Pravila in pogoji

Splošni pogoji
Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje

1. **SPLOŠNA DOLOČILA**

Ti splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje so sestavni del pogodbe oziroma info vavčerja/vavčerja, ki jo skleneta **Javni zavod za turizem Dolina Soče** (v nadaljevanju **Turizem Dolina Soče**) oziroma pooblaščena agencija in potnik, ki prijavlja naročilo za določen turistični aranžma. Splošni pogoji veljajo za turistične aranžmaje, ki jih organizira **Turizem Dolina Soče**, in za turistične aranžmaje drugih organizatorjev potovanj, ki jih nudi **Turizem Dolina Soče** v svojih poslovnih enotah. Šteje se, da veljajo splošni pogoji **Turizma Dolina Soče**, če ni v teh splošnih pogojih glede turističnih aranžmajev drugih organizatorjev potovanj drugače določeno. Organizator potovanja je potovalna agencija, ki je v pogodbi o potovanju navedena kot organizator potovanja in jamči za izvedbo objavljenega programa po vsebini aranžmaja. V primeru, da je v posebnih pogojih poslovanja ali v posameznem programu glede katere koli točke teh splošnih pogojev in navodil drugače določeno, velja navedba oziroma določilo, navedeno v programu. V primeru prodaje prek interneta se šteje, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev poslovanja takrat, ko je na internetu naročil turistični aranžma. Z določili splošnih pogojev in navodil se potnik lahko seznani na spletni strani https://julian-alps.com/sl/p/rezevacijski-center-in-ponudbe/41363681/ oziroma na kateri koli drugi strani, kjer **Turizem Dolina Soče** kot ponudnik lastnih ali tujih turističnih aranžmajev posreduje svoje storitve prek interneta, kjer so posebej označeni in splošno dostopni. Naročnik oziroma potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo ali opravila nakup in plačilo turističnega aranžmaja ali druge storitve **Turizmu Dolina Soče** in se nanj nanašajo ti splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje.

2. **PRIJAVA**

Potnik se lahko prijavi za turistični aranžma, ki ga nudi **Turizem Dolina Soče** v svoji ponudbi, v kateri koli poslovalnici **Turizma Dolina Soče** ali v pooblaščeni agenciji. Potnik se je dolžan pred prijavo skrbno seznaniti z vsemi elementi turističnega aranžmaja. Glede na prejšnji stavek se s trenutkom potnikove prijave šteje, da je **Turizem Dolina Soče** potniku na pravi način pravočasno posredoval vsa predpisana opozorila. Ob prijavi **Turizem Dolina Soče** in potnik skleneta pogodbo o potovanju, ki je obenem tudi potrdilo o rezervaciji in vsebuje bodisi podatke o potnikovem turističnem aranžmaju bodisi se sklicuje na program aranžmaja, kjer so ti podatki navedeni. Ob prijavi je potnik dolžan navesti vse podatke in predložiti dokumente, ki jih zahteva program potovanja, ter plačati prijavnino in stroške prijave oziroma rezervacije. V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravilnih podatkov, je odgovoren za vse stroške oziroma posledice, nastale zaradi napačnih podatkov. Prijava potnika je zavezujoča. Od nje lahko odstopi le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja (5. točka teh splošnih pogojev). Za zavezujočo prijavo se poleg izrecne pisne prijave oziroma podpisane pogodbe šteje tudi vsako naročilo, posredovano v pisni obliki **po internetu**, ki vsebuje ime in priimek potnika in ostalih udeležencev, številko kreditne kartice ali identifikacijo drugega plačilnega inštrumenta, plačilo prijavnine ali njenega dela, plačilo stroškov prijave oziroma rezervacije, ali konkludentno dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik posredoval zavezujočo prijavo, ali prijava, ki vsebuje katerega koli izmed navedenih podatkov.

3. **PLAČILO**

Za dan plačila se šteje dan, ko **Turizem Dolina Soče** prejme plačilo na transakcijski račun: Javni zavod za turizem Dolina Soče, Rupa 17, 5230 Bovec, SI15230627, SI56 0120 6600 0000 164, Banka Slovenije, ali pooblaščena agencija na svoj transakcijski račun. Ob prijavi potnik plača prijavnino v višini 30 % cene aranžmaja oziroma toliko, kot je navedeno v obrazcu, ki ga potnik prejme ob rezervaciji programa potovanja oz. aranžmaja. Preostali del plača potnik najmanj štirinajst (14) dni pred začetkom potovanja oziroma kakor je navedeno na obrazcu za rezervacijo. V primeru, da preostalega dela pogodbene obveznosti potnik ali njegovo prijavno mesto ne plača v predvidenem roku, se šteje, da je odpovedal pogodbo o potovanju, in se smiselno uporabijo določila o potnikovi odpovedi pogodbe o potovanju iz 5. točke teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje. Pravočasno in pravilno plačana prijavnina in stroški prijave jamčijo potniku, pod pogoji, določenimi v teh splošnih pogojih in navodilih za turistične aranžmaje oziroma pod pogoji, določenimi s posebnimi pogoji poslovanja ali programom, udeležbo oziroma prosto mesto na posameznem turističnem aranžmaju ali potovanju. Če ima program predvidenega vodnika, je potnik ob začetku aranžmaja dolžan vodji potovanja oz. vodniku predložiti dokument o plačanem aranžmaju (napotnica/vavčer ali/in potrdilo o vplačilu). V nasprotnem primeru vodja potovanja potnika ne sprejme na potovanje oziroma ta ne more koristiti aranžmaja.

V primeru, da potnik potuje sam, brez vodnika, je dolžan pokazati vavčer pri vsaki storitvi, ki jo koristi. Storitev mora biti razvidna na vavčerju, v nasprotnem primeru ponudnik storitev storitve ni dolžan opraviti.
Potnik plača svoj aranžma z nakazilom direktno na transakcijski račun **Turizma Dolina Soče** ali z drugim predvidenim plačilnim sredstvom. V skladu s pogoji negotovinskega poslovanja finančnih institucij (kreditne kartice, Maestro, BA, nakazilo na TRR …) turističnega aranžmaja ali druge storitve **Turizma Dolina Soče** v primeru vračila plačila **Turizem Dolina Soče** v nobenem primeru ne izplača gotovine. Če je potnik upravičen do vračila, se odobreni znesek nakaže na njegov TRR oziroma se vračilo izvede na enak način, kot je bilo izvedeno prvotno plačilo. Kadar za potnika turistični aranžma rezervira pooblaščena turistična agencija, veljajo vsa določila iz te točke smiselno tudi za pooblaščeno turistično agencijo.

4. CENE

Cene potovanja so določene s programom potovanja in veljajo od dneva objave programa. Potnik je ob osnovni ceni turističnega aranžmaja dolžan plačati tudi vsa obvezna doplačila (varnostne pristojbine, doplačila za gorivo, transferji prtljage, transferji oseb ipd.), ki se, če niso že všteta v osnovno ceno aranžmaja, v pogodbi o potovanju seštejejo skupaj z osnovno ceno turističnega aranžmaja ter z morebitnimi neobveznimi doplačili v končno ceno in tako na podlagi pogodbe o potovanju predstavljajo končno obveznost potnika. Organizator potovanja ima pravico do povišanja cene najkasneje do 20 dni pred pričetkom potovanja, če je prišlo do sprememb v tečaju pogodbene (dogovorjene) valute, do povišanja stroškov prevoza, vključno s stroški goriva, ali do povišanja pristojbin za določene storitve, ki vplivajo na ceno potovanja. Če je prišlo do zmanjšanja navedenih stroškov, je potnik upravičen do znižanja cene. Povišanje oziroma znižanje cene se izračunava z enakim odstotkom, kot je prišlo do povečanja oziroma zmanjšanja prej navedenih elementov kalkulacije. Pogodbenik potovanja ali potnik ima pravico razdreti pogodbo o organizaciji potovanja, če podražitev preseže 8 % osnovne cene aranžmaja. V tem primeru ima pravico do povračila vplačanega zneska brez pravice do nadomestila škode in morebitnih stroškov vizuma, zavarovanja, cepljenja in podobnih stroškov. O morebitni spremembi cene potovanja organizator potnika obvesti.
Turizem Dolina Soče lahko v programu določi, da potnik plača storitve, ki bodo opravljene na kraju samem. V tem primeru **Turizem Dolina Soče** ne nastopa kot organizator in ne kot posrednik, ampak zgolj kot informator. Potnik uveljavlja vse reklamacijske zahtevke izključno pri izvajalcu oziroma ponudniku storitve na kraju samem.
Turizem Dolina Soče lahko v programu določi ceno aranžmaja, pri tem pa izrecno navede, da se lahko cena zniža, če se bo prijavilo določeno število potnikov oziroma nastopijo drugi natančno opredeljeni pogoji. Tako določilo v nobenem primeru ne jamči, da bodo pogoji za znižanje cene aranžmaja nastopili in potnik ne more odstopiti od pogodbe, ker pogoji za morebitno znižanje cene ne bi nastopili. Morebitni popusti in ugodnosti se med seboj vedno izključujejo in se ne seštevajo. Če je možnih več popustov in/ali ugodnosti, si potnik izbere tisti popust ali ugodnost, ki mu najbolj ustreza in za katerega izpolnjuje pogoje. Cene na https://julian-alps.com/sl/p/rezevacijski-center-in-ponudbe/41363681/ so informativnega značaja.

a) STORITVE, VŠTETE V CENI ARANŽMAJA

Če ni v ponudbi drugače določeno, so v ceni aranžmaja vštete prevozne, hotelske in gostinske storitve, navedene v ponudbi potovanja, ter organizacija potovanja. Če ni v ponudbi oziroma programu drugače določeno, veljajo cene posameznega turističnega aranžmaja na osebo za nastanitev v dvoposteljnih sobah.

b) POSEBNE STORITVE

Posebne storitve so tiste storitve, ki praviloma niso vštete v osnovni ceni aranžmaja (enoposteljna soba, posebna prehrana, opcijski dodatni izleti ipd.). Če so k posameznemu aranžmaju razpisane posebne oziroma dodatne storitve, potnik posreduje želje po teh storitvah ob prijavi, doplača pa jih k osnovni ceni aranžmaja. Objavljene cene dodatnih oziroma posebnih storitev veljajo zgolj v primeru naročila in plačila teh storitev ob naročilu in plačilu osnovnega aranžmaja na prijavnem mestu. Med samim potovanjem potnik doplača posebne storitve vodji potovanja ali predstavniku **Turizma Dolina Soče**, ponudniku storitev oziroma predstavniku organizatorja potovanja, ki organizira potnikov turistični aranžma, v kraju, kjer se storitev opravlja, v ustrezni valuti, če je med potovanjem to storitev še mogoče naročiti, po ceni, veljavni na kraju samem.

5. POTNIKOVA ODPOVED ALI SPREMEMBA POTOVANJA

Potnik ima pravico do odpovedi potovanja na prijavnem mestu, kjer se je prijavil. V primeru, ko potnik odpove pogodbo o potovanju, ima **Turizem Dolina Soče** pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju. Višina povračila stroškov je odvisna od časa, v katerem je potnik predložil odpoved. Če potnik odpove pogodbo o potovanju, je dolžan **Turizmu Dolina Soče** povrniti administrativne stroške.
Višina povračila stroškov odpovedi aranžmaja je odvisna od časa pred dnevom pričetka opravljanja storitve, v katerem je potnik odpovedal pogodbo o potovanju.
Višina stroškov za potovanja in letovanja na Juliana Trail in ostalih produktih Julijskih Alp:

- od potrditve rezervacije do 21 dni pred prvim dnem potovanja – povrnitev vseh stroškov, zmanjšanih za administrativne stroške v višini 50,00 EUR;
- od 20 do 15 dni pred prvim dnem potovanja – 50 % cene aranžmaja;
- od 14 do 3 dni pred prvim dnem potovanja – 75 % cene aranžmaja;
- od 2 dni pred prvim dnem potovanja do na dan odhoda ali neudeležba brez odpovedi – 100 % cene aranžmaja.
- Pri plačilih s kreditno kartico se 3,5 % provizija za obdelavo plačila, ki jo zaračuna zunanji ponudnik plačilnih storitev, ne vrača, saj je bila prvotna plačilna transakcija uspešno izvedena.

V primerih, ko **Turizem Dolina Soče** ni organizator turističnega aranžmaja, je višina stroškov odpovedi določena s splošnimi pogoji ali drugim aktom odgovornega organizatorja. Če se potnik ne pojavi ali odpove pogodbo o potovanju na dan začetka potovanja ali celo po njegovem začetku, ga **Turizem Dolina Soče** oziroma drug organizator potovanja bremeni za celotno vrednost aranžmaja, ki je lahko povečana do višine dejanskih stroškov. Ne glede na zgoraj določene stroške odpovedi so ti lahko tudi višji, kadar to pogojujejo pogoji organiziranja potovanja, ki jih **Turizmu Dolina Soče** narekujejo veljavni pogoji prodaje in jih pogojujejo poslovni partnerji. V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju drugače določeni, veljajo pogoji, določeni v programu.

Ob odpovedi pogodbe o potovanju mora potnik pisno izraziti željo o odpovedi in jo dostaviti prek elektronske pošte na prijavno mesto. Med potovanjem lahko potnik prekine potovanje na svojo željo s pisno izjavo o prekinitvi. Če potnik med potovanjem potovanje prekine, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delno ne v celoti. Če potnik med potovanjem po svoji želji spremeni program oziroma ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe s **Turizmom Dolina Soče**, se šteje, da je potnik odstopil od pogodbe med potovanjem. Tudi v tem primeru nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delno ne v celoti. V tem primeru je potnik 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 za to obstajali razlogi na strani **Turizma Dolina Soče** zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati kakršne koli odškodnine ali znižanja cene.
Potnik lahko po sklenitvi pogodbe spremeni ime ali število potnikov, namestitev ali datum potovanja, pod pogojem, da je taka sprememba možna glede razpoložljivosti storitev in da je možna brez odpovedi aranžmaja. V teh primerih spremembe **Turizem Dolina Soče** ne zaračuna ničesar. V primerih, ko pa stroški spremembe nastanejo in nastanejo tudi stroški zaradi odpovedi in spremembe s strani izvajalcev, pa **Turizem Dolina Soče** zahteva povrnitev dejanskih stroškov, nastalih zaradi spremembe.
Različni popusti, ki so bili upoštevani ob prvotni rezervaciji, se upoštevajo le v primeru, da v trenutku spremembe rezervacije še vedno veljajo. V primeru, da popusti ne veljajo oz. so se spremenili, se obračunajo popusti, ki veljajo v trenutku spremembe rezervacije.
Slabo oziroma neustrezno vreme ni razlog za odpoved pogodbe.

6. ORGANIZATORJEVA PRAVICA DO ODPOVEDI POTOVANJA

Turizem Dolina Soče si v skladu z veljavno zakonodajo pridržuje pravico do odpovedi potovanja ali do spremembe programa potovanja. **Turizem Dolina Soče** si pridržuje pravico do odpovedi potovanja najkasneje sedem (7) dni pred predvidenim odhodom, če se za potovanje ne prijavi potrebno v programu ali v pogodbi o potovanju navedeno število potnikov. Najmanjše število potnikov v določenem programu je vedno navedeno na ponudbi.
Turizem Dolina Soče si pridržuje pravico do popolnega ali delnega odstopa od pogodbe, če pred izvajanjem ali med izvajanjem programa nastopijo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, odstraniti ali se jim izogniti, za **Turizem Dolina Soče** pa te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe. **Turizem Dolina Soče** lahko odpove pogodbo oziroma odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil s **Turizmom Dolina Soče**, predvsem če se ugotovi, da je potnik namerno sporočil napačne podatke o številu potnikov ali njihovi starosti, oziroma je med potovanjem prišlo do sprememb, potnik pa o tem ni obvestil **Turizma Dolina Soče**.
Turizem Dolina Soče si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda oziroma do odpovedi potovanja zaradi nastopa višje sile ter pravico do spremembe smeri potovanja, če se spremenijo pogoji za potovanje (nov vozni red, negotov položaj v državi, kjer je organiziran program, naravne nesreče ali drugi nepredvideni vzroki, na katere **Turizem Dolina Soče** ne more vplivati), brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih v potniškem prometu. **Turizem Dolina Soče** ne more prevzeti odgovornosti za spremembe programa zaradi nastopa kakršne koli višje sile med potekom programa. V teh primerih lahko potnikom zagotovi storitve v spremenjeni obliki, glede na obstoječe možnosti. V primeru, da **Turizem Dolina Soče** odpove potovanje, ima

potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene aranžmaja. V primeru odpovedi potovanja s strani **Turizma Dolina Soče** potnik nima pravice do povračila stroškov vizuma, potrebnega za vstop v državo, stroškov cepljenj, ali drugih podobnih stroškov, ki so nastali pred odhodom na potovanje in so bili s programom zahtevani. O kakršni koli naknadni spremembi programa **Turizem Dolina Soče** potnika nemudoma obvesti. Če **Turizem Dolina Soče** oziroma drug organizator potovanj odstopi od pogodbe med njenim izpolnjevanjem, ima pravico do pravičnega plačila za dogovorjene storitve. **Turizem Dolina Soče** ne odgovarja za zamude letal, ladij ali vlakov, kakor tudi ne za spremembe programa, ki bi nastale kot posledica takšnih zamud. V primeru, da stanje na kraju samem **Turizmu Dolina Soče** ne dopušča namestitve potnikov v naročenem objektu, lahko **Turizem Dolina Soče** namesti potnika v istem kraju v drug objekt enake ali višje kategorije.

7. POTOVALNI DOKUMENTI IN OSTALE POTNIKOVE OBVEZNOSTI

Potnik se je dolžan informirati o veljavnih predpisih glede potnih listin, vizumov ter deviznih, carinskih in zdravstvenih predpisov. Potnik je dolžan skrbeti, da on osebno ter njegovi dokumenti in prtljaga ustrezajo pogojem, predvidenim z obmejnimi carinskimi, zdravstvenimi in drugimi predpisi svoje države, kakor tudi tiste v katero ali skozi katero potuje. Potnik, ki se prijavlja na potovanje v tujino, mora imeti veljaven potni list ali drug ustrezen veljaven dokument, s katerim lahko vstopi v posamezno državo. Kadar otrok do 15. leta starosti potuje v tujino ali iz tujine brez spremstva zakonitega zastopnika, potrebuje poleg potovalnega dokumenta še dovoljenje zakonitega zastopnika. V primeru, da posamezne države pogojujejo vstop v državo z določeno časovno veljavnostjo potovalnega dokumenta pred iztekom veljavnosti na dan vstopa, je potnik dolžan na ta določila sam paziti in **Turizem Dolina Soče** za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitev potovanja potnika iz tega naslova ne odgovarja. Potnik si je dolžan pred potovanjem, oziroma do roka, ki je v programu določen, pridobiti vizume za države, v katere potuje, in opraviti cepljenja, ki so za te države zahtevana. Če potnik teh obveznosti ne izpolni, ravna **Turizem Dolina Soče** po določilih o potnikovi odpovedi potovanja. V primeru zavrnitve vstopa v državo ali druge ovire, nosi vse stroške potnik sam. Potnik je dolžan ob prijavi posredovati vse potrebne podatke o vseh udeležencih potovanja ali letovanja, ki jih prijavlja. Podatki se morajo v celoti natančno ujemati s podatki v uradnih dokumentih, ki so jih udeleženci potovanja dolžni v skladu s predpisi o prestopu državne meje in ustreznimi tujimi zakonodajnimi akti nositi s seboj. V primeru, da napačni podatki povzročijo zamudo, dodatne stroške ali prekinitev potovanja, odgovarja za vse nastale stroške udeležencev potovanja zgolj potnik sam. Potnik je dolžan spoštovati hišni red v gostinskih in hotelskih objektih ter dobronamerno sodelovati s predstavnikom organizatorja in izvajalcem storitev. Če potnik ne upošteva svojih obveznosti, odgovarja organizatorju za povzročeno škodo, organizator pa odklanja vsakršno odgovornost za škodo, ki bi jo potnik lahko utrpel v takem primeru. Na potovanju se je potnik dolžan obnašati na način, ki ne ogroža življenja ali zdravja sebe ali svojih sopotnikov in ne ogroža samega poteka potovanja. V primeru, da se potnik obnaša v nasprotju s tem določilom, ga ima predstavnik organizatorja potovanja pravico izločiti iz nadaljnjega potovanja brez povračila kakršnih koli stroškov, razen plačil, ki se plačujejo na kraju samem.

8. OBVESTILA PRED ODHODOM/POTOVANJEM

Turizem Dolina Soče potnikom, ki so prijavljeni na vse enodnevne izlete, ne glede na destinacijo, ter na vse aranžmaje v Sloveniji, Avstriji in Italiji z lastnim prevozom, obvestil pred odhodom ne pošilja. Za potovanja z organiziranim prevozom potnik prejme končno obvestilo najkasneje teden dni pred odhodom. Če potnik obvestila v tem roku ne prejme, se je dolžan zglasiti na svojem prijavnem mestu. V primeru, ko organizira turistični aranžma drug organizator potovanja, prejme potnik obvestilo o odhodu najkasneje dva (2) dni pred odhodom. V primeru, da potnik do en (1) dan pred odhodom ne prejme obvestila o odhodu, se je dolžan na prodajnem mestu informirati o odhodu. Škodo, ki bi nastala, ker bi potnik podal nepopoln ali nepravilen naslov za namen izpolnitve napotnice/vavčerja ali pogodbe, nosi potnik sam.

9. ZDRAVSTVENI PREDPISI

Po predpisih Svetovne zdravstvene organizacije se je za potovanje v določene države potnik dolžan cepiti in si priskrbeti ustrezen dokument. Cepljenje je obvezno tudi, če je tovrsten predpis sprejet po sklenitvi pogodbe o potovanju in to ni opravičljiv razlog za prekinitev pogodbe, razen če bi obstajale kontraindikacije za potnikovo zdravje. V tem primeru je potnik dolžan predložiti zdravniško potrdilo.

Turizem Dolina Soče ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitev potovanja zaradi potnikovega nespoštovanja zdravstvenih predpisov države, v katero vstopa, ali programa, na katerega se je prijavil, kakor tudi ne za stroške, povezane s tem.

S potrditvijo aranžmaja potnik potrjuje, da je fizično pripravljen na aktivna potovanja. **Turizem Dolina Soče** potnika obvesti o napornosti potovanja, če tega ne stori, lahko potnik preveri zahtevnost programa na spletni

strani https://julian-alps.com/sl/. **Turizem Dolina Soče** ne odgovarja za slabo pripravljenost potnika na aranžma in se v primeru odpovedi zaradi slabe fizične pripravljenosti poslužuje pravil o odpovedi potovanja.

10. PRTLJAGA

V primeru, da potnik transferja prtljage ne rezervira preko **Turizma Dolina Soče,** za prevoz prtljage ni odgovoren organizator, agent ali posrednik. Ti ne odgovarjajo za uničeno ali izgubljeno prtljago, prav tako tudi ne za krajo prtljage in/oziroma drugih dragocenosti v hotelu. Prijavo izgubljene ali poškodovane prtljage potnik sam naslovi na prevoznika, hotel oziroma drugega neposrednega ponudnika storitve, ki ga je izbral sam.
V primeru, da potnik prevoz prtljage rezervira pri **Turizmu Dolina Soče,** pa je omenjeni organizator odgovoren za prevoz prtljage. Organizator odgovarja za izgubljeno prtljago, vendar ne odgovarja za krajo dragocenosti in dokumentov iz prtljage, ki bi jih moral imeti potnik ves čas ob sebi. Dragocenosti ali/in dokumente potnik pusti v prtljagi na lastno odgovornost. Organizator ne odgovarja za izgubo prtljage ali krajo prtljage iz nastanitve, v času pred prihodom prevoznika prtljage. Prevoznik je dolžan prtljago prepeljati do naslednje nastanitve, v kateri bo potnik bival. Za prevoz posebne prtljage, kot so kolo, padalo, golf oprema ipd. mora potnik organizatorja obvestiti že ob rezervaciji, organizator pa potniku zaračuna dodatne stroške, če ti ob tem nastanejo. Vso škodo, ki bi zaradi tega nastala, nosi potnik sam. Prevoz prtljage do 20 kilogramov teže je vštet v ceno. Otroci do dveh let nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage. V primeru izgube prtljage potnik o tem telefonsko obvesti organizatorja aranžmaja ali predstavnika storitve, ki je opravljal prevoz prtljage ter obrazloži nastalo situacijo. Na podlagi pogovora se predstavnik storitve ali agencije odloči o postopku iskanja prtljage. **Turizem Dolina Soče** oziroma predstavnik storitve zagotovita, da se bosta po najboljših močeh potrudila poiskati prtljago in jo v najkrajšem možnem času pripeljala k potniku. Če se ugotovi, da je prtljaga izgubljena, potnik na podlagi pisne prijave zahteva od organizatorja izplačilo odškodnine.
Turizem Dolina Soče ne odgovarja za krajo ali poškodovanje potnikove prtljage ali drugih osebnih stvari, dragocenosti in dokumentov iz namestitvenih objektov (hotelskih sob, apartmajev ipd.) in prevoznih sredstev kjer je potnik prisoten (avtobusov, avtomobilov, kombijev ipd.).

11. TOČNOST PREVOZNIKOV

Če je **Turizem Dolina Soče** odgovorni organizator potovanja, mora v primeru netočnosti v prometu poskrbeti za pomoč pri reševanju nastalih nevšečnosti. **Turizem Dolina Soče** odgovarja in rešuje probleme, nastale pri netočnostih ali neprihodih prevoznikov. Potnik je dolžan o tem obvestiti organizatorja, ta pa mu je v najkrajšem možnem času dolžan organizirati nov prevoz oz. rešiti nastalo situacijo. **Turizem Dolina Soče** si pridržuje pravico do spremembe voznega reda, prevoznika in smeri potovanja (vmesni postanki, prevoz po daljši poti ipd.), ki nastopi zaradi različnih tehničnih in organizacijskih razlogov. Prav tako lahko pride do zamud, ki so največkrat posledica vremenskih vplivov, nanje pa organizator nima vpliva.
Če pa **Turizem Dolina Soče** nastopa zgolj kot posrednik ali informator za vozne rede in ostale informacije v prometu, pa ne odgovarja za točnost prevozov, opravljenih z javnimi prevoznimi sredstvi na rednih ali izrednih potniških linijah. V teh primerih **Turizem Dolina Soče** ne odgovarja za škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva.

12. IZGUBA DOKUMENTOV

Če potnik med potovanjem izgubi dokumente ali so mu ti ukradeni, so pa nujno potrebni za nadaljevanje potovanja ali za vrnitev v domovino, si potnik na lastne stroške priskrbi nove. Pri urejanju formalnosti v zvezi s tem se potnik lahko za nasvete in pomoč obrne na vodjo potovanja ali predstavnika **Turizma Dolina Soče** oziroma na predstavnika organizatorja potovanja, ki organizira potnikov turistični aranžma. V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do kakršnegakoli povračila vplačanega potovanja ali povrnitve stroškov.

13. INFORMACIJE

Ustne informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, ne obvezujejo **Turizma Dolina Soče** bolj kot navedbe v programu ali ponudbi. V primeru dvoma se vedno štejejo za veljavno: pisna ponudba, pisna informacija ali pisna razlaga.
Če ob prejemu ponudbe ime objekta še ni navedeno, organizator jamči samo za podatke, ki so navedeni v pogodbi in obsegajo najmanj: kategorijo objekta (po uradni nacionalni kategorizaciji), tip sobe, storitev v hotelu (nočitev, nočitev z zajtrkom, polpenzion itd.) in kraj namestitve. Pri teh aranžmajih se potnik seznani z imenom objekta nastanitve najkasneje v roku enega (1) meseca oz. z obvestilom o odhodu.

14. KATEGORIZACIJE NAMESTITVENIH OBJEKTOV IN SPLOŠNO O HIŠNIH REDIH

Namestitve v programih so označene v skladu z uradno nacionalno kategorizacijo v posameznih državah, veljavno v času izdaje programa, na katero organizator nima nikakršnega vpliva. Standardi turističnih ponudb med izbranimi cilji so različni in neprimerljivi. Organizator ne prevzema odgovornosti za katerokoli pisno ali ustno informacijo, podano s strani pooblaščene agencije organizatorja, ki ni v skladu z opisi storitev v njegovem programu. Hišni redi, prehrana, storitve, kakor tudi ostala ponudba hotelov so pod nadzorom krajevnih turističnih organizacij. Tudi na te elemente organizator nima nikakršnega vpliva. Če potnik pri rezervaciji ne doplača sobe s posebnimi značilnostmi (pogled na morje, balkon, lega – orientacija, določeno nadstropje, višja kategorija), je nastanjen v eni od sob, ki so uradno registrirane za izdajanje gostom v hotelu. Razdelitev sob je v pristojnosti hotelirjev, organizator potovanja nima na to nobenega vpliva, potnikove želje lahko posreduje, ne more pa zagotoviti, da bodo te tudi izpolnjene. Pri nastanitvi v enoposteljni sobi mora potnik upoštevati, da ta po navadi ne ustreza standardu dvoposteljne sobe, da je po navadi manjša in ima slabšo lego. Pri nastanitvi v triposteljni sobi mora potnik upoštevati, da gre največkrat dejansko za dvoposteljno sobo s pomožnim ležiščem, pri čemer nastanitev tretje osebe ne ustreza standardu nastanitve ostalih dveh oseb. Po navadi gre za zložljivo posteljo, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je primerna za otroke.

15. REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE

Potnik mora nepravilnosti oziroma pomanjkljivosti grajati na kraju samem, najprej vodji potovanja, če vodje ni oziroma vodja ne more popraviti situacije, se potnik pritoži neposrednemu izvajalcu storitve in nato predstavniku organizacije **Turizem Dolina Soče** oziroma predstavniku organizatorja potovanja, ki organizira potnikov turistični aranžma, ali pooblaščeni lokalni agenciji. V primeru, da bi bila po vsebini sodeč reklamacija lahko rešena na kraju samem (na primer pomanjkljiva čistoča sobe, oprema, lega sobe ipd.), potnik pa ni grajal napake na kraju samem in o nepravilnosti ni obvestil zgoraj navedenih oseb, se šteje, da se je potnik strinjal s tako storitvijo in je s tem izgubil pravico do vlaganja kasnejših reklamacij z zahtevo po znižanju cene storitve oziroma plačilu škode. **Turizem Dolina Soče** ne bo obravnaval reklamacije, če mu potnik ne priloži pisnega obvestila o pritožbi oziroma obvestila ponudnika storitve o reklamaciji, ki bo izkazovalo, da pomanjkljivosti ni bilo mogoče reševati na kraju samem. Pritožbeni postopek: takoj na kraju samem potnik reklamira neustrezno storitev pri predstavniku organizatorja, v njegovi odsotnosti pa ponudniku storitve. Potnik mora pri odpravljanju vzroka pritožbe sodelovati s predstavnikom z dobrim namenom. Če potnik ne sprejme ponujene rešitve reklamacije, ki ustreza vplačanim storitvam po programu, **Turizem Dolina Soče** ne bo upošteval kasnejših zahtev za povrnitev škode ali znižanje cene potovanja. Če vzroka pritožbe ni možno odpraviti, potnik sestavi pisno obvestilo. Po povratku s potovanja mora potnik v zakonskem roku (60 dni) poslati pisno pritožbo na naslov: **Turizem Dolina Soče**, Rupa 17, 5230 Bovec, Slovenija ter na e-naslov: booking@juliana-trail.si s priloženimi dokazi, ki bodo dokazovali utemeljenost pritožbe (morebitne račune zaradi dodatnih stroškov ipd.). Organizator je dolžan prvič pisno odgovoriti potniku v osmih (8) dneh po sprejemu pritožbe, dokončno pa v primernem 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 izda sklepa, se potnik odreče posredovanju pritožbe kateri koli drugi osebi, sodnim ustanovam ali dajanju informacij medijem in drugim javnostim. Organizator bo reševal samo pritožbe, kjer vzroka ni bilo možno odpraviti na kraju samem. V primeru reklamacije za potovanje, pri katerem **Turizem Dolina Soče** ni organizator potovanja, bo **Turizem Dolina Soče** pritožbo posredoval odgovornemu organizatorju potovanja in o rešitvi reklamacije potnika pisno obvestil. V primeru, da **Turizem Dolina Soče** nastopa zgolj v vlogi informatorja, mora potnik vse reklamacijske zahtevke uveljavljati na kraju samem pri dejanskem organizatorju izleta, ogleda ipd. Brez pisne reklamacije **Turizem Dolina Soče** ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov. Reklamacija mora biti podpisana, vloži pa jo lahko vsak potnik sam v svojem imenu ali pa za to pisno pooblasti tretjo osebo. Pooblastilo mora biti priloženo reklamaciji, sicer **Turizem Dolina Soče** take reklamacije ne bo obravnaval. Reklamacija mora biti utemeljena. Potnik naj zato reklamaciji priloži ustrezne dokaze in/ali ustrezno potrdilo hotelirja, prevoznika oziroma druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik svoj zahtevek uveljavlja. Višina odškodnine je v primeru nekvalitetno opravljene storitve omejena z višino trikratnika vplačanega aranžmaja. To določilo ne velja v primeru, da ima **Turizem Dolina Soče** pravico do odpovedi aranžmaja ali spremembe programa, skladno z določili teh splošnih pogojev in zakona.

16. UPORABA PODATKOV

Turizem Dolina Soče vse pridobljene podatke o potnikih varuje v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) in Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta. Šteje se, da potnik s podpisom pogodbe pristaja na uporabo teh podatkov z namenom, da se izpolnijo pogodbene obveznosti in pravice ter tudi za

namene neposrednega trženja, raziskave trga, segmentacije kupcev, statistične obdelave in obveščanja o ponudbi **Turizma Dolina Soče** in njegovih poslovnih partnerjev. Če potnik tega ne želi, lahko to izjavi ob prijavi na potovanje, lahko pa to svoje soglasje prekliče tudi naknadno, prav tako pa lahko uveljavlja vse ostale mehanizme, ki mu jih za varovanje njegovih osebnih podatkov zagotavljajo predpisi, kot so npr. pravica do dostopa do osebnih podatkov, njihovega popravka ali izbrisa, omejitve uporabe, prenosa k drugemu upravljavcu itd. Šteje se tudi, da je potnik, ki je sklenitelj pogodbe, osebne podatke sopotnikov, ki jih navede ob sklepanju pogodbe oziroma oddaji naročila, pridobil z njihovim soglasjem in vedenjem o vsebini pogodbe oziroma naročila, ki se nanašajo na njihove osebne podatke, ter je slednji tem sopotnikom izključno odgovoren za posredovanje njihovih osebnih podatkov agenciji.
Vsa elektronska sporočila iz naslova spletnega povpraševanja bodo dodana v bazo obveščanja strank o naši ponudbi (elektronska propagandna sporočila). V primeru, da pošiljatelj povpraševanja izrecno navede, da ne želi prejemati tovrstnih sporočil, ne bo dodan v bazo. Vsak prejemnik elektronskega propagandnega sporočila se ima pravico odjaviti od prejemanja tovrstnih sporočil, kar bo **Turizem Dolina Soče** nemudoma upošteval.

17. ARANŽMAJI, KJER TURIZEM DOLINA SOČE NI ORGANIZATOR POTOVANJA

V primerih, da **Turizem Dolina Soče** ni organizator potovanja, nastopa v vlogi posrednika. V teh primerih podaja prejete informacije od organizatorja potovanja potniku in mu pomaga pri prijavi na potovanje. Pogoji prijave, plačila prijavnine in dokončnega plačila (roki) ter morebitne odpovedi potovanja so v skladu z veljavnimi pogoji drugega organizatorja, v nekaterih primerih, kjer je to izrecno napisano, pa veljajo tudi pogoji agencije **Turizem Dolina Soče**. Takšni programi so posebej označeni, ustrezna označba je podana tudi na potrdilu o potovanju. Šteje se, da **Turizem Dolina Soče** prodaja tovrstne aranžmaje v tujem imenu in za tuj račun. Morebitno reklamacijo potnik posreduje na prodajno mesto, kjer je bila narejena rezervacija aranžmaja, rešuje pa jo organizator potovanja.

18. PRODAJA TURISTIČNIH ARANŽMAJEV PREK INTERNETA

V primeru naročila oziroma prodaje turističnega aranžmaja prek interneta veljajo ti splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje in posebni pogoji poslovanja ter ponudba, objavljeni na spletni strani https://julian-alps.com/sl/p/rezevacijski-center-in-ponudbe/41363681/ oziroma na internetni strani posrednika **Turizma Dolina Soče**. V primeru, da si določila teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje in določila posebnih pogojev oziroma ponudbe, objavljene na internetni strani, nasprotujejo, veljajo določila, objavljena v tem dokumentu. Šteje se, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev in navodil za tisti trenutek, ko je naročil posamezno storitev **Turizma Dolina Soče** prek interneta. Bistveni pogoj za veljavnost prijave je plačilo 30 % akontacije storitve v roku največ sedem (7) dni po posredovanju naročila oziroma prijave, razen če ni določen drugačen rok. V primeru, da v navedenem roku storitev ni plačana, se šteje, da ni bila nikoli naročena.

19. POTOVANJE Z OTROKI

V posameznih primerih, določenih s posameznim programom turističnega aranžmaja, je lahko določeno, da imajo mladoletni otroci do starosti, določene s tem istim programom, ki potujejo v spremstvu dveh odraslih oseb, popuste na posamezne storitve iz sklopa celotnega turističnega aranžmaja ali na celotni turistični aranžma. Pogoji in višina posameznega popusta so določeni v vsakem posameznem programu turističnega aranžmaja. Če v posameznem programu niso predvideni posebni popusti za mladoletne osebe, ki potujejo v spremstvu odraslih oseb, pomeni, da ta 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 morebiten vstop v države, kamor potuje. V primeru, da otrok ni naveden na potovalnem dokumentu oziroma vavčerju za posamezni turistični aranžma, se šteje, da ta otrok nima pravice potovati v okviru tega turističnega aranžmaja.

20. POTOVANJE S HIŠNIMI ŽIVALMI

V posameznih primerih, določenih s posameznim programom turističnega aranžmaja, je možno, da oseba, ki je rezervirala določen program, potuje s hišno živaljo (pes ipd.). V tem primeru se potnik strinja, da bo za bivanje živali poravnal stroške direktno ob storitvi. Če potnik ob rezervaciji aranžmaja ne sporoči, da bo z njim potovala tudi žival, se aranžma prekine in se potniku nastale stroške obračuna po pravilih odpovedi aranžmaja. Potnik z rezervacijo zagotovi, da je žival njegova in da ima urejene vse dokumente za potovanje ter potrjena vsa cepljenja, ki so zakonsko določena.
Če potnik ugotovi, da njegova žival ne more dokončati programa (zaradi fizične nepripravljenosti ali drugih težav), veljajo pravila o odpovedi aranžmaja iz 5. točke tega dokumenta.

21. POTOVANJA V ZADNJEM HIPU ALI LAST MINUTE ARANŽMAJI IN OSTALI NIŽJECENOVNI ARANŽMAJI

Potovanje v zadnjem hipu ali last minute aranžma pomeni, da je rezervacija opravljena v zadnjih desetih (10) dneh pred začetkom aranžmaja.
Organizator ima občasno možnost nuditi tudi nekatere posebej označene nižjecenovne aranžmaje. Pri teh aranžmajih se potnik seznani z imenom objekta nastanitve najkasneje z obvestilom o odhodu.

22. KONČNA DOLOČILA

V vseh cenah iz ponudbe **Turizma Dolina Soče** je že vključen davek na dodano vrednost. V primeru spora med strankami je za vse spore pristojno Sodišče v Novi Gorici oziroma v Tolminu. Ti splošni pogoji veljajo za vse pogodbe, sklenjene od dneva objave predmetne tiskovine.

Javni zavod za turizem Dolina Soče
Rupa 17
5230 Bovec
Slovenija