- 85 % cene potovanja
6. odstop od 05-00 dni pred odhodom- 100 % cene potovanja

V primeru natisnjenih letalskih vozovnic je potrebno poravnati še celotno vrednost vozovnice, razen tistih taks, ki so vračljive. V primeru križarjenj se stroški odpovedi obračunavajo po splošnih pogojih ladijskega prevoznika.

**Reklamacije in omejitve odgovornosti za škodo:** potnik mora pisno vložiti ugovor zoper storitev pri Agenciji najkasneje 2 meseca po končanem potovanju, v nasprotnem se ugovor ne upošteva in je potnik prekludiran. Če po krivdi REM AGENCIJE ni bil realiziran program potovanja, pa Agencija ni imela pravice do odpovedi ali spremembe programa ali ni bila opravljena storitev, za katero se je REM AGENCIJA zavezala, ima potnik pravico do odškodnine največ v višini cene za neopravljeno storitev. V kolikor je bila storitev opravljena nepravilno, ima potnik pravico od agencije zahtevati, da storitev ponovno opravi ali vrne vplačani znesek ali odpravi pomanjkljivosti pri opravljeni storitvi ali vrne del plačanega zneska v sorazmerju s pomanjkljivostjo pri opravljeni storitvi. Agencija je dolžna prvič pisno odgovoriti potniku na zahtevo najpozneje v roku 8 dni po njenem prejemu, dokončno pa v primernem roku, potrebnem za pridobitev informacij o vzroku pritožbe v času, ki je potreben za pridobitev informacij od tretjih oseb v skladu z 892. členom obligacijskega zakonika. Dokler organizator ne izda sklepa, se potnik odreče dajanju informacij medijem. Nadomestilo po pritožbi ne sme presežati vrednost cene aranžmaja.

**Zdravstveni predpisi:** v skladu s predpisi Svetovne zdravstvene organizacije se mora potnik za potovanje v določene države cepiti in si priskrbeti ustrezna dokazila ter dokumente. Potnik se je dolžan cepiti tudi če je tovrsten predpis sprejet po prijavi na potovanje. Potnik kljub nezadostni kontraindikaciji ni upravičen do prekinitve pogodbe, ki jo je sklenil z agencijo. Potnikom predlagamo dodatno zdravstveno zavarovanje z asistenco za ustrezno doplačilo.

**Spoštovanje carinskih in deviznih predpisov:** potnik je dolžan spoštovati carinske in devizne predpise. Če potnik zaradi neupoštevanja omenjenih predpisov ne more nadaljevati potovanja, trpi vse posledice in stroške, ki nastanejo zaradi njegovega dejanja.

**Prtljaga:** prevoz prtljage je do teže, ki jo določi prevoznik, vsebovan v osnovni ceni potovanja. Za prevoz prtljage nad to težo plača stroške potnik. Za izgubo prtljage odgovarja prevoznik po predpisih, ki veljajo za posamezno vrsto prevoza. REM AGENCIJA ne odgovarja niti za prevoz niti za izgubo, poškodbo ali krajo prtljage ali drugih dragocenosti.

**Zavarovanje stroška odpovedi turističnega potovanja:** Potnik lahko ob prijavi sklene tudi zavarovanje stroška odpovedi turističnega potovanja za primer, če se zaradi določenih nepredvidenih okoliščin potovanja ne bi mogel udeležiti. V tem primeru mu zavarovalnica povrne del vplačanega zneska. Takšni primeri so:

#### **Zavarovani vzroki za odpoved potovanja / prekinitve potovanja**

Stroški odpovedi potovanja ali predčasne prekinitve potovanja se povrnejo, če nepričakovano ne morete na potovanje ali ga morate predčasno prekiniti zaradi enega izmed spodaj navedenih vzrokov: nenadne težke

bolezni, težkih zdravstvenih posledic nezgode ali smrti (že obstoječe bolezni so zavarovane samo, če nenadoma postanejo akutne); nenadne bolezni, težjih zdravstvenih posledic nezgode ali smrti člana družine, ki ni skupaj z vami rezerviral potovanja, če je s tem nujno potrebna vaša prisotnost v domačem kraju, težjih zapletov pri nosečnosti; pomembne materialne škode na vaši lastnini v bivališče zaradi elementarnih nesreč (npr. požar) ali kaznivega dejanje tretje osebe, če je s tem nujno potrebna vaša prisotnost.

Za pogodbeno podlago veljajo zavarovalni pogoji zavarovalnice Europäische Reiseversicherung Splošni pogoji za zavarovanje na potovanju (ERV-RVB SLO 2008). Vse zavarovalne storitve so subsidiarne. S plačilom premije se zavarovanec strinja z navedenimi določili in zavarovalnimi pogoji. Podrobnosti lahko najdete na naslednji povezavi: [www.evropsko.si/splosni-pogoji](http://www.evropsko.si/splosni-pogoji). V primeru, da potnik na lastno željo ali zaradi zdravstvenih in podobnih razlogov odstopi od nadaljnjega potovanja med samim potovanjem, pri vrnitvi ni upravičen do povračila stroškov.

**Zdravstveno zavarovanje z asistenco Coris** ni vključeno v ceno programa in ga po želji potnika urejamo skupinsko oziroma individualno, odvisno od velikosti skupine, po veljavnem ceniku zavarovalnice.

**Izguba dokumentov:** če potnik na potovanju izgubi dokumente ali mu jih ukradejo in so nepogrešljivi za nadaljnje potovanje ali vrnitev v domovino, si mora potnik na lastne stroške priskrbeti nove, glede urejanja formalnosti pa mu bo turistični vodnik ali drug sodelavec Agencije vsekakor pomagal. V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do sorazmernega povračila vplačanega aranžmaja.

#### Cene so oblikovane:

- na osnovi menjalniških tečajev Banke Slovenije na dan 01.09.2020.
- pri minimalni udeležbi prijavljenih potnikov za potovanje in ta je označena za vsak program posebej, obvelja cena, ki se prilagodi številu prijavljenih potnikov, navedene so na koncu vsakega programa,
- cene letaliških in varnostnih taks, izstopnih taks, TSC taks, in vizumov, ki so navedene pri posameznem programu, so informativnega značaja, saj se lahko spreminjajo, morebitni poračun pošljemo skupaj z obvestilom pred odhodom,
- REM AGENCIJA si pridržuje pravico do zvišanja cene za znesek dodatka za gorivo, v kolikor ga agenciji zaračuna kateri od prevoznikov.

REM AGENCIJA si pridržuje pravico do spremembe odhodnega letališča in do spremembe zaporedja ogledov po dnevih, ki je navedeno pri posameznem programu. V kolikor ne bo polet z ljubljanskega letališča bo organiziran transfer do letališča in nazaj.

**Ustne informacije,** ki jih dobi potnik na prodajnih mestih, organizatorja ne obvezujejo.

#### Varovanje osebnih podatkov

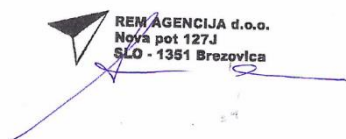
REM AGENCIJA osebne podatke varuje v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov in pravilnikom o varovanju osebnih podatkov. Potnik s prijavo soglaša z interno uporabo osebnih podatkov za namen sklenitve in izpolnjevanja pogodbene obveznosti in za obveščanje o aktualni ponudbi turistične agencije. V kolikor pa o ponudbi ne želi biti obveščen naj to sporoči ob svoji prijavi na potovanje.

**Potnikove pravice:** Če posamezne storitve potovanja ne bi bile izvedene zaradi insolventnosti organizatorja, potnik zahteva njihovo izpolnitev od naslovnika o katerem je obveščen z opozorilom pred sklenitvijo pogodbe. Če je tak organizator oz. ponudnik agencija, se potniki v primeru nastanka težav obrnejo na asistenčni center Zavarovalnice Generali zavarovalnica d.d., Kržičeva 3, 1000 Ljubljana, pri kateri agencija zagotavlja to potnikovo varstvo.

Potnik je bil pred sklenitvijo pogodbe seznanjen s celotnim besedilom splošnih pogojev pogodbe, saj ga je REM AGENCIJA nanje izrecno opozorila ter mu jih izročila.

Ljubljana, 01.09.2020

REM AGENCIJA d.o.o

The image shows a handwritten signature in blue ink over a printed stamp. The stamp contains the text: "REM AGENCIJA d.o.o.", "Nova pot 127J", and "SLO - 1351 Brezovica".