

# Pogoji uporabe

Splošni pogoji za potovanje so sestavni del pogodbe oz. prijavnice, ki jo skleneta podjetje Po svetu d.o.o. (v nadaljevanju Po svetu) in potnik, ki je opravil nakup karte, hotela, aranžmaja ali druge turistične storitve, ki jo prodaja Po svetu.

## 1. SPLOŠNA DOLOČILA

Po svetu prodaja letalske vozovnice, hotele, najeme vozil in druge turistične storitve ter aranžmaje drugih organizatorjev potovanj, kjer je v vlogi pooblaščenega agencije za prodajo njihovih aranžmajev. Za aranžmaje drugih organizatorjev potovanj veljajo njihovi Splošni pogoji in so razvidni iz njihovih cenikov oziroma programov. V primeru telefonske prodaje ali naročanja preko elektronske pošte oziroma prodaje po internetu, se šteje, da je potnik sprejel določila Splošnih pogojev in navodil takrat, ko je telefonsko ali preko elektronske pošte oziroma po internetu naročil turistično storitev ali aranžma. V kolikor je v posameznem programu glede katerekoli točke teh Splošnih pogojev drugače določeno, velja določilo oziroma navedba v programu. Z nakupom turističnih storitev ali s prijavo na potovanje se potnik strinja s splošnimi pogoji. Potnik je dolžan pogodbo (račun) pregledati in v primeru kakršnegakoli nesoglasja ali napake le-tega reklamirati v roku 3 (treh) dni po izdaji računa.

## 2. PRIJAVA

Potnik se na program prijavi preko e-maila. Postopek prijave se prične z izpolnitvijo obrazca za povpraševanje prek spletnih strani, e-mailom ali s povpraševanjem prek telefona. Ponudba vsebuje točne podatke o določenem programu, ali pa se sklicuje na program, kjer so ti podatki navedeni.

Potnik se ob povpraševanju strinja, da je seznanjen s Splošnimi pogoji poslovanja agencije Po svetu (v nadaljevanju Splošni pogoji) in jih v celoti sprejema, tako postanejo navedbe Splošnih pogojev pravna obveznost tako za potnika kot za Po svetu. Splošni pogoji so sestavni del pogodbe tudi, kadar naročnik povprašuje po telefonu ali preko elektronske pošte.

Potnik je dolžan ob prijavi navesti vse podatke pravilno, pomemben je tudi pravilen vrstni red priimek in ime ter predložiti dokumente in listine, ki jih zahteva program ter plačati prijavnino in stroške rezervacije. Imena in priimki prijavljenih potnikov morajo biti identični kot na dokumentih s katerim bodo potovali (osebna izkaznica, potni list). Prejem zneska plačila po ponudbi na transakcijski račun Po svetu in/ali posredovanje potrdila o plačilu na e-naslov Po svetu, šteje kot potnikov sprejem ponudbe. V kolikor je potrdilo posredovano izven delovnega časa Po svetu, se le to obdela naslednji delovni dan.

Pogodba velja za sklenjeno, ko Po svetu napravi fiksno rezervacijo in to potniku potrdi. V primeru, da Po svetu prejme plačilo, v danem trenutku pa ni več prostih mest ali se je cena spremenila, se prejeti znesek, po navodilih plačnika vrne v čim krajšem možnem času, v kolikor plačnik ne izbere alternativne ponudbe.

V primeru, da potnik v postopku prijave ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov.

## 3. PLAČILO

Za dan plačila se šteje dan, ko Po svetu prejme plačilo na svoj transakcijski račun; plačilo mora biti vidno na transakcijskem računu Po svetu v okviru delovnega časa. Izjemoma lahko Po svetu kot dan plačila šteje tudi dan, ko je potnik opravil plačilo in potrdilo o tem posreduval Po svetu.

Po svetu lahko za posredovanje svojih storitev pri prodaji paketnih potovanj zaračuna potniku rezervacijske stroške (prijavnino) v višini do 30 € na prijavnico (voucher), kar bo jasno razvidno na ponudbi. Prijavnina se plača ob prijavi, skupaj z akontacijo v višini 30% cene aranžmaja. Preostanek je potrebno poravnati 14 dni pred odhodom.

#### **4. CENE**

Cene, ki so navedene v ceniku ali v individualnih ponudbah, so v € (EUR) in so končne. V času od pošiljanja ponudbe do prejetega plačila za turistično storitev se lahko cene na letalu, v hotelu, pri aranžmaju ali na drugi turistični storitvi, dvignejo. Do dviga cen lahko pride zaradi razprodaje najcenejših mest, zaradi umika najugodnejših tarif ali zaradi drugega razloga, na katerega Po svetu nima vpliva. Potnik je ves čas do nakupa obveščen o trenutnih cenah za svojo željeno turistično storitev. Če med poslanim predračunom in prejetim plačilom pride do zvišanja cene aranžmaja/turistične storitve, stranka: a.) doplača razliko v ceni b.) dobi povrnjeno celotno kupnino c.) za isto kupnino naroči drugo turistično storitev.

V primeru, da stranka izvede nakup v času, ko plačilni promet bank ne obratuje ali pa se plačilo turistične storitve zaradi drugega razloga ne izvede, Po svetu zaradi zgornjih razlogov ne jamči za cene, poslane v predračunu.

V primeru nakupa letalske karte v času napake v sistemu (t.i. »error fare«) bo potnik o tem prej obveščen, prav tako pa bo obveščen o možnih posledicah. Ponudnik turističnih storitev (npr. letalski prevoznik) lahko storitve, ki so bile izdane po cenah v času napake v sistemu, prekliče. V tem primeru potnik dobi povrnjene stroške nakupa turistične storitve, ne pa tudi drugih storitev, ki jih je že rezerviral za potovanje (npr. hotel) razen, če storitev vključuje brezplačno odpoved. Predlagamo, da potniki po nakupu turistične storitve v času napake v sistemu, z rezervacijo drugih storitev počakajo dva tedna (če je to mogoče).

#### **5. ODPOVED TURISTIČNE STORITVE S STRANI STRANKE**

Potnik lahko od Po svetu zahteva odpoved turistične storitve, vendar je višina vrnjenih stroškov odvisna od storitve in od pogojev ponudnika storitev. Letalske karte po najugodnejših cenah običajno ne vključujejo vračila denarja ob preklicu potovanja. Veliko hotelov pa brezplačno odpoved omogoča. V primeru, da bi za svojo željeno turistično storitev hoteli vključiti brezplačno odpoved (če je ta možna), je potnik dolžan podjetju Po svetu svojo željo izreči pred nakupom storitve. V primeru nakupa storitev, za katere ni možna brezplačna odpoved, potnik ni upravičen do povrnjenega denarja.

#### **6. ODPOVED POTOVANJA ALI SPREMEMBA PROGRAMA S STRANI PONUDNIKA**

Po svetu deluje kot posrednik turističnih storitev, ne kot izvajalec ali ponudnik. Po svetu tako nima vpliva na izvedbo vašega potovanja oziroma na program, se pa zavezuje, da bo stranka o vseh morebitnih spremembah ali odpovedi obveščena takoj, ko bo o tem obveščen Po svetu oziroma bo stranka o spremembah obveščena direktno od ponudnika turistične storitve.

Za strankino rezervirano turistično storitev veljajo pogoji izvajalca ali ponudnika, ki so v potrditvenem elektronskem sporočilu dostavljeni skupaj s potrdilom o plačilu in rezervaciji.

## **7. ZAVAROVANJE TURISTIČNE STORITVE**

Potnik lahko ob sklenitvi rezervacije turistične storitve zavaruje z rizikom odpovedi. Odpoved turistične storitve velja po pogojih zavarovalnice ali agencije, pri kateri je Po svetu potniku uredilo storitev. Potnik v primeru uveljavitve rizika odpovedi pisno ali preko telefona oz. elektronske pošte obvesti Po svetu, ki mu nato poda ustrezna navodila glede uveljavitve zavarovanja.

## **8. POTOVALNI DOKUMENTI**

Potni list in vize so skrb vsakega potnika, zato Po svetu in organizator/izvajalec turistične storitve 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 ali dovoljenje za države, v katere potuje. V primeru zavrnitve vstopa v državo nosi vse stroške potnik sam.

## **9. 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, nosi vse stroške potnik sam.

## **10. POTNIKOVE OBVEZNOSTI**

Potnik je dolžan preveriti, da so podatki (ime, priimek, datum rojstva, številka potnega lista ali osebne izkaznice...) na izdanem predogledu ali na potrdilu o nakupu turistične storitve, pravilni in se ujemajo s podatki na uradnih osebnih dokumentih. Prav tako mora potnik na predogledu ali potrdilu nakupa preveriti podatke o potovanju (termini potovanja, storitev, letališča (destinacije in odhodna letališča), čase letov, število oseb in druge za potnika pomembne stvari).

## **11. REKLAMACIJE**

Potnik mora neustrezno storitev reklamirati na kraju samem pri predstavniku organizatorja (vodniku) ali obvestiti Po svetu. Po končanem potovanju mora potnik vložiti reklamacijo pisno v roku 30 (trideset) dni po končanem potovanju. Brez pisne reklamacije Po svetu ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov. Če je po krivdi podjetja Po svetu prišlo do neizpolnjevanja programa ali nekaterih storitev, ima potnik pravico do povračila v višini realne vrednosti neizvedenih storitev, razen v primeru, kadar ima Po svetu ali izvajalec storitev pravico do odpovedi turistične storitve ali aranžmaja.

## **12. ZDRAVSTVENI PREDPISI**

Potnik je pred potovanjem dolžan preveriti zdravstvene pogoje za vstop v državo (morebitna cepljenja ali druge obvezne preventivne zdravstvene metode). Po svetu ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitvev potovanja zaradi potnikovega

nespoštovanja zdravstvenih predpisov države, v katero vstopa, kakor tudi ne za stroške povezane s tem.

### **13. PRTLJAGA**

V ceno letalskih kart je všteta količina prtljage, ki je za določen razred potovanja predpisana s strani prevoznika. Vsak dodaten kos prtljage ali presežene kilograme potnik plača sam. Po svetu ne prevzema nobene odgovornosti za izgubljeno ali poškodovano prtljago. Prijavo o izgubljeni ali poškodovani prtljagi potnik sam naslovi na prevoznika ali hotel. Pri letalskih prevozih za prtljago odgovarja izključno letalska družba, in sicer na osnovi predpisov, ki veljajo v mednarodnem potniškem prometu.

Pri nizkocenovnih prevoznikih (Ryanair, Easyjet ipd..) je dovoljena teža prtljage, ki jo oddate ob prijavi na let proti doplačilu, običajno nižja od dovoljene pri rednih prevoznikih. Pred potovanjem priporočamo, da vsak potnik preveri količino vštete brezplačne prtljage na strani letalskega prevoznika. Vsak dodatni kilogram se doplača.

### **14. OBVESTILO PRED ODHODOM**

Za vse programe, ki vključujejo organiziran (letalski, avtobusni, ladijski..) prevoz ali za namestitvev v zasebnih apartmajih, bo potnik najkasneje 5 dni pred odhodom prejel obvestilo, ki bo vsebovalo dodatne informacije in podrobnosti, vezane na program. Če obvestila v tem roku potnik ne prejme, se je dolžan oglasiti na prodajnem mestu, kjer se je prijavil, osebno ali po telefonu, sicer bo organizator domneval, da je obvestilo prejel. Ne prejetje obvestila se ne obravnava kot višja sila; stroške, ki nastanejo zaradi tega ali zaradi nepopolnih ali nepravilnih naslovov na prijavnici/voucherju, zaradi katerih obvestila ne pridejo pravočasno do naslovnika, nosijo potniki.

### **15. NASTANITEV V SOBAH / APARTMAJIH**

Če potnik pri rezervaciji ni doplačal sobe/apartmaja s posebnimi značilnostmi (pogled na morsko stran, balkon, oprema, lega-orientacija, določeno nadstropje,...), bo nastanjen v eni od sob/apartmajev, ki so uradno registrirane za nastanitev gostov v določenem objektu. Razdelitev sob/apartmajev je v pristojnosti ponudnika storitev oz. hotelirja; Po svetu nima pri tem nobenega vpliva, vaše želje lahko posreduje, ne more pa zagotoviti, da bodo le-te tudi izpolnjene. Hotelir pri prihodih v poznih večernih urah ni dolžan potniku postreči z večerjo. Prosimo, upoštevajte, da rezervirana oskrba velja samo v času vašega bivanja na destinaciji. Na primer: če odpotujete nazaj domov zjutraj, vam kljub polpenzionu, polnem penzionu ali "all inclusive" odpade pravica do povračila kosila ali večerje. Če ni v programu drugače navedeno je vselitev v sobe povsod po svetu praviloma možna po 14. uri, v apartmaje pa po 16. uri, pozne prihode je potrebno najaviti recepciji izbranega objekta. Zadnji dan pa je sobo/apartma potrebno zapustiti do 10. ure (večkrat pa je možno doplačilo za poznejši odhod, vedno le direktno v hotelu). Ure vselitev in izselitev veljajo ne glede na čas prihoda in odhoda letal. Potnik je dolžan spoštovati hišni red v namestitvenih objektih ter dobronamerno sodelovati s predstavnikom oz. ponudnikom storitve. Po svetu ne prevzema odgovornosti za škodo, ki jo gost povzroči v namestitvenem objektu ali drugje.

### **16. KATEGORIZACIJA NAMESTITVENIH OBJEKTOV IN SPLOŠNO O HIŠNIH REDIH**

Kategorizacije namestitvenih objektov (število zvezdic oziroma kategorija objektov), navedene na strani Po svetu, so nacionalne kategorizacije in ne kategorizacije podjetja Po svetu, Po svetu za njih ne odgovarja.

## **17. LAST MINUTE PONUDBE**

Last minute ponudbe so izjeme v ponudbi agencij in posrednikov. Gre za odprodajo zadnjih mest v nastanitvi, na prevoznem sredstvu ali kombinirano, največkrat po nižjih cenah. Pri nekaterih akcijskih ponudbah gre lahko tudi za aranžmaje s pomanjkljivostmi (skromnejše opremljene sobe, skromnejši program,...). Po svetu potniku pred potovanjem priskrbi vse dostopne informacije, ne odgovarja pa za pomanjkljivo sporočanje informacij s strani organizatorja oz. ponudnika turističnih storitev. Potnik se zaveda tveganja in na te pomanjkljivosti niso možne reklamacije. Ob sklenitvi pogodbe (plačilu predračuna) so lahko informacije o nastanitvi nekoliko okrnjene (ime hotela, tip sobe, storitve v hotelu ob nakupu morda še niso znane). Potnik je o svoji nastanitvi seznanjen najpozneje do prihoda na destinacijo. V primeru nakupa last minute programa je potrebno čimprejšnje plačilo (obvezno isti dan), potnik je o roku plačila opozorjen. Če je plačilo vplačano prepozno ali pa se je med poslanim predračunom in dejanskim vplačilom najcenejše mesto razprodalo, rezervacija turistične storitve po ceni iz predračuna ni več mogoča. Potnik je o tem obveščen in celotno kupnino dobi povrnjeno. Odpoved last minute aranžmaja ni mogoča, prav tako ni možno zavarovanje z odstopnino.

## **18. PONUDBE “VSE VKLJUČENO” ALI “ALL INCLUSIVE”**

Določeni objekti nudijo ponudbo “vse vključeno” ali “all inclusive”, kjer cene vključujejo praktično vso ponudbo npr. hrano, večino pijač, športne aktivnosti, animacijo... Vsebina ponudbe se od hotela do hotela, ki nudi tovrstno ponudbo razlikuje, zato priporočamo, da potniki pred izbiro natančno preberejo hotelske opise.

## **19. MEDCELINSKI PROGRAMI**

Prijave potnikov za medcelinske programe sprejema Po svetu in druge pooblaščen turistične agencije do zasedenosti prostih mest, vendar najkasneje do 60 dni pred odhodom. V primeru, da razpisne možnosti na posameznem programu to dopuščajo, je prijava možna tudi znotraj 60- dnevne roka. Ob prijavi plača potnik prijavnino in stroške rezervacije v višini 30% vrednosti programa, preostali del pa plača najkasneje 14 dni pred pričetkom programa, ko prejme potovalne dokumente. V primeru potnikove prijave na program znotraj 60-dnevne roka pred pričetkom potovanja, Po svetu ne jamči razpisanih pogojev programa, ampak trenutno najugodnejše pogoje. Po svetu ne odgovarja za spremembe prihodnih ali odhodnih časov letalskih poletov, ki jih lahko letalski prevozniki spremenijo, zato mora potnik pred posameznim odhodom oz. ob vsaki prekinitvi potovanja preveriti in potrditi nadaljnji urnik potovanja najmanj 48 ur pred potovanjem. Navedbe v vremenskih tabelah so večletno statistično povprečje in služijo zgolj kot orientacija potniku, zato Po svetu ne odgovarja v primeru neskladja teh podatkov z dejanskim stanjem.

## **20. LETALSKI PREVOZI**

Vsi letalski prevozi so v pristojnosti letalskih družb in Po svetu na letalske prevoze nima vpliva. Letalski prevoznik lahko kadarkoli spremeni ali odpove let za katerega je bila izdana letalska karta za stranko Po svetu. Če pride do sprememb na vozovnici stranke, Po svetu stranko o tem obvesti takoj po obvestilu prevoznika o spremembah. Če pride do

spremembe leta v času, ko agencija Po svetu ne obratuje, Po svetu stranko obvesti v najkrajšem času po začetku obratovanja. Če pride do sprememb v zadnjem hipu (da je potnik že na letališču ali da potnik zaradi obratovalnega časa ni obveščen o spremembi leta, ki ga ima v času praznikov ali vikenda), si potnik nov let uredi na letališču. V primeru da potnik po lastni krivdi zamudi letalo, do brezplačne spremembe leta ni upravičen. Potnikom priporočamo, da so na letališču vsaj dve uri pred vzletom, za medcelinske lete pa vsaj tri ure prej.

Pravice letalskih potnikov v Evropski Uniji ureja Uredba 261/2004.

IATA pogodbene pogoje in informacije o letalskih prevozih so dostopne na naslovu <https://www.iatatravelcentre.com/tickets.htm>

## **21. PRODAJA OZIROMA POSREDOVANJE ARANŽMAJEV**

Po svetu ne odgovarja za storitve na programih, kjer ne nastopa kot organizator, ampak zgolj kot posrednik pri sklenitvi pogodbe o organiziranju potovanja. V takih primerih odgovarja zgolj za informiranje oziroma posredovanje; od organizatorja prejete informacije predaja potniku. Vsi programi, kjer Po svetu nastopa kot organizator, so posebej označeni. Po svetu je kot posrednik naveden na računu in na prijavnici/voucherju. Pogoji prijave, plačila in morebitne odpovedi potovanja so v skladu z veljavnimi pogoji organizatorja aranžmaja/turistične storitve. Morebitno reklamacijo ureja potnik z organizatorjem programa.

## **22. UPORABA PODATKOV**

Po svetu vse pridobljene podatke o potnikih varuje v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov. Potnik z nakupom turističnih storitev oziroma s podpisom pogodbe pristaja na uporabo teh podatkov tudi za namene statistične obdelave in obveščanja o ponudbi. Če potnik tega ne želi, lahko to izjavi ob nakupu storitve ali aranžmaja.

## **23. KONČNA DOLOČILA**

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

## **24. VSEBINSKE NAPAKE**

Na spletnih straneh Po svetu ([www.posvetu.si](http://www.posvetu.si), [www.letimzbrnika.si](http://www.letimzbrnika.si), [www.posvijetu.com](http://www.posvijetu.com)) lahko zaradi velike količine podatkov in dnevnega osveževanja pride do napak – tako v vsebini (opisi hotelov, aranžmajev, poti,...) kot v cenah. Če pride pri zapisu cene do napake na strani, za pravo ceno velja tista, ki jo Po svetu pridobi v svojem sistemu oziroma mu jo ponuja izvajalec turistične storitve. O pravi ceni bodo bralci ob povpraševanju obveščeni, napake na strani pa bodo v najkrajšem možnem času odpravljene.

## **25. OBRATOVALNI ČAS**

Po svetu je spletna agencija, ki s strankami komunicira preko spletna (npr. e-mail, spletne klepetalnice (npr. FB sporočila)). Obratovalni čas agencije je od ponedeljka do petka od 8.00 do 16.00. Spletna agencija ne obratuje med vikendom in prazniki. Za nujne primere (npr. odpovedi letov ali drugih turističnih storitev) Po svetu svojim strankam ob potrdilu



rezervacije posreduje tudi telefonsko številko, ki je tem nujnim primerom namenjena. Posredovana telefonska številka ni namenjena povpraševanjem ali splošnim vprašanjem!

Vsa povpraševanja in uradna komunikacija med stranko in agencijo Po svetu poteka na [rezervacije@posvetu.si](mailto:rezervacije@posvetu.si)

Tudi če stranka kontaktira Po svetu na drug način (npr. preko Facebook sporočil), bo nadaljnja komunikacija predstavljena na e-sporočila ([rezervacije@posvetu.si](mailto:rezervacije@posvetu.si)).

## **26. ZAKON O VARSTVU POTROŠNIKOV**

Zakon o varstvu potrošnikov se velja samo za paketne turistične aranžmaje, ne pa tudi za ostale turistične storitve (npr. nakup letalskih kart, nakup hotela, najema avtomobila ali drugo).

V kolikor zaradi premajhnega števila prijavljenih potnikov obstaja možnost odpovedi potovanja, bodo potniki o tem obveščeni najkasneje 7 dni pred odhodom.

Če se cena turističnega aranžmaja dvigne zaradi sprememb cen goriv, tarif ali zaradi menjalnih tečajev, bo stranka o tem obveščena vsaj 20 dni pred odhodom. Če je povečanje višje od 10% prvotne vrednosti aranžmaja, lahko stranka od turističnega aranžmaja odstopi.

Reklamacija je možna do 60 dni od konca potovanja, odgovor na reklamacijo pa je izvajalec turistične storitve dolžan poslati v največ 8 dneh od prejema reklamacije.

Spremembe imena so možne do 8 dni pred odhodom, vendar na stroške stranke in samo v primeru, da je spremembo mogoče urediti (nekatero agencije in izvajalci sprememb ne omogočajo).

Ti splošni pogoji veljajo od **25.4.2019**

**Po  
Sajovčevo  
4208 Šenčur**

**svetu  
naselje**

**d.o.o.  
69**