

# Splošni pogoji in pravila nakupa letalskih vozovnic, ter drugih storitev

## Pravila, opozorila in splošne informacije

Stroški rezervacije za plačilo, z nakazilom na račun, so vključeni v ceno.

Pred dokončno rezervacijo leta (ali hotela);

- Preverite, da ste izbrali želeni termin
- Preverite plan leta, natančno preglejte čas in datume letov (včasih je za nekatere lete potrebno prenočišče, sprememba letališča ali na cilj prispete naslednji dan).
- Preverite, ali izbrani poleti vključujejo izbrano letališče: nekatera mesta, kot sta London in New York imata več letališč, tako boste z vpisom mesta London, našli lete letališč Stansted, Gatwick, Heathrow ipd. Podobno je za New York (La Guardia (LGA), John F. Kennedy (JFK), ali Newark (EWR)) in Washington DC (Dulles (IAD), Baltimore (BWI) in Reagan National (DCA)). Prav tako ne pozabite, da imajo nekatera mesta enaka imena, kot so Sydney v Avstraliji in Sydney v Kanadi.
- Dobro je vedeti, da nekatere letalske družbe ponujajo nizko-cenovne lete (low-cost prevozniki) na letališčih, ki so zelo oddaljeni od mest, za katere določeni prevoznik ponuja prevoz. Na primer: Ryanair ponuja lete v Frankfurt, čeprav dejansko letalo pristane v Hahn-u, ki je od Frankfurta oddaljen 130 km. Podobno je z letom v Pariz, pristanete namreč v predmestju Beauvais. Resnici na ljubo pa je potrebno povedati, da so urejeni relativno ugodni transferji z javnim prevozom iz teh letališč do centra mesta ali drugih mestnih letališč.
- Zelo pomembno je tudi vedeti, da lahko včasih pristanete na enem letališču in vzletite z drugega letališča (npr. let v London/Stansted in povratni let z London/Heathrow). To se pogosto dogaja pri vseh večjih svetovnih metropolah, kot so New York, London, Pariz, Sao Paolo, Buenos Aires, Tokio, Milano...
- Pri kombiniranju vozovnic nizko-stroškovnega (low cost) prevoznika in običajne (linijske) letalske družbe, oziroma tako imenovanega nevezanega (oz. nepovezanega) leta, lahko v primeru zamude ali odpovedi enega leta, pride do posledično zamude drugega leta. V tem primeru noben od prevoznikov ne zagotavlja ureditve alternativnega prevoza do zelene destinacije ali povrnitve stroškov zaradi zamude enega prevoznika. Zatorej je potrebno pred nakupom letalske vozovnice preveriti čas med dvema letoma, še posebej če sta vozovnici kupljeni posebej, kar pomeni da let nista povezana. Okrogsвета, s.p. ne odgovarja za zamude ali odpovedi, ki lahko nastanejo pri enem od let. prevoznikov in posledično vplivajo na zamudo poleta („no show“) pri drugem prevozniku, v primeru nakupa dveh različnih letalskih vozovnic oziroma t.i. nevezanih letalskih vozovnic. Priporočamo minimalno dve uri časa med dvema letoma pri nevezani letalski vozovnici. Obenem priporočamo spremljanje in preverjanje voznega reda, saj pri letalskih prevoznikih (zlasti nizko-stroškovnih oz. low-cost) prihaja pogosto do nepredvidenih sprememb časa odhoda in prihoda na letališčih, lahko pa tudi spremembe datuma voznega reda ali celo odpovedi. Okrogsвета s.p. v primeru kakršnih koli sprememb, ki zadevajo potnike, le te obvesti, vendar le, če prejme pravočasno obvestilo s strani letalskega prevoznika. **Potnik se z nakupom letalskih vozovnic (tudi ne-povezanih) strinja, da v primeru zamude, posrednik (Okrogsвета s.p.) kot prodajalec prevoza oz. letalskih vozovnic, ne odgovarja za kakršnokoli zamudo enega ali drugega prevoznika, če pride do nepredvidenih zamud.**
- Prav je, da ste previdni glede prevoznih sredstev, s katerimi se odvija vaše potovanje. Nekateri letalski ponudniki za nekatere etape med svojimi potovanji uporabljajo vlake in avtobuse. To lahko zaradi površnosti oz. v sili spregledamo, zato vedno preverite podroben načrt letenja in prevoza na končno destinacijo. Nekateri izmed destinacij, ki se jih lahko doseže s kombinacijo zračnega in železniškega prometa, so: Ottawa, Stuttgart, Heidelberg, Bern. V Franciji so na primer hitri vlaki TGV del letalskega prometa in so označeni z številkami letov.
- Preverite ceno. Letališke takse so vedno vključene v končni načrt potovanja in končno ceno vozovnic, ki vključujejo vse pristojbine.
- Preverite ali ste nam sporočili ime in priimek v pravilnem vrstnem redu (važno je, da ne zamenjate imena s priimkom). To velja zlasti v primeru, če ni nedvomno razvidno kaj je priimek in kaj ime. V primeru, da je ime takšno, da ni takoj razviden spol potnika, prosimo da nas o tem obvestite. Na primer Saša, Nastja, ipd. so imena ki so v Sloveniji značilna za oba spola. V podatke o potnikih vedno vnesite ime in priimek tako, kot je to napisano v potnem listu. Ime in priimek z identifikacijskega dokumenta se morata ujemati z imenom na vozovnici. Za kakršne koli nejasnosti vas prosimo, da se obrnete na nas preko e-maila. Če ste se pred kratkim poročili in potujete v tujino z namenom, da spremenite svoje ime in naredite nov potni list, vas prosimo, da nas pred potrditvijo rezervacije in plačila o tem tudi obvestite.

## Politika varovanja osebnih podatkov

Vašo spletno pošto bomo uporabljali izključno v namene potovalnega portala Okrogsвета.si (razen če nam sporočite drugače) in jih ne bomo posredovali tretjim osebam.

Vaših kontaktnih in osebnih podatkov ne bomo nikoli posredovali tretji stranki, razen če tako zahteva zakon. Nikoli ne bomo zlorabljali vaših osebnih podatkov na kakršen koli način.

## **Splošni pogoji in navodila**

### **Splošna določila**

Splošni pogoji in navodila poslovanja so sestavni del pogodbe oz. vozovnice/voucherja, ki jo sklene podjetje Okrogsвета s.p. in potnik. Potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo ali nakup in plačilo storitve Okrogsвета s.p. Ptuj in se nanj nanašajo ti splošni pogoji in navodila.

Okrogsвета s.p. Ptuj je posrednik med potnikom in ponudnikom produkta ali storitve in je kot tak odgovoren potniku posredovati vse potrebne informacije, ki jih le-ta potrebuje za svoje potovanje. Okrogsвета s.p. Ptuj ne odgovarja za posamezne pogoje, ki jih narekujejo ponudniki produktov ali storitev.

Potnik lahko pridobi informacije o produktih in storitvah, ki jih posreduje Okrogsвета s.p. Ptuj, osebno v poslovalnici, prek elektronske pošte, telefonskih klicev ter prek spletne strani. Vsak produkt narekuje svoje pogoje in svoj način rezervacije, za katere se smatra, da je potnik z njimi seznanjen ob opravljeni rezervaciji.

### **Cene**

Cene produktov, navedene na spletnih straneh in reklamnem materialu, so informativne narave. Natančne cene posameznih produktov potniki dobijo v poslovalnici, prek telefona ali elektronske pošte. Vse cene, ki jih potnik dobi v obliki ponudbe na omenjene načine, so že z vsemi vključenimi pristojbinami in dodatki; razen v kolikor je zaradi narave storitve ali produkta drugače določeno. Predračun/ponudba velja samo za plačila v okviru delovnega časa isti dan izdaje predračuna; naslednji dan predračun, razen v kolikor je bilo to posebej poudarjeno, ni več veljaven.

### **Rezervacije**

Potnik je ob rezervaciji dolžan navesti vse pravilne podatke (kot so objavljeni v veljavnih potnih dokumentih), predložiti dokumente, ki jih zahteva produkt ter plačati stroške rezervacije, v kolikor to zahteva posamezen produkt. Pogoji rezervacije so odvisni od pogojev, kot jih narekuje posamezni produkt; ti pogoji so posredovani potniku, ki se odloča na podlagi pridobljenih informacij. V primeru da potnik ob rezervaciji ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov.

Nekateri ponudniki nudijo rezervacije na zahtevek (t.i. request). V kolikor pride do take ponudbe, je potnik obveščen o pogojih take rezervacije posameznega ponudnika in se je dolžan ravnati po njih, v kolikor sprejme njihovo ponudbo.

### **Plačila**

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo v poslovalnici Okrogsвета s.p. Ptuj oz. Okrogsвета s.p. Ptuj prejme plačilo na svoj transakcijski račun; plačilo mora biti vidno na transakcijskem računu Okrogsвета s.p. Ptuj v okviru delovnega časa. Potnik lahko plača z gotovino ali z drugim predvidenim plačilnim sredstvom (Paypal po predhodnem dogovoru). V skladu s pogoji negotovinskega poslovanja finančnih institucij, v primeru negotovinskega plačila (kreditne kartice, maestro, BA, ...) produkta ali storitve Okrogsвета s.p. Ptuj, v primeru vračila plačila Okrogsвета s.p. Ptuj v nobenem primeru ne more izplačati gotovine, potnik pa lahko zahteva dobropis, če je do njega upravičen. V primeru plačila preko plačilnega sistema PayPal je cena višja zaradi transakcijskih stroškov višja za 3%.

### **Spremembe in odpovedi**

Potnik lahko zahteva spremembe v produktu ali storitvi (npr. sprememba imena, števila potnikov, datuma, destinacije ...), vendar v okviru pogojev, ki jih narekuje produkt ali storitev. Za izvedbo spremembe mora potnik plačati stroške, kot so določeni v pogojih ponudnika produkta ali storitve in o katerih je bil potnik predhodno seznanjen; pod pogojem da produkt ali storitev omogočata želene spremembe, o čemer je bil potnik pisno/ustno seznanjen.

Potnik lahko v vsakem trenutku pisno odpove produkt ali storitev, vendar v trenutku odpovedi začnejo veljati odpovedni stroški po pogojih posameznega produkta ali storitve. Okrogsвета s.p. Ptuj in potnik sta dolžna spoštovati veljavne pogoje, kot jih narekuje ponudnik produkta ali storitve. V kolikor pogoji produkta ali storitve omogočajo potniku ob odpovedi delno vračilo kupnine, potem je potnik dolžan predložiti vse dokumente, ki jih ponudnik produkta ali storitve zahteva.

Če potnik ob rezervaciji predvideva, da se morda zaradi določenih okoliščin (ki utegnejo nastopiti pri njem ali v njegovi ožji družini) potovanja ne bo udeležil, lahko sklene zavarovanje rizika odpovedi. Zavarovanje rizika odpovedi velja v primeru uradnih pozivov, nepričakovanega poslabšanja zdravstvenega stanja ali smrti v ožji družini (zakonec, starši, otroci) in se lahko uveljavlja le ob predložitvi ustreznega potrdila. Zavarovalna premija znaša 4% celotne kupnine produkta ali storitve + 6,5% ddv. Ob sklenitvi zavarovanja rizika odpovedi potnik sprejme splošne pogoje zavarovalnice. Če potnik potovanja ne prične na dan, ki je določen kot pričetek potovanja in potovanja pred samim pričetkom ne odpove v skladu s pogoji, nima pravice do uveljavljanja vračila kupnine na podlagi sklenjenega

zavarovanja rizika odpovedi. 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 ali se je to zgodilo med potovanjem ali na pričetku potovanja. Potnik je v takem primeru odgovoren za vso povzročeno škodo in ne more uveljavljati nobenih vračil na podlagi sklenjenega zavarovanja rizika odpovedi.

Zahtevka za uveljavitev zavarovanja rizika odpovedi ni mogoče uveljavljati po datumu začetka potovanja, kakor tudi ne za čas neizkoriščenega dela potovanja (delna odpoved).

### **Reklamacije in pritožbe**

Potnik lahko vloži reklamacijo pisno v zakonsko predpisanem roku. Brez pisne reklamacije Okrogsveta s.p. Ptuj ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov. Potnik naj pisno reklamacijo pošlje na naslov: Okrogsveta s.p., Ul. Viktorina Ptujskega 5, 2250 Ptuj.

Reklamacija mora biti podpisana, vloži pa jo lahko vsak potnik sam v svojem imenu ali za to pisno pooblasti tretjo osebo. Pooblastilo mora biti priloženo reklamaciji, sicer Okrogsveta s.p. Ptuj take reklamacije ne bo obravnaval. Reklamacija mora biti utemeljena. Potnik naj zato reklamaciji priloži ustrezne dokaze in/ali ustrezno potrjeno hotelirja, prevoznika oz. druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik svoj zahtevek uveljavlja. V kolikor gre za reklamacijo na produkt ali storitev posameznega ponudnika, Okrogsveta s.p. Ptuj posreduje v potnikovem imenu pri ponudniku in zastopa potnikove interese v reševanju posamezne reklamacije, prav tako pa posreduje ponudnikove odgovore na reklamacijo. Okrogsveta s.p. Ptuj ne prevzema odgovornosti za izvajanje produkta ali storitve ponudnikov, nad katerimi nima nobenega nadzora.

### **Potni dokumenti**

Potnik, ki potuje v tujino, mora imeti veljaven dokument (se pravi potni list ali drug veljaven ustrezen dokument), s katerim lahko vstopi v posamezno državo. V primeru da država, kamor potuje, pogojuje vstop na svoj teritorij z določeno časovno veljavnostjo potovalnega dokumenta pred iztekom veljavnosti na dan vstopa, je dolžan potnik na ta določila sam paziti in se ravnati po zahtevah le-te države. Okrogsveta s.p. Ptuj za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitve potovanja iz tega naslova ne odgovarja.

Prav tako je dolžnost potnika, da pred potovanjem pridobi vizume za države, kamor potuje (v kolikor ta država zahteva za vstop na svoj teritorij vstopne vizume) in opraviti cepljenja, ki so za te države zahtevana. V primeru zavrnitve vstopa v državo zaradi neurejenih dokumentov ali drugih ovir nosi vse stroške potnik sam.

Ob rezervaciji posameznih produktov potnik posreduje podatke, ki se morajo v celoti ujemanjati s podatki v uradnih dokumentih (potnem listu in osebni izkaznici); le-te je potnik dolžan 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 prekinitve potovanja, odgovarja za vse nastale stroške udeležencem potovanja zgolj potnik sam.

Če potnik med potovanjem izgubi dokumente ali so mu le-ti ukradeni, so pa nujno potrebni za nadaljevanje potovanja ali za vrnitev v domovino, si potnik na lastne stroške priskrbi nove. V primeru da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do kakršnegakoli povrnitve stroškov.

### **Obvestila pred odhodom**

Potniki s strani Okrogsveta s.p. Ptuj, razen v predhodno dogovorjenih primerih, ne prejema posebnih obvestil glede potovanja. Škodo, ki bi nastala, ker bi potnik podal nepopoln ali nepravilen naslov za namen izpolnitve napotnice/voucherja ali pogodbe, nosi potnik sam.

### **Zdravstveni predpisi**

Po predpisih Svetovne zdravstvene organizacije se je za potovanje v določene države potnik dolžan cepiti in si priskrbeti ustrezen dokument. Vsak potnik je dolžan sam preveriti zdravstvene predpise držav, kamor potuje, in se po njih ravnati. Okrogsveta s.p. Ptuj ne odgovarja za morebitne zaplete ali prekinitve/odpoved potovanja zaradi potnikovega nespoštovanja zdravstvenih predpisov države, kamor potuje, kakor tudi ne za stroške povezane s tem.

### **Točnost prevoznikov**

Okrogsveta s.p. Ptuj ne odgovarja za točnost prevozov v kopenskem, morskem in letalskem prevozu, na rednih ali izrednih potniških prevozih, plovbah ali poletih. Odgovornost prevoznikov je ustrezno določena v pogodbi med potnikom in prevoznikom, ki stopi v veljavo z uporabo prevoznega sredstva. Okrogsveta s.p. Ptuj ne odgovarja za škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva.

### **Ostalo**

Okrogsveta s.p. Ptuj vse pridobljene podatke o potnikih varuje v skladu z zakonom o varstvu osebnih podatkov. 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 Okrogsveta s.p. Ptuj in njenih poslovnih partnerjev. V kolikor potnik tega ne želi, lahko to izjavi ob rezervaciji/nakup.

V vseh cenah je že vključen davek na dodano vrednost, razen če po določeni klavzuli ni potreben.

V primeru spora med strankami je za vse spore pristojno stvarno sodišče na Ptuju. Ti splošni pogoji veljajo za vse pogodbe sklenjene od dneva objave.

## **a/ Letalske vozovnice**

V kolikor pogodbo predstavlja letalska vozovnica, potem veljajo splošni pogoji, kot so določeni s strani mednarodnega združenja prevoznikov IATA. Za vsako letalsko vozovnico veljajo svoji pogoji, katere določi prevoznik in o katerih je potnik seznanjen pred ali ob nakupu s strani Okrogsveta s.p. Ptuj. Potnik in Okrogsveta s.p. Ptuj sta se dolžna ravnati po pogojih, ki jih določi letalska družba. Okrogsveta s.p. Ptuj je posrednik med potnikom in letalsko družbo in je kot tak odgovoren potniku posredovati vse potrebne informacije, ki jih le-ta potrebuje. Okrogsveta s.p. Ptuj ne odgovarja za posamezne pogoje, ki jih narekuje letalska družba.

Cene letalskih kart, navedene na spletnih straneh in reklamnem materialu, so informativne narave. Natančne cene dobi potnik v poslovalnici, prek telefona ali elektronske pošte. Vse cene, ki jih potnik dobi v obliki ponudbe na omenjene načine, so že z vsemi vključenimi pristojbinami in dodatki. Predračun/ponudba velja samo za plačila v okviru delovnega časa isti dan izdaje predračuna; naslednji dan predračun, razen v kolikor je bilo to posebej poudarjeno, ni več veljaven. Cene letalskih kart se lahko dnevno spreminjajo zaradi sprememb v menjalniškem tečaju ter višini pristojbin, o čemer je potnik obveščen ob rezervaciji.

Potnik je ob rezervaciji dolžan navesti vse podatke (kot so objavljeni v veljavnih potnih dokumentih), predložiti dokumente, če je taka zahteva posamezne letalske družbe ter plačati morebitne stroške rezervacije. Pogoji rezervacije so odvisni od pogojev, kot jih narekuje posamezna letalska družba za izbran tip letalske karte; ti pogoji so posredovani potniku, ki se odloča na podlagi pridobljenih informacij. V primeru da potnik ob rezervaciji ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov. Nekatere letalske družbe nudijo rezervacije v čakalni vrsti (t. i. waiting list). V kolikor pride do take ponudbe, je potnik obveščen o pogojih take rezervacije in se je dolžan ravnati po njih, v kolikor sprejme njihovo ponudbo.

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo v poslovalnici Okrogsveta s.p. Ptuj oz. Okrogsveta s.p. Ptuj prejme plačilo na svoj transakcijski račun; plačilo mora biti vidno na transakcijskem računu Okrogsveta s.p. Ptuj v okviru delovnega časa. Potnik lahko plača z gotovino ali z drugim predvidenim plačilnim sredstvom. V skladu s pogoji negotovinskega poslovanja finančnih institucij, v primeru negotovinskega plačila (kreditne kartice, maestro, BA, ...) Okrogsveta s.p. Ptuj, v primeru vračila plačila Okrogsveta s.p. Ptuj v nobenem primeru ne more izplačati gotovine, potnik pa lahko zahteva dobropis, če je do njega upravičen.

Letalska družba si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda oz. do odpovedi potovanja, zaradi spremembe letalskega voznega reda ali nastopa višje sile ter pravico do spremembe smeri potovanja, če se spremenijo pogoji za potovanje (nov vozni red, negotov položaj v državi in zaradi tega odpovedi letov, naravne nesreče ali drugi nepredvideni vzroki, na katere Okrogsveta s.p. Ptuj ne more vplivati), brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih v potniškem prometu.

V primeru da letalska družba odpove let, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene. V primeru odpovedi leta potnik nima pravice do povračila stroškov vizuma, potrebnega za vstop v državo, kamor naj bi potoval, ali stroškov cepljenj, ki jih ta država zahteva. Okrogsveta s.p. Ptuj ne odgovarja za zamude letal kakor tudi ne za spremembe potovanja potnika, ki bi nastale kot posledica takšnih zamud.

### **Spremembe in odpovedi**

Potnik lahko zahteva spremembe v potovanju (npr. sprememba imena, števila potnikov, datuma, destinacije ...), vendar v okviru pogojev, ki jih narekuje letalska družba za izbrano letalsko karto. Za izvedbo spremembe mora potnik plačati stroške, kot so določeni v pogojih letalske družbe in o katerih je bil potnik predhodno seznanjen; pod pogojem da izbrana letalska karta omogoča zelene spremembe, o čemer je bil potnik pisno/ustno seznanjen.

Potnik lahko v vsakem trenutku pisno odpove letalsko karto, vendar v trenutku odpovedi začnejo veljati odpovedni stroški po pogojih letalske družbe za izbrano letalsko karto. Okrogsveta s.p. Ptuj in potnik sta dolžna spoštovati veljavne pogoje, ki jih narekuje letalska družba. V kolikor pogoji omogočajo potniku ob odpovedi delno vračilo kupnine, potem je potnik dolžan predložiti vse dokumente, ki jih letalska družba zahteva.

### **Prtljaga**

Pri letalskem prevozu je za prtljago odgovorna izključno letalska družba, na podlagi predpisov, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu. Prijave izgubljenih ali poškodovanih prtljag potnik sam naslovi na prevoznika. Za prevoz posebne prtljage, kot so kolo, surf, golf oprema itn. mora potnik prevozniku plačati doplačilo, in sicer ponavadi ob odhodu direktno na letališču. V vsakem primeru je obvezno prevoz tovrstne prtljage najaviti že ob rezervaciji, letalski prevoznik pa si zaradi omejitve omejene kapacitete vseeno v vsakem primeru pridržuje pravico do zavrnitve prevoza te tovrstne prtljage. Vse stroške oziroma škodo, ki bi zaradi tega nastala, nosi potnik sam.

Prevoz prtljage do določene teže, ki jo določa prevoznik, je brezplačen. Pri letalskem prevozu ima potnik pravico do brezplačnega prevoza določene teže prtljage (po določilih prevoznika), vsak dodatni kilogram pa doplača potnik sam na kraju samem v ustrezni valuti, oz. po določilih 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 potniškem prometu.

Okrogsveta s.p. Ptuj ne odgovarja za krajo ali poškodovanje potnikovih prtljag ali drugih osebnih stvari, dragocenosti in dokumentov iz prevoznih sredstev (letal, avtobusov, ladij ipd.).

## Točnost prevoznikov

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

## b/ Rezervacije prenočišč

Potnik je ob rezervaciji dolžan navesti vse podatke (kot so objavljeni v veljavnih potnih dokumentih), predložiti dokumente, ki jih zahteva produkt ter plačati stroške rezervacije, v kolikor to zahteva posamezen produkt. Pogoji rezervacije so odvisni od pogojev, kot jih narekuje posamezni produkt; ti pogoji so posredovani potniku, ki se odloča na podlagi pridobljenih informacij. V primeru da potnik ob rezervaciji ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov. Nekateri ponudniki nudijo rezervacije na zahtevek (t.i. request). V kolikor pride do take ponudbe, je potnik obveščen o pogojih take rezervacije posameznega ponudnika in se je dolžan ravnati po njih, v kolikor sprejme njihovo ponudbo.

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo v poslovalnici Okrogrsveta s.p. Ptuj oziroma Okrogrsveta s.p. Ptuj prejme plačilo na svoj transakcijski račun; plačilo mora biti vidno na transakcijskem računu Okrogrsveta s.p. Ptuj v okviru delovnega časa. Potnik lahko plača z gotovino ali z drugim predvidenim plačilnim sredstvom. V skladu s pogoji negotovinskega poslovanja finančnih institucij, v primeru negotovinskega plačila (kreditne kartice, maestro, BA, ... ) produkta ali storitve Okrogrsveta s.p. Ptuj, v primeru vračila plačila Okrogrsveta s.p. Ptuj v nobenem primeru ne more izplačati gotovine, potnik pa lahko zahteva dobropis, če je do njega upravičen.

Po opravljeni rezervaciji in izvedenem plačilu Okrogrsveta s.p. Ptuj izda "voucher", ki je potrdilo o rezervaciji in plačanem produktu ali storitvi. Potnik mora vedno imeti s sabo voucher kot potrdilo o rezervaciji in plačilu, saj ga ponudnik produkta ali storitve brez voucherja ni dolžan sprejeti. Okrogrsveta s.p. Ptuj je posrednik med potnikom in ponudnikom produkta ali storitve in kot taka ne odgovarja za posamezne pogoje, ki jih narekujejo ponudniki produktov ali storitev. Prav tako Okrogrsveta s.p. Ptuj ni odgovorna za kakršne koli zahteve, izgube, škodo, stroške ali izdatke v primeru poškodbe, nesreče ali smrti, poškodbe ali izgubo prtljage ali druge lastnine, nezadovoljstvo, razočaranost, nervozo ali frustracijo, ki bi nastala zaradi:

- a) napake druge stranke;
- b) mehanske napake, dejanj vlade, vremena ali drugih faktorjev, na katere Okrogrsveta s.p. Ptuj nima vpliva;
- c) neuspeh potnika, da si pridobi vse potrebne dokumente;
- d) potnikove nezmožnost ali nepozornosti, da sledi navodilom, ki vključujejo, ampak niso omejene na prijavo (check-in), odjavo (check-out), upravljanje s prtljago;
- e) odpovedi ali spremembe ponudbe potovanja iz katerega koli razloga;
- f) vsakih fizičnih omejitev ali zdravstvenih težav, ki jih ima potnik.

## Spremembe in odpovedi

Potnik lahko zahteva spremembe v potovanju (npr. sprememba imena, števila potnikov, datuma, destinacije ... ), vendar v okviru pogojev, ki jih narekuje ponudnik produkta ali storitve. Poleg morebitnih stroškov, ki jih zahteva produkt ali storitev, mora potnik za vsako spremembo plačati Okrogrsveta s.p. Ptuj pristojbino 25 € ter morebitne druge stroške, ki jih zaračunava ponudnik produkta ali storitev in o katerih je bil potnik obveščen pred ali ob plačilu; vse spremembe morajo biti izvedene najmanj 1 teden pred odhodom ali v roku, ki ga določa ponudnik produkta ali storitve.

V primeru da potnik odpove več kot 72 ur pred odhodom, znašajo stroški odpovedi 25 € za izdan voucher ter morebitne druge stroške odpovedi, ki jih zaračunava ponudnik produkta ali storitev in o katerih je bil potnik obveščen pred ali ob plačilu. V kolikor pogoji omogočajo potniku ob odpovedi delno vračilo kupnine, potem je potnik dolžan predložiti vse dokumente, ki jih zahtevata ponudnik produkta ali storitve ali Okrogrsveta s.p. Ptuj. V kolikor potnik odpove manj kot 72 ur pred odhodom, potem izgubi celotno kupnino.

Potnik mora odpovedati pisno pri Okrogrsveta s.p. Ptuj in ne neposredno pri ponudniku produkta ali storitev. To lahko stori prek elektronske pošte, faksa ali priporočene pošte. Odpoved ni dokončna, dokler potnik ne dobi potrdila o prejemu odpovedi s strani Okrogrsveta s.p. Ptuj.

## Reklamacije in pritožbe

Potnik lahko vloži reklamacijo pisno v zakonsko predpisanem roku. Brez pisne reklamacije Okrogrsveta s.p. Ptuj ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov. Potnik naj pisno reklamacijo pošlje na naslov: Okrogrsveta s.p. Ul. Viktorina Ptujskega 5, 2250 Ptuj.

Reklamacija mora biti podpisana, vloži pa jo lahko vsak potnik sam v svojem imenu ali za to pisno pooblasti tretjo osebo. Pooblastilo mora biti priloženo reklamaciji, sicer Okrogrsveta s.p. Ptuj take reklamacije ne bo obravnaval.

Reklamacija mora biti utemeljena. Potnik naj zato reklamaciji priloži ustrezne dokaze in/ali ustrezno potrdilo hotelirja oz. druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik svoj zahtevek uveljavlja. V kolikor gre za reklamacijo na produkt ali storitev posameznega ponudnika, Okrogrsveta s.p. Ptuj posreduje v potnikovem imenu pri ponudniku in zastopa potnikove interese v reševanju posamezne reklamacije, prav tako pa posreduje ponudnikove

odgovore na reklamacijo. Okrogsвета s.p. Ptuj ne prevzema odgovornosti za izvajanje produkta ali storitve ponudnikov, nad katerimi nima nobenega nadzora.

### **c/ Spletne rezervacije**

Rezervacijo prenočišč, tur, prevozov, ... lahko potnik informativno opravi tudi preko obrazca na spletni strani Okrogsвета.si. Potnik lahko naredi rezervacijo oziroma naroči zelen produkt ali storitev najmanj 3 dni pred načrtovanim datumom odhoda oziroma tudi pozneje, če je bilo v dogovoru tako sklenjeno. Rezervacija ni potrjena, dokler potnik ne dobi potrditve le-te s strani Okrogsвета s.p. Ptuj. V kolikor rezervacije ni bilo moč opraviti, je potnik obveščen s strani Okrogsвета s.p. Ptuj v roku dveh delovnih dni prek telefona ali elektronske pošte.

Če potnik želi rezervirati produkt ali storitev manj kot 10 dni pred željenim odhodom ali ima posebne zahteve (npr. rezervacija skupin, ki štejejo več kot 8 oseb), se mora obrniti neposredno na poslovalnico Okrogsвета s.p. Ptuj prek telefona ali elektronske pošte. V kolikor zelen produkt ali storitev zahtevata dodatne stroške zaradi pozne prijave (npr. hitra pošta), mora potnik ob plačilu poravnati tudi te.

Potnik je ob rezervaciji dolžan navesti vse podatke (kot so objavljeni v veljavnih potnih dokumentih), predložiti dokumente, ki jih zahteva produkt ter plačati stroške rezervacije, v kolikor to zahteva posamezen produkt. Pogoji rezervacije so odvisni od pogojev, kot jih narekuje posamezni produkt; ti pogoji so posredovani potniku, ki se odloča na podlagi pridobljenih informacij. V primeru da potnik ob rezervaciji ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice nastale zaradi napačnih podatkov. Nekateri ponudniki nudijo rezervacije na zahtevek (t. i. request). V kolikor pride do take ponudbe, je potnik obveščen o pogojih take rezervacije posameznega ponudnika in se je dolžan ravnati po njih, v kolikor sprejme njihovo ponudbo.

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo v poslovalnici Okrogsвета s.p. Ptuj oziroma ko Okrogsвета s.p. Ptuj prejme plačilo na svoj transakcijski račun; plačilo mora biti vidno na transakcijskem računu Okrogsвета s.p. Ptuj v okviru delovnega časa. Potnik lahko plača z gotovino ali z drugim predvidenim plačilnim sredstvom, če je le to predvideno.

Po opravljeni rezervaciji in izvedenem plačilu Okrogsвета s.p. Ptuj izda "voucher", ki je potrdilo o rezervaciji in plačanem produktu ali storitvi. Voucher dobi potnik običajno preko elektronske pošte; v izjemnih primerih preko priporočene pošte, faksa ali ga osebno prevzame v poslovalnici. Potnik mora vedno imeti s sabo voucher kot potrdilo o rezervaciji in plačilu, saj ga ponudnik produkta ali storitve brez voucherja ni dolžan sprejeti. Okrogsвета s.p. Ptuj je posrednik med potnikom in ponudnikom produkta ali storitve in kot tak ne odgovarja za posamezne pogoje, ki jih narekujejo ponudniki produktov ali storitev. Prav tako Okrogsвета s.p. Ptuj ni odgovoren za kakršne koli zahteve, izgube, škodo, stroške ali izdatke v primeru poškodbe, nesreče ali smrti, poškodbe ali izgubo prtljage ali druge lastnine, nezadovoljstvo, razočaranost, nervozo ali frustracijo, ki bi nastala zaradi:

- a) napake druge stranke;
- b) mehanske napake, dejanj vlade, vremena ali drugih faktorjev, na katere Okrogsвета s.p. Ptuj nima vpliva;
- c) neuspeh potnika, da si pridobi vse potrebne dokumente;
- d) potnikove nezmožnost ali nepozornosti, da sledi navodilom, ki vključujejo, ampak niso omejene na prijavo (check-in), odjavo (check-out), upravljanje s prtljago;
- e) odpovedi ali spremembe ponudbe potovanja iz katerega koli razloga;
- f) vsakih fizičnih omejitev ali zdravstvenih težav, ki jih ima potnik.

### **Spremembe in odpovedi**

Potnik lahko zahteva spremembe v potovanju (npr. sprememba imena, števila potnikov, datuma, destinacije ...), vendar v okviru pogojev, ki jih narekuje ponudnik produkta ali storitve. Poleg morebitnih stroškov, ki jih zahteva produkt ali storitev, mora potnik za vsako spremembo plačati Okrogsвета s.p. Ptuj pristojbino 25 € ter morebitne druge stroške, ki jih zaračunava ponudnik produkta ali storitev in o katerih je bil potnik obveščen pred ali ob plačilu; vse spremembe morajo biti izvedene najmanj 1 teden pred odhodom ali v roku, ki ga določa ponudnik produkta ali storitve.

V primeru da potnik odpove več kot 72 ur pred odhodom, znašajo stroški odpovedi 25 € za izdan voucher ter morebitne druge stroške odpovedi, ki jih zaračunava ponudnik produkta ali storitev in o katerih je bil potnik obveščen pred ali ob plačilu. V kolikor pogoji omogočajo potniku ob odpovedi delno vračilo kupnine, potem je potnik dolžan predložiti vse dokumente, ki jih zahtevata ponudnik produkta ali storitve ali Okrogsвета s.p. Ptuj. V kolikor potnik odpove manj kot 72 ur pred odhodom, potem izgubi celotno kupnino.

Potnik mora odpovedati pisno pri Okrogsвета s.p. Ptuj in ne neposredno pri ponudniku produkta ali storitev. To lahko stori prek elektronske pošte, faksa ali priporočene pošte. Odpoved ni dokončna, dokler potnik ne dobi potrdila o prejemu odpovedi s strani Okrogsвета s.p. Ptuj.

### **Reklamacije in pritožbe**

Potnik lahko vloži reklamacijo pisno v zakonsko predpisanem roku. Brez pisne reklamacije Okrogsвета s.p. Ptuj ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov. Potnik naj pisno reklamacijo pošlje na naslov: Okrogsвета s.p. Ptuj, Ul. Viktorina Ptujskega 5, 2250 Ptuj.

Reklamacija mora biti podpisana, vloži pa jo lahko vsak potnik sam v svojem imenu ali za to pisno pooblasti tretjo osebo. Pooblastilo mora biti priloženo reklamaciji, sicer Okrogsвета s.p. Ptuj take reklamacije ne bo obravnaval.

Reklamacija mora biti utemeljena. Potnik naj zato reklamaciji priloži ustrezne dokaze in/ali ustrezno potrdilo hotelirja oz. druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik svoj zahtevek uveljavlja. V kolikor gre za

reklamacijo na produkt ali storitev posameznega ponudnika, Okrogsveta s.p. Ptuj posreduje v potnikovem imenu pri ponudniku in zastopa potnikove interese v reševanju posamezne reklamacije, prav tako pa posreduje ponudnikove odgovore na reklamacijo. Okrogsveta s.p. Ptuj ne prevzema odgovornosti za izvajanje produkta ali storitve ponudnikov, nad katerimi nima nobenega nadzora.

#### **Povzetek**

Napake pri rezervaciji se lahko zgodijo, vendar je ravno v večkratni medsebojni korespondenci in preverjanju, le-to zmanjšano na minimum.

V primeru kakršnekoli napake pri terminu leta, ceni let. karte, osebnih podatkov potnikov, oziroma karkoli drugega, kar je pomembno pri samem potovanju, nas o tem obvezno obvestite na e-mail: [info@okrogsveta.si](mailto:info@okrogsveta.si), ali v nujnem primeru po telefonu na **070/478-596**.

Po izdaji letalskih vozovnic reklamacije zaradi napak žal niso več možne! Če napaka ne bo javljena pravočasno na zgornji e-naslov oziroma preko telefona in bo letalska vozovnica medtem že kupljena in potrjena, bo stroške spremembe ali nakupa nove vozovnice nosil naročnik, oziroma potnik.

Če po že izvršenem nakupu vozovnice želite zamenjati ime, datum ali destinacijo in to let. karta omogoča, lahko pride do znatnih stroškov pri tovrstni spremembi. Vsako naknadno spremembo letalske družbe namreč zaračunajo. Ker je ob tem običajno potrebno opraviti veliko dela in telefonskih klicev, se plačajo tudi stroški za opravljeno storitev. Prav tako pri naknadni odpovedi (stornaciji) letalske karte, po tistem ko je bila karta že izdana, ni mogoče uveljavljati nadomestila! Letal. karte so v večini primerov urejene v najnižjem tarifnem razredu, ki ne omogoča nobenih nadomestil pri morebitni razveljavitvi karte s strani potnika.

Prosim, da pri plačilu uporabite spodaj naveden sklic in nas o plačilu obvestite! (Najbolje je poslati potrdilo o vplačilu po e-mailu). V primeru, da v trenutku prejema plačila ni več prostih mest, bo celotni prejeti znesek plačila vrnjen še isti dan.

V primeru izvršitve plačila prejmete v roku 1-2 delovnih dni na vaš e-mail račun kot potrditev rezervacije (izjema so rezervacije na vprašanje). V kolikor računa ne prejmete nas morate o tem nujno obvestiti! Ob prejemu plačila in po izvedbi 'bookinga' odpovedi niso več mogoče, storno stroški 'bookirane' karte so 100%. Veljavni potovalni dokumenti bodo izdani ob prejemu plačila celotnega zneska ponudbe.

Rezervacije kart v večini slučajev niso mogoče. Prosto mesto na letalu bo urejeno ob prejemu 100% plačila, oziroma ob prejemu potrdila o vplačilu.

**Opozorilo!** Cene letalskih vozovnic so dinamične in se lahko v vsakem trenutku spremenijo! Prosim upoštevajte, da več časa ko mine od izdaje ponudbe, večja je možnost, da bo cena let. vozovnice spremenjena. Prosim, da nam, če se boste odločili za ponudbo, sporočite os. podatke, ki jih potrebujemo pri izdaji elektronske vozovnice, ki morajo biti enaki kot v vašem osebnem dokumentu (os. izkaznica ali pot. list). Predhodno preverite, da so vsi podatki točni!

Prosim, če ob pošiljanju dokazila o plačilu posredujete še naslednje podatke od potnika; ime, priimek, rojstni datum, številko in datum veljavnosti osebnega dokumenta (običajno pot. list, razen za potovanja v EU).

**Pomembno! Letalske družbe običajno sporočijo, če pred poletom pride do sprememb voznega reda. Vendar je zaželeno, da nas kontaktirate med 1 do 3 dni pred odhodom, da preverimo ali je morda prišlo do kakšne spremembe. Dolžnost potnika je, da sam preveri vozni red leta vsaj od 24 do 48 ur pred odhodom. Za morebitno zamudo letala nosi odgovornost (materialno/odškodninsko) potnik sam!**

#### **IATA - pogodbeni pogoji in druga pomembna obvestila**

IATA - International Air Transport Association oz. Mednarodno združenje za zračni promet je mednarodna organizacija, ki združuje vse komercialne letalske prevoznike in prek različnih konvencij nadzoruje kar 230 letalskih družb, ki predstavljajo 93% mednarodnega zračnega prometa.  
Splet: <http://www.iata.org/Pages/default.aspx>

Pripravil:

**Okrogsveta, Filip Kovačič s.p.**  
**Ul. Viktorina Ptujskega 5**  
**2250 Ptuj**

E-mail: [info@okrogsveta.si](mailto:info@okrogsveta.si)

Ažurirano: 10.01.2017