

# SPLOŠNI POGOJI IN NAVODILA

## I. SPLOŠNA DOLOČILA

Splošni pogoji in navodila so sestavni del pogodbe oziroma napotnice/voucherja, ki jo skleneta BTravel d. o. o. (v nadaljevanju BTravel) oziroma pooblaščenca agencija in potnik, ki prijavlja naročilo za določen turistični aranžma.

Splošni pogoji veljajo za turistične aranžmaje v organizaciji agencije BTravel ali drugih organizatorjev potovanj, ki jih BTravel nudi v svoji ponudbi. V primeru drugih organizatorjev potovanj, veljajo splošni pogoji agencije BTravel, v kolikor v programu ni drugače navedeno. Organizator potovanja je potovalna agencija, ki je v pogodbi o potovanju navedena in jamči za izvedbo objavljenega programa po vsebini aranžmaja.

V primeru, da je v posebnih pogojih poslovanja ali posameznem programu določeno drugače kot v splošnih pogojih, velja določilo navedeno v programu.

V primeru telefonske ali internetne prodaje se šteje, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev poslovanja v trenutku, ko je telefonsko oziroma po internetu naročil turistični aranžma. Z določili splošnih pogojev in navodil se potnik lahko seznanja na spletni strani <http://www.btravel.pro>, 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 agencije BTravel in se nanj nanašajo Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje.

## II. PRIJAVA

Potnik se lahko prijavi za turistični aranžma, ki ga organizira BTravel, na kateremkoli BTravel prodajnem mestu ali pooblaščenca agenciji. Ob prijavi BTravel in potnik skleneta pogodbo, ki je hkrati tudi potrdilo o rezervaciji in vsebuje podatke o turističnem aranžmaju, na katerega se je potnik prijavil ali pa 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.

V kolikor potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oziroma posledice, ki so nastale zaradi navedbe napačnih podatkov.

Prijava potnika je zavezujoča. Od nje lahko odstopi le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja, katera so navedena v Splošnih pogojih in navodilih.

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, številko kreditne kartice ali identifikacijo drugega plačilnega instrumenta, plačilo prijavnine ali njenega dela, plačilo stroškov prijave ali dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik posredoval zavezujočo prijavo, ki vsebuje katerega koli izmed navedenih podatkov.

V kolikor se potnik odloči za rezervacijo z opcijo (povpraševanje ali ponudbo) s strani organizatorja, veljajo pogoji za sklenitev pogodbe, ki so označeni na opsijskem dokumentu. Opcija ne velja in ni zavezujoča v primeru višje sile ali ustavljen prodaje (»stop booking«).

Ob rezervaciji na poizvedbo (RQ-request) potnik plača varščino v višini, ki je odvisna od lestvice stroškov odpovedi odgovornega organizatorja ter predvidenega datuma odhoda, in ki ni nižja od 30,00 €. Potnik ob prijavi podpiše pogodbo o rezervaciji (prijavnico). Na ta način postane vse, kar je navedeno v teh pogojih oziroma pogojih odgovornega organizatorja, pravna obveznost, tako za potnika kot za organizatorja, v kolikor odgovorni organizator takšno rezervacijo na poizvedbo potrdi.

### III. PLAČILO

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo na prodajnem mestu BTravel ali pooblaščenim agenciji oziroma ko BTravel prejme plačilo na transakcijski račun BTravel.

Ob prijavi potnik plača prijavnino in stroške rezervacije v višini 30 % cene aranžmaja oziroma toliko, kot je navedeno v programu potovanja. Preostali del plača potnik najmanj 14 dni pred začetkom potovanja oziroma kakor je navedeno v programu.

V primeru, da preostalega dela cene aranžmaja potnik ali njegovo prijavno mesto ne plača v predvidenem roku, se šteje, da je odpovedal aranžma, hkrati se smiselno uporabijo določila o potnikovi odpovedi aranžmaja 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.

Potnik je ob odhodu dolžan predložiti dokument o plačanem aranžmaju (napotnica/vavčer in/ali potrdilo o vplačilu); v nasprotnem primeru lahko odgovorni na potovanju potnika ne sprejme na potovanje oziroma aranžma.

Potnik lahko plača z gotovino ali z drugim predvidenim plačilnim sredstvom. BTravel v primeru vračila plačila, v nobenem primeru ne izplača gotovine, kar je v skladu s pogoji finančnih institucij in velja v primeru gotovinskega ali negotovinskega plačila (kreditne kartice, Maestro, BA ...) turističnega aranžmaja ali drugih storitev. Potnik lahko zahteva dobropis, ki ga BTravel izvede preko banke na potnikov TRR, če je do njega upravičen.

Posebni plačilni pogoji so navedeni v ponudbi in/ali v Ceniku storitev.

### IV. CENE

Cene potovanja so določene s programom in cenikom potovanja ali letovanja, ter veljajo od dneva objave programa.

Potnik je ob osnovni ceni turističnega aranžmaja dolžan plačati tudi vsa obvezna doplačila (letališke, luške, varnostne pristojbine, vizume, doplačila za gorivo, ipd.), ki se, v kolikor že niso všteta v osnovno ceno aranžmaja, v pogodbi o potovanju seštejejo skupaj z osnovno ceno turističnega aranžmaja ter morebitnimi neobveznimi doplačili v končno ceno in tako na podlagi pogodbe o potovanju predstavljajo končno obveznost potnika. O morebitni spremembi cene potovanja, BTravel potnika obvesti 20 dni pred odhodom. Če zvišanje dogovorjene cene preseže 10%, ima potnik pravico razdreti pogodbo po obligacijskem zakoniku, ne da bi moral povrniti škodo. V tem primeru organizator potniku povrne vplačan znesek aranžmaja, ne povrne pa stroškov vizumov, cepljenj in podobno. Tako določilo v nobenem primeru ne trdi, da bodo nastopili pogoji za zvišanje cene aranžmaja.

BTravel lahko v programu določi ceno aranžmaja, pri tem pa izrecno navede, da se lahko cena zviša, v kolikor se bo prijavilo določeno število potnikov oziroma nastopijo drugi natančno opredeljeni pogoji. Potnik se prijavi po optimalni-ugodnejši ceni, vendar je seznanjen in nepreklicno soglaša z doplačilom razlike med optimalno in minimalno udeležbo potnikov. V primeru, da se za potovanje odloči manjše število potnikov, vas bomo o spremenjenih pogojih obvestili teden dni pred odhodom. Morebitni popusti in ugodnosti se med seboj izključujejo ter se ne seštevajo. V primeru več popustov in/ali ugodnosti, si potnik izbere tisti popust ali ugodnost, ki mu najbolj ustreza in za katerega izpolnjuje pogoje.

Garancija najnižje cene – gre za zavezo agencije BTravel do potnika za vračilo razlike v ceni turističnega aranžmaja, če po določenem terminu, določeno opredeljenem v posamezni ponudbi oziroma v katalogu, potnik najde v ponudbi BTravel isti počitniški aranžma po nižji ceni. Za isti

počitniški aranžma se šteje: ista nastanitev, isti tip sobe, termin in isto odhodno letališče ter sklenjena pogodba za tak aranžma kot celota z vsemi osebami in ostalimi parametri, navedenimi v pogodbi. Členitev po posameznih parametrih ni mogoča.

## **V. STORITVE, VŠTETE V CENI ARANŽMAJA**

Če program ne navaja drugače, cene vključujejo prevozne (letalski prevoz – ekonomski razred), hotelske in gostinske storitve, navedene v programu ter organizaciji potovanja.

Če v programu ni drugače določeno, veljajo cene posameznega turističnega aranžmaja na osebo, za nastanitev v dvoposteljnih sobah brez zagotovila razgledov, balkonov ipd. in nudijo samo osnovni bivalni standard. V kolikor je želja po nastanitvi treh oseb v eni sobi, potnike opozarjamo, da je tretje ležišče dodatno v sobi in ni vedno enakovredno osnovnemu ležišču, vendar cena aranžmaja ostane enaka. Potniku tako omogočimo, da se izogne doplačilu za enoposteljno sobo. Prehrana, udobje in ostala ponudba so pod nadzorom lokalnih turističnih organizacij. Standardi turističnih ponudb med izbranimi cilji oz. državami so različni in neprimerljivi. Tudi prehrana je prilagojena lokalnim navadam. Organizator ob vsem zapisanem ne odgovarja za katerokoli ustno ali pisno informacijo, ki jo je potnik dobil na posredniškem prodajnem mestu, prav tako ne odgovarja za informacije, ki so o posameznih objektih napisane na spletnih straneh znanega objekta, saj so tudi te informacije lokalnega značaja in ocene.

Podatki o brezžični internetni povezavi so povzeti z uradnih strani hotela, na dan izida kataloga. Organizator potovanja ne odgovarja za počasno ali moteno delovanje povezav v primeru preobremenjenosti ali drugih izpadov sistema.

## **VI. DODATNE STORITVE**

Dodatne storitve so tiste, ki praviloma niso vštete v ceni aranžmaja (opcijski dodatni izleti v organizaciji lokalnih agencij, vstopnine, posebna prehrana ipd.) ali so za njih v programu predvidena doplačila (enoposteljna soba, vizumi, letališke pristojbine ipd.), zato jih potnik plača dodatno, razen če ni v programu drugače določeno. V primeru, da so v posameznem 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 dodatne storitve vodji potovanja ali predstavniku agencije BTravel v kraju, kjer se storitev opravlja, v ustrezni valuti, če je med potovanjem to storitev še mogoče naročiti, po ceni, veljavni na kraju samem.

BTravel lahko v programu priporoči, da potnik plača storitve (fakultativni izleti, najem športne opreme, najem vozila ipd.), ki bodo opravljene na kraju samem. V tem primeru BTravel ne nastopa kot organizator, ne kot posrednik, ampak zgolj kot informator. Potnik plača storitev direktno ponudniku in odgovornemu organizatorju v kraju samem. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahteve izključno pri izvajalcu oziroma ponudniku storitve na kraju samem.

## **VII. POTNIKOVA ODPOVED ALI SPREMEMBA POTOVANJA**

Potnik ima pravico do odpovedi potovanja na prijavnem mestu, kjer se je prijavil. V primeru, ko potnik odpove potovanje, ima BTravel pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi potovanja. Višina povračila stroškov je odvisna od časa, v katerem je potnik predložil odpoved.

V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju drugače določeni, veljajo pogoji, določeni v programu.

Višina povračila stroškov odpovedi aranžmaja je odvisna od časa pred dnevom začetka opravljanja storitve, v katerem je potnik predložil odpoved oziroma drugače odpovedal potovanje:

- od 45 do 30 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve - 10 % cene aranžmaja;- od 29 do 22 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve - 30 % cene aranžmaja;- od 21 do 15 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve - 40 % cene aranžmaja;- od 14 do 8 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve - 60 % cene aranžmaja;- od 7 dni do vključno dneva odhoda oziroma začetka opravljanja storitve – 100 % cene aranžmaja;- Neudeležba brez odpovedi - 100 % cene aranžmaja. V primerih, ko BTravel ni organizator turističnega aranžmaja, veljajo pri ugotavljanju višine stroškov zaradi odpovedi potovanja najmanj naslednji pogoji: - do 45 dni – 10 % cene aranžmaja; - od 44 do 35 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve – 50 % cene aranžmaja; - od 34 dni do vključno dneva začetka opravljanja storitve – 100 % cene aranžmaja.

V vseh primerih, ko je predmet pogodbe nakup letalskih vozovnic, ima BTravel poleg stroškov odpovedi in administrativnih stroškov tudi pravico do zadržanja rezervacijske pristojbine (TSC). Ob odpovedi pogodbe o potovanju mora potnik podpisati odpovedni dokument, ki mu ga v podpis ponudi prodajni svetovalec. V primeru, da zavrne podpis tega dokumenta, se šteje, kot da pogodbe o potovanju ni odpovedal.

Med potovanjem lahko potnik prekine potovanje na svojo željo in 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.

V kolikor potnik med potovanjem po svoji želji spremeni program oziroma ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe z agencijo BTravel, se šteje, da je potnik odstopil od pogodbe med potovanjem. Tudi v tem primeru nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delno in ne v celoti. V tem primeru pa 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 BTravel zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati kakršnekoli odškodnine ali znižanja cene.

Potnik lahko po sklenitvi pogodbe spremeni ime ali število potnikov, nastanitev, datum potovanja, vendar le pod pogojem, da je taka sprememba možna brez odpovedi aranžmaja. V primerih, ko so stroški spremembe višji, še zlasti, kadar aranžma obsega tudi prevoz s čarterjem ali prevoz z redno letalsko linijo, in nastanejo tudi stroški zaradi odpovedi in spremembe s strani izvajalcev, pa BTravel zahteva povrnitev dejanskih stroškov, ki so lahko višji od zgoraj navedenih.

#### **VIII. ODSTOPNINA ZA PRIMER ODPOVEDI ARANŽMAJA ali ZAVAROVANJE RIZIKA ODPOVEDI pri ZAVAROVALNICI**

V primeru da potnik ob prijavi predvideva, da se morda zaradi določenih okoliščin (ki utegnejo nastopiti pri njem ali v njegovi ožji družini) potovanja ne bo udeležil, lahko vplača odstopnino. Sporazum o odstopnini se lahko sklene najkasneje na dan potrditve rezervacije in velja le v primeru uradnih pozivov, nepričakovanega poslabšanja zdravstvenega stanja ali smrti v ožji družini (zakonec, starši, otroci). Potnik lahko uveljavlja povračilo vplačanega zneska iz naslova vplačane odstopnine le ob predložitvi ustreznega pisnega dokazila.

Odstopnina znaša 5 % cene aranžmaja. S programom se lahko posebej določi drugačna višina odstopnine, oziroma, da plačilo odstopnine ni mogoče.

Potnike, ki se ne odločijo za sklenitev zavarovanja rizika odpovedi, opozarjamo, da ob odpovedi potovanja lahko nastanejo visoki stroški. Višina je določena v splošnih pogojih organizatorja potovanja. BTravel ima v primeru potnikove odpovedi potovanja pravico do povrnitve zneska odpovednega rizika, v primeru, ko je predmet pogodbe nakup letalske vozovnice, pa tudi rezervacijsko pristojbino (TSC), iz česar sledi, da se potniku povrne znesek pogodbenega aranžmaja, zmanjšan za TSC in odpovedni riziko. BTravel ne odgovarja za morebitne dodatne stroške (vizumi, cepljenja...).

Potnik ima pravico do uveljavljanja vračila plačila na podlagi plačane odstopnine v primeru, da pogodbo o potovanju zaradi zgoraj navedenih razlogov odpove najkasneje do dve uri pred

začetkom potovanja. Kot začetek potovanja, ki se začne z organiziranim avtobusnim, letalskim ali ladijskim prevozom, se šteje ura avtobusnega, letalskega ali ladijskega odhoda. V primeru, ko v turistični aranžma ni vključen organiziran prevoz, pa se kot začetek potovanja šteje ura, ko bi potnik lahko dejansko prevzel nastanitveni objekt (običajno ob 14.00).

Če potnik potovanja ne prične na dan, ki je določen kot začetek potovanja in potovanja pred začetkom pisno ne odpove, nima pravice do uveljavljanja vračila vplačila na podlagi plačane odstopnine.

Smatra se tudi, da potnik ni pričel potovanja oziroma da je odstopil od pogodbe, kadar potnika ne sprejme na prevoz prevoznik (letalski, ladijski, avtobusni in podobno) iz kakršnihkoli razlogov, ki so lahko varnostne ali regulativne narave, ne glede na to, ali se je to zgodilo na začetku potovanja ali med potovanjem. Potnik je v takem primeru odgovoren za vso povzročeno škodo in ne more uveljavljati nobenih vračil na podlagi plačane odstopnine. Potnik prav tako nima pravice do povračila iz naslova odstopnine v primeru, ko ne predloži ustreznega pisnega dokazila o opravičenem razlogu odpovedi potovanja.

Zahtevka za uveljavitev odstopnine ni mogoče uveljavljati po datumu začetka potovanja, kakor tudi ne za čas neizkoriščenega dela potovanja.

V drugih primerih dokumentirane višje sile, ki ne spadajo med dogodke, ki jih krije odstopnina in zaradi katerih potnik odpove potovanje oziroma odstopi od pogodbe, ima BTravel pravico do povračila vseh svojih že nastalih stroškov, kakor tudi tistih, ki nastanejo z 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.

V primeru, da potnik sklene zavarovanje rizika odpovedi turističnega potovanja pri kateri izmed zavarovalnic, se potnikove pravice iz naslova zavarovanja rizika odpovedi uveljavljajo pri tej zavarovalnici, pri čemer se uporabljajo splošni pogoji poslovanja zavarovalnice. Potek reševanja škodnega primera in čas reševanja škodnega primera je v pristojnosti zavarovalnice, preko katere je sklenjeno zavarovanje rizika odpovedi.

## **IX. ORGANIZATORJEVA PRAVICA DO ODPOVEDI POTOVANJA**

BTravel si v skladu z veljavno zakonodajo pridržuje pravico do odpovedi potovanja ali do spremembe programa potovanja. BTravel si pridržuje pravico do odpovedi potovanja najkasneje 7 (sedem) dni pred predvidenim odhodom, če se za potovanje ne prijavi potrebno, v programu ali pogodbi o potovanju, navedeno število potnikov.

BTravel pogoji, če ni navedeno drugače:- za potovanje z avtobusom – najmanj 40 potnikov po avtobusu;- za potovanje na rednih letalskih progah v Evropi - najmanj 20 potnikov v posamezni skupini;- za potovanje na medcelinskih letalskih progah - najmanj 15 potnikov v posamezni skupini;- za potovanje s posebnimi letali, vlaki ali hidrokrlnimi ladjami - najmanj 80 % zasedenosti le-teh.

BTravel 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 BTravel pa te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe.

BTravel lahko odpove pogodbo oziroma odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil s BTravel, 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 BTravel.

BTravel si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda oziroma do odpovedi potovanja zaradi spremembe letalskega voznega reda ali 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 BTravel ne more vplivati), brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih v potniškem prometu.

Pri turističnih aranžmajih ter ostalih turističnih storitvah, kjer je ustrezno vreme bistven pogoj za izpolnitev programa, se odstop od pogodbe zaradi slabega oziroma neustreznega vremena šteje kot odstop od pogodbe zaradi izrednih okoliščin. V tem primeru ima potnik pravico le do povrnitve vplačanega zneska ali do prenosa vplačanega zneska na drug termin.

BTravel ne more prevzeti odgovornosti za spremembe programa zaradi nastopa kakršnekoli višje sile med potekom programa. V teh primerih lahko potnikom zagotovi storitve v spremenjeni obliki, glede na obstoječe možnosti.

V primeru, da BTravel odpove potovanje, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene aranžmaja. V primeru, da BTravel odpove potovanje, potnik nima pravice do povračila stroškov vizuma, potrebnega za vstop v državo, kamor naj bi se potovalo, ali stroškov cepljenj, ki so bili s programom zahtevani. BTravel o kakršnikoli naknadni spremembi programa potnika nemudoma obvesti.

Če BTravel oziroma drug organizator potovanj odstopi od pogodbe med njenim izpolnjevanjem, ima pravico do pravičnega plačila za dogovorjene storitve. Prav tako potnik nima pravice do povračila administrativnih stroškov in zavarovanja, sklenjenega pri zavarovalnici.

BTravel ne odgovarja za zamude letal, ladij ali vlakov, kakor tudi ne za spremembe programa, ki bi nastale kot posledica takšnih zamud.

V primeru, da BTravel zaradi izrednih okoliščin, ki jih ni mogel pričakovati, niti se jim izogniti ali jih odvrniti, na kraju samem ne more zagotoviti nastanitve potnikov v dogovorjenem objektu, lahko nastani potnike v objektu iste kategorije ali višje kategorije in samo v dogovorjenem kraju.

## **X. POTOVALNI DOKUMENTI IN OSTALE POTNIKOVE OBVEZNOSTI**

Potnik, ki se prijavlja za potovanje v tujino, mora imeti veljaven potni list ali drug ustrezen veljaven osebni dokument, s katerim lahko vstopi v posamezno državo.

V primeru, da posamezne države pogojujejo vstop v državo z določeno časovno veljavnostjo potovalnega dokumenta pred iztekom veljavnosti na dan vstopa, je dolžan potnik na ta določila paziti sam in BTravel za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitev potovanja potnika iz tega naslova, ne odgovarja.

Potnik se mora sam informirati o veljavnih predpisih o potnih listinah, vizumih, deviznih, carinskih in zdravstvenih predpisih. 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 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 BTravel po določilih o potnikovi odpovedi potovanja. V primeru, da potniku vizum ureja BTravel, le-ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Stroškov pridobitve ter samih vizumov BTravel potniku ne vrača. BTravel ne jamči za točnost informacij, pridobljenih od pristojnih veleposlaništev. V primeru zavrnitve vstopa v državo ali drugih ovir nosi vse stroške potnik sam. Če BTravel posreduje pri pridobitvi vizuma, strošek ni všteti v ceno potovanja, ampak se plača posebej. Šteje se, da si potnik ureja vizum sam, kadar agenciji BTravel ne dostavi potrebnih dokumentov za ureditev vizuma v roku, določenim v programu ali ponudbi. Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu (letalski, ladijski, avtobusni ...) je potnik 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 udeležencem 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, da ne ogroža življenja ali zdravja svojih sopotnikov in ne ogroža samega poteka potovanja. V primeru, da se potnik obnaša v nasprotju s tem določilom, ga ima predstavnik organizatorja pravico izločiti z nadaljnjega potovanja brez povračila kakršnihkoli stroškov, razen plačil, ki se plačujejo na kraju samem.

## **XI. OBVESTILA PRED ODHODOM/POTOVANJEM**

BTravel potnikom obvestil pred potovanjem s klasično pošto ne pošilja, razen, če v programu ni drugače določeno. Potniki prejmejo obvestilo pred potovanjem na svoj elektronski naslov (v primeru, da so ga podali ob prijavi), sicer pa obvestilo lahko prevzamejo na svojem prijavnem mestu, kjer je dostopno najkasneje pet (5) do sedem (7) dni pred začetkom potovanja. Potnikom agencije BTravel sta na voljo tudi elektronski naslov [slovenija@btravel.pro](mailto:slovenija@btravel.pro) in telefonska številka 01 7240 320, kjer lahko obvestilo tudi naročijo. Obvestila pred potovanjem za enodnevne izlete ter za vse aranžmaje v Sloveniji in Hrvaški z lastnim prevozom se ne pripravljajo, saj so vsi napotki navedeni v programu potovanja.

V primeru, da potnik do tri (3) dni pred odhodom ne prejme obvestila na svoj elektronski naslov, prosimo, da se obrne na svoje prijavno mesto, oziroma na zgoraj navedeni e-naslov in/ali telefon. Škodo, ki bi nastala, ker bi potnik podal nepopoln ali nepravilen naslov (klasični in/ali elektronski) za namen izpolnitve napotnice/voucherja, pogodbe in/ali obvestila, nosi potnik.

## **XII. ZDRAVSTVENI PREDPISI**

Po predpisih Svetovne zdravstvene organizacije se je za potovanje v določene države potnik dolžan cepiti in si priskrbeti ustrezen dokument. Cepljenje je tudi obvezno, če je tovrsten predpis sprejet po sklenitvi pogodbe o potovanju in se ne šteje kot opravičljiv razlog za prekinitve pogodbe, v kolikor ne bi obstajale kontraindikacije za potnikovo zdravje. V tem primeru je potnik dolžan predložiti zdravniško potrdilo. V primeru, da so v programu za potovanje navedena oziroma zahtevana določena cepljenja, si mora potnik sam priskrbeti mednarodno potrdilo - rumeno knjižico, z vpisanimi opravljenimi cepljenji. BTravel ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitve 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.

## **XIII. PRTLJAGA**

Organizator potovanja, agent ali posrednik ni odgovoren za prevoz prtljage, zato ne odgovarja za uničeno ali izgubljeno prtljago, prav tako ne za krajo prtljage in/oziroma drugih dragocenosti v nastanitvenem objektu ali avtobusu. Prijave izgubljene ali poškodovane prtljage potnik sam naslovi na prevoznika, hotel oziroma drugega neposrednega ponudnika storitve. Za prevoz posebne prtljage, kot je kolo, surf, golf oprema ..., mora potnik prevozniku plačati doplačilo, in sicer običajno ob odhodu neposredno na letališču. V vsakem primeru je prevoz tovrstne prtljage obvezno najaviti že ob prijavi, letalski prevoznik pa si zaradi omejitve omejene kapacitete vseeno v vsakem primeru pridržuje pravico do zavrnitve prevoza tovrstne prtljage. Vse stroške oziroma škodo, ki bi zaradi tega nastala, nosi potnik sam.

Pri letalskem prevozu ima potnik pravico do brezplačnega prevoza določene teže prtljage (po določenih prevoznika), vsak dodatni kilogram pa doplača potnik sam na kraju samem, v ustrezni valuti oziroma po določenih letalskega prevoznika. Otroci do dveh let nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage.

Pri letalskem prevozu je za prtljago odgovorna izključno letalska družba, na podlagi predpisov, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu.

V primeru izgube prtljage potnik izpolni obrazec PIR letalske družbe, ki je opravila prevoz ter izpolnjenega preda predstavniku letalske družbe, en izvod pa zadrži zase. Na podlagi obrazca mu

letalska družba izplača odškodnino, po predpisih, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu.

BTravel ne odgovarja za krajo ali poškodovanje potnikove prtljage ali drugih osebnih stvari, dragocenosti in dokumentov iz nastanitvenih objektov (hotelskih sob, apartmajev ipd.) in prevoznih sredstev (letal, avtobusov, ladij ipd.).

#### **XIV. TOČNOST PREVOZNIKOV**

BTravel ne odgovarja za točnost prevozov v kopenskem, morskem in letalskem prometu, kadar se le-ta opravlja z javnimi prevoznimi sredstvi, na rednih ali izrednih potniških prevozi, plovbah ali poletih. Odgovornost prevoznikov je ustrezno določena v pogodbi med potnikom in prevoznikom, ki stopi v veljavo z uporabo prevoznega sredstva. BTravel ne odgovarja za škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva.

BTravel si pridržuje pravico do spremembe voznega reda, tipov letal, prevoznika in smeri poleta (vmesni postanki, leti preko drugega letališča ipd.), ki nastopijo zaradi različnih tehničnih in organizacijskih razlogov. Prav tako lahko pride do zamud, ki so največkrat posledica preobremenjenosti zračnega prostora, stavk in slabega vremena, nanje pa organizator nima vpliva. Spremembe iz prejšnjega odstavka pri paketnih potovalnih aranžmajih ne štejejo za spremembo programa potovanja, saj sta prvi in zadnji dan potovanja namenjena izključno prihodu in odhodu na destinacijo in z nje ter s tem povezanimi prevozi, ne pa tudi počitku.

Potnik je dolžan 48 ur pred vrnitvijo pri predstavniku organizatorja preveriti uro povratka, razen če potuje v skupini z vodnikom agencije BTravel.

#### **XV. IZGUBA DOKUMENTOV**

V primeru, da potnik med potovanjem izgubi dokumente ali so mu le-ti ukradeni, so pa nujno potrebni za nadaljevanje potovanja ali za vrnitev v domovino, si je potnik na lastne stroške dolžan priskrbeti nove.

Pri urejanju formalnosti v zvezi s tem se potnik lahko za nasvete in pomoč obrne na vodjo potovanja ali predstavnika agencije BTravel oz. predstavnika organizatorja potovanja.