

# SPLOŠNI POGOJI TURISTIČNE AGENCIJE BONUS

Splošni pogoji za potovanje so sestavni del pogodbe oz. prijavnice, ki jo skleneta Bonus Turistična agencija (v nadaljevanju Bonus) in potnik, ki se je prijavil za turistični aranžma v organizaciji Bonusa.

## 1. PRIJAVA

Potniki se prijavijo za potovanja, ki jih organizira BONUS TURISTIČNA AGENCIJA, v poslovalnicah Bonusa v Mariboru, in Celju ali v pooblaščenih turističnih agencijah. Ob prijavi Bonus (organizator potovanja ali pooblaščen zastopnik organizatorja) in potnik skleneta pogodbo, ki je obenem tudi potrdilo o rezervaciji in vsebuje podatke o potnikovem turističnem aranžmaju ali pa se sklicuje na program aranžmaja, kjer so ti podatki navedeni. Potnik je ob prijavi dolžan navesti točne podatke o sebi in osebah, ki potujejo z njim. V primeru, da potnik ne navede pravih podatkov, je odgovoren za stroške nastale zaradi napačnih podatkov. Kadar potnik navede napačno starost otroka, je dolžan pokriti stroške, ki jih hotel dodatno zaračuna. Ob rezervaciji na vprašanje potnik plača varščino v višini, ki je odvisna od lestvice stroškov odpovedi organizatorja ter predvidenega datuma odhoda.

## 2. PLAČILO

Bonus za svoje storitve zaračunava naročniku rezervacijske stroške (prijavnino) v višini 14 € na prijavnico (voucher). Ta se plača ob prijavi, skupaj z akontacijo v višini 30% cene aranžmaja. Preostanek je potrebno poravnati 10 dni pred odhodom ali obročno. Podrobnosti glede obročnega odplačevanja najdete na bonusovi spletni strani. Plačilo letalskih vozovnic ni mogoče s plačilnimi karticami.

## 3. CENE

Cene, ki so navedene v ceniku, so v € (EUR). Cene potovanja so določene s programom potovanja ali letovanja, ter veljajo od dneva objave programa. Cena turističnega aranžmaja se sme zvišati najpozneje do dvajsetega dne pred začetkom potovanja. Če zvišanje dogovorjene cene preseže deset odstotkov, lahko potrošnik odstopi od pogodbe, ne da bi moral povrniti škodo. V tem primeru mora organizator potovanja potrošniku vrniti vplačani znesek.

## 4. SPREMEMBA REZERVACIJE

Potnik lahko po sklenitvi pogodbe spremeni ime ali število potnikov, vrsto sobe ali apartmaja, datum potovanja, pod pogojem, da je taka sprememba možna brez odpovedi aranžmaja. Sprememba rezervacije je možna do 30 dni pred odhodom. Strošek spremembe znaša 15 €. Odpoved rezervacije ali osebe ni sprememba rezervacije.

## 5. ODPOVED POTOVANJA

Potnik ima pravico do odpovedi potovanja v poslovalnici, kjer se je prijavil. Če potnik ali pravna oseba odpove potovanje, mora to storiti pisno. V primeru, ko potnik odpove potovanje, ima Bonus pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi potovanja. Odpovedni stroški so odvisni od tega, koliko dni pred odhodom je bilo potovanje odpovedano.

Stroški odpovedi

nad 30 dni	10% cene aranžmaja (najmanj 15 €)
od 22 do 29 dni	20% cene aranžmaja
od 15 do 21 dni	30% cene aranžmaja
od 10 do 14 dni	50% cene aranžmaja
od 4 do 9 dni	80% cene aranžmaja
od 3 dni do odhoda	100% cene aranžmaja

Višina odpovednih stroškov se zaračunava v odstotkih od celotne cene aranžmaja, ne glede na to, kakšen delež je bil plačan do dneva odpovedi. Če potnik med potovanjem potovanje prekine, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delno ne v celoti.

## 6. ZAVAROVANJE STROŠKA ODPOVEDI TURISTIČNEGA POTOVANJA

Potnik se lahko ob rezervaciji odloči za vplačilo zavarovanja stroška odpovedi turističnega potovanja. Zavarovanje rizika odpovedi sklepa Bonus za zavarovalnico Generali d.d. Zavarovalna premija znaša 3% od cene aranžmaja oziroma najmanj 6,70 €. Pri odpovedi nastanejo odpovedni stroški po lestvici iz 5. člena splošnih pogojev. Za zavarovanje stroška odpovedi turističnega potovanja pri Generali d.d. veljajo pogoji **01-OTP-01/20** ter dodatna klavzula za TA Bonus **03-OTP-009/20**. Zavarovanje je veljavno samo, če je premija plačana skupaj s plačilom aranžmaja. Premija vsebuje 8,5 % DPZP (davek od prometa zavarovalnih poslov). Pogoji, ki veljajo za zavarovanje in s katerimi se potnik ob sklenitvi strinja, so objavljeni na Bonusovi spletni strani. Potnik lahko ob prijavi pri zavarovalnici Generali d.d. sklene tudi zavarovanje stroška odpovedi turističnega potovanja za primer, če se zaradi določenih nepredvidenih okoliščin potovanja ne bi mogel udeležiti. V tem primeru mu zavarovalnica povrne del vplačanega zneska. Takšni primeri so:

a) nezgoda, smrt ali nepričakovano tako poslabšanje zdravstvenega stanja, ki zavarovancu onemogoča potovanje,  
b) nezgoda, smrt ali nepričakovano tako poslabšanje zdravstvenega stanja otrok, staršev, brata ali sestre, zakonca ali izvenzakonskega partnerja, ki zavarovancu onemogočajo potovanje, ob pogoju, da je zavarovaneec dolžan navedene osebe v primeru nezgode ali takega poslabšanja zdravstvenega stanja negovati, kar mora biti razvidno iz zdravniškega potrdila,

c) poziv sodnih in upravnih organov, kjer je obvezna osebna prisotnost zavarovanca,  
d) naravne nesreče ali višje sile, ki zavarovancu onemogočajo potovanje,  
e) nezgoda, smrt ali nepričakovano tako poslabšanje zdravstvenega stanja sopotnika/ov (ko potuje največ 6 oseb), ki niso v sorodstvenem razmerju (npr. fant in punca, katere nista v skupnem gospodinjstvu ali prijatelja/i, ipd.) oziroma so v širšem sorodstvenem razmerju z zavarovancem pod pogojem, da je skupaj z zavarovancem naveden/i na prijavnici in v pogodbi o nakupu turističnega aranžmaja. Za zavarovanje stroška odpovedi turističnega potovanja pri Generali d.d. veljajo pogoji **01-OTP-01/20** ter dodatna klavzula za TA Bonus **03-OTP-009/20**, s katerimi se potnik ob sklenitvi zavarovanja izrecno strinja. Pogoji so objavljeni na Bonusovi spletni strani. Pogoj za vračilo vplačanega zneska je pisna odpoved potovanja skupaj z zahtevano dokumentacijo, ki mora biti podana najkasneje v roku 7 dni od dneva nastanka razloga za odpoved potovanja. V nasprotnem primeru izgubi pravico do kritja odpovednih stroškov s strani zavarovalnice. Odpovedni stroški morajo biti plačani in v upravičenih primerih (bolezen, smrt ali poškodba potnika ali ožjih družinskih članov) potnik uveljavlja pravico do povrnitve le-teh od zavarovalnice Generali d.d., od katere jih dobi povrnjene. V škodnem zahtevku je potnik dolžan predložiti ustrezne uradne dokumente (zdravniško potrdilo in druga dokazila).

## 7. TELEFONSKA ALI SPLETNA PRODAJA TURISTIČNIH ARANŽMAJEV

V primeru telefonske prodaje turističnih aranžmajev se pogodba šteje za sklenjeno, ko potnik telefonsko ali po spletu naroči turistični aranžma, ki vsebuje ime in priimek potnika in ostalih udeležencev ter se dogovori o plačilu na transakcijski račun. Potnik je dolžan plačati akontacijo za naročeno storitev v 24 urah po naročilu, razen če ni dogovorjen krajši ali daljši rok. V primeru, da potnik plačila ne izvede v tem roku, se šteje, da pogodba ni bila sklenjena. V primeru plačila se šteje, da je potnik sprejel določila splošnih pogojev, ko je telefonsko naročil turistični aranžma.

## 8. OBVEZNOSTI ORGANIZATORJA

Organizator je dolžan nuditi storitve, predvidene v programu in skrbeti za pravice in interese potnika, v skladu z dobrimi poslovnimi običaji. To velja za lastne storitve kot tudi za posredovanje storitev tretjih oseb (hoteli, ogledi, prevozi ipd.).

## 9. VZROKI ODPOVEDI ORGANIZATORJA

V skladu z veljavno zakonodajo si Bonus pridržuje pravico do odpovedi potovanja v primeru nezadostnega števila prijav, administrativnih ukrepov ali višje sile. Minimalno število potnikov potrebnih za realizacijo programa, je vselej navedeno v programu. Bonus si pridržuje pravico odpovedati potovanje najkasneje 7 (sedem) dni pred odhodom, če se za potovanje ne prijavi potrebno, v programu navedeno število potnikov. V navedenih primerih Bonus ne plača nobenih odškodninskih zahtevkov. V primeru, da Bonus potovanje odpove, ima potnik pravico do povračila vplačane cene aranžmaja. Bonus ima pravico program spremeniti, če to pogojujejo okoliščine tehnične narave (spremenjen vozni red, zasedenost hotelov itn.). Le, če so te spremembe bistvene, mora organizator prej pridobiti pisni pristanek potnikov. V primeru, da stanje na kraju samem ne dopušča namestitve potnikov v naročenem objektu, lahko Bonus namesti potnika v istem kraju v drug objekt enake ali višje kategorije.

## 10. REKLAMACIJE

Če potnik s storitvami v namestitvenem objektu ni zadovoljen, jih mora OBVEZNO reklamirati že na recepciji hotela ali apartmajev in ne šele po vrnitvi domov. Če nepravilnosti ni bilo mogoče odpraviti, je potnik dolžan od hotelirja zahtevati pisno potrditev pomanjkljivosti. Na osnovi te lahko vložijo pisno pritožbo v roku dveh mesecev od dneva, ko je bilo potovanje končano. V primeru, da bi bila po vsebini (npr. pomanjkljiva čistoča sobe ali apartmaja, lega, oprema) sodeč reklamacija lahko rešena med samim letovanjem, potnik pa ni grajal napake na kraju samem, se šteje, da se je potnik strinjal s tako pomanjkljivo opravljeno storitvijo in je s tem izgubil pravico do vlaganja kasnejših reklamacij z zahtevo po znižanju cene. V kolikor pomanjkljivosti ni bilo mogoče odpraviti, je potrebno pisno pritožbo skupaj s potrdili o pomanjkljivosti priporočeno poslati na naslov Bonus turistična agencija, Trg Borisa Kidriča 2, 2000 Maribor. Reklamacija mora biti podpisana, vložiti pa jo lahko vsak potnik sam v svojem imenu ali pa za to pisno pooblasti tretjo osebo. Pooblastilo mora biti priloženo reklamaciji, sicer Bonus take reklamacije ne bo obravnaval. Prav tako Bonus ne bo obravnaval reklamacij, ki ne bodo poslani na zgornji naslov in reklamacij, poslanih prek elektronske pošte. Dokler organizator ne izda odgovor na reklamacijski zahtevek potnika, se potnik odreka posredovanju pritožbe tretjim osebam in pristojnim institucijam ali dajanjem informacij medijem. Višina odškodnine je v vsakem primeru omejena z višino vplačanega aranžmaja. Če po krivdi Bonusa ni prišlo do izvedbe nekaterih storitev, ima potnik pravico do odškodnine v višini realne vrednosti neopravljenih storitev. Bonus je dolžan potniku pisno odgovoriti v času, ki je v skladu z določbami 39. člena ZVPot. V primeru reklamacije za potovanje, pri katerem Bonus ni organizator potovanja, bo pritožbo posredoval odgovornemu organizatorju in rešitvi reklamacije potnika pisno obvestil. Potnike seznanjamo, da imajo tuji organizatorji o krajši čas in sicer 30 dni, zato svetujemo, da potnik pošlje reklamacijo v najkrajšem možnem času.

## 11. KATEGORIZACIJA NAMESTITVENIH OBJEKTOV IN SPLOŠNO O HIŠNIH REDIH

Kategorizacije namestitvenih objektov (število zvezdic oziroma kategorijo objektov), navedene v katalogih ali programih Bonusa, so nacionalne kategorizacije in ne kategorizacije Bonusa, zato Bonus za njih ne odgovarja. Potnike informativno seznanjamo z mednarodnimi uzcancami, v skladu s katerimi je nastanitev običajno možna po 14. uri na dan prihoda; na dan odhoda je potrebno sobo izprazniti do 10. ure, če ni v programu drugače določeno. Za hišni red ali spremembe hišnega reda Bonus ne odgovarja v nobenem primeru, potnik pa se je vedno dolžan ravnati v skladu s hišnim redom.

## 12. POTNI DOKUMENTI

Potni list in vize so skrb vsakega potnika in zato organizator odklanja vsako odgovornost, če mora potnik zaradi neurejenih dokumentov potovanje prekiniti ali ne more odpotovati. Potnik nosi enake stroške, kot če bi se potovanja udeležil. Potnik si je dolžan pred potovanjem pridobiti vizum za države, v katere potuje. V primeru, da potniku ureja vizum Bonus, le-ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. V primeru zavrnitve vstopa v državo nosi vse stroške potnik sam.

## 13. DEVIZNI IN CARINSKI PREDPISI

Potnik je dolžan poskrbeti, da njegovi dokumenti in prtljaga ustrezajo carinskim, zdravstvenim in drugim predpisom države, v katero potuje. Če mu je zaradi prekrška prepovedano nadaljevati potovanje, grede vsi stroški v njegovo breme.

## 14. POTNIKOVE OBVEZNOSTI

Potnik je dolžan spoštovati hišni red v gostinskih in hotelskih objektih ter dobronamerno delovati s predstavnikom organizatorja, vodnikom ali izvajalcem storitve. V kolikor ne upošteva svojih obveznosti, odgovarja za povzročeno škodo.

## 15. SEF

Bonus Turistična agencija ne prevzema odgovornosti za denar in vrednostne predmete potnikov v sobah in apartmajih. V izogib krajam Bonus priporoča, da potniki uporabijo hotelski sef.

## 16. ZDRAVSTVENI PREDPISI

Potnik, ki potuje v deželo, za katero svetovna zdravstvena organizacija predpisuje obvezno cepljenje, se mora cepiti in o tem pridobiti ustrezen dokument. Potnik ima pravico do zdravstvene zaščite v domovini in tujini v obsegu in na način, ki je določen s predpisi Zavoda za zdravstveno varstvo na območju, kjer je potnik redno zdravstveno zavarovan. V državah brez konvencije o zdravstveni zaščiti, nosi potnik stroške zdravljenja sam.

## 17. AKCIJE V ZADNJEM HIPU ALI LAST MINUTE

Aranžmaji »v zadnjem hipu« niso aranžmaji navedeni v katalogih ponudbi, temveč gre za aranžmaje, ki omogočajo potniku zadnji razpoložljivo namestitev po ugodnejši ceni. Pri tem gre računati tudi na sobe in apartmaje, ki so skromno opremljeni oz. nimajo atraktivnega razgleda, ki pa so zato ugodnejši in primerni za potnike, ki jim kakovost bivanja v namembnem kraju ni najpomembnejši dejavnik. Potnik, ki se odloči za »last minute«, je v skladu s temi splošnimi pogoji opozorjen na možno nižjo kakovost namestitve pred sklenitvijo pogodbe. Aranžmaji, označeni z nazivi ruleta, no name..., so potovanja po najnižjih cenah, z namestitvijo v objektih iz organizatorjeve kataloške ponudbe ali v drugih objektih enake kakovosti, glede na prosta mesta. Z nazivom in natančno kategorijo (je enaka, lahko pa tudi višja od opisane v ponudbi) namestitve se potnik seznanja ob prihodu v kraj letovanja. Ob prijavi je potnik seznanjen s tipom storitve in najnižjo možno kategorijo namestitve. Do prihoda v kraj nastanitve organizator ne podaja informacij o oddaljenosti nastanitvenega objekta od plaže, njegovih posebnosti in spremljajočih storitvah (razen če so izrecno pisno navedene).

## 18. UPORABA PODATKOV

Bonus vse pridobljene podatke o potnikih varuje v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov in uredbi GDPR. 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, statistične obdelave in obveščanja o ponudbi Bonusa. V kolikor potnik tega ne želi, lahko to izjavi ob prijavi na potovanje.

## 19. DRUGI ORGANIZATORJI

V primeru, da je organizator potovanja ali počitnic druga turistična agencija, veljajo splošni pogoji organizatorja.

## 20. PRISTOJNOST SODIŠČA

Potnik ima pravico reklamirati storitve pri organizatorju potovanja. Če z njegovo rešitvijo ni zadovoljen, je za reševanje sporov pristojno Okrajno sodišče.