

Pogoji poslovanja

## **SPLOŠNI POGOJI IN NAVODILA ZA TURISTIČNE ARANŽMAJE**

### **I. SPLOŠNA DOLOČILA**

Ti splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje so sestavni del pogodbe oziroma napotnice/voucherja, ki jo skleneta Adrenalinski center Tribu d.o.o. (v nadaljevanju Tribu d.o.o.) oziroma pooblaščenca agencija in naročnik, ki prijavlja naročilo za določen turistični aranžma.

Splošni pogoji veljajo za turistične aranžmaje, ki jih organizira. Šteje se, da veljajo Tribu d.o.o. splošni pogoji, v kolikor ni v teh splošnih pogojih glede turističnih aranžmajev drugih organizatorjev potovanj drugače določeno.

V primeru prodaje prek interneta se šteje, da je naročnik sprejel določila teh splošnih pogojev poslovanja takrat, ko je po internetu naročil turistični aranžma. Z določili splošnih pogojev in navodil se naročnik lahko seznanja na spletni strani [www.tribu.si](http://www.tribu.si) oziroma na katerikoli drugi strani, kjer Tribu d.o.o. kot ponudnik turističnih aranžmajev posreduje svoje storitve prek interneta, kjer so posebej označeni in splošno dostopni.

Naročnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo ali opravila nakup in plačilo turističnega aranžmaja ali druge storitve Tribu d.o.o. in se nanj nanašajo ti Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje.

### **II. PRIJAVA**

Naročnik se lahko prijavi za turistični aranžma, ki ga nudi Tribu d.o.o. v svoji ponudbi, v poslovalnici Tribu d.o.o. ali pooblaščenca agenciji. Ob prijavi Tribu d.o.o. in naročnik skleneta pogodbo o potovanju, ki je obenem tudi potrdilo o rezervaciji in vsebuje bodisi podatke o naročnikovem turističnem aranžmaju bodisi se sklicuje na program aranžmaja, kjer so ti podatki navedeni. Ob prijavi je naročnik dolžan navesti vse podatke in predložiti dokumente, ki jih zahteva program potovanja, ter plačati prijavnino in stroške prijave oziroma rezervacije.

V primeru, da naročnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oziroma posledice, nastale zaradi napačnih podatkov.

Prijava naročnika je zavezujoča. Od nje lahko odstopi le v skladu z določili o naročnikovi odpovedi potovanja (VII. točka teh splošnih pogojev).

Za zavezujočo prijavo se poleg izrecne pisne prijave oziroma podpisane pogodbe šteje tudi vsako naročilo, posredovano v pisni obliki, ki vsebuje ime in priimek naročnika in ostalih udeležencev, številko kreditne kartice ali identifikacijo drugega plačilnega instrumenta, plačilo prijavnine, plačilo stroškov prijave oziroma rezervacije ali konkludentno dejanje, ki nakazuje na to, da je naročnik posredoval zavezujočo prijavo ali prijavo, ki vsebuje katerega koli izmed navedenih podatkov.

### **III. PLAČILO**

Za dan plačila se šteje dan ko naročnik izvrši vplačilo pri blagajni Tribu d.o.o. ali pooblašteni agenciji oziroma, ko Tribu d.o.o. prejme plačilo na svoj transakcijski račun Tribu d.o.o.

Ob prijavi naročnik plača del aranžmaja v višini 30 % celote. Preostali del plača naročnik najmanj 14 dni pred začetkom potovanja.

V primeru, da preostalega dela pogodbene obveznosti naročnik ne plača v predvidenem roku, se šteje, da je odpovedal pogodbo o potovanju. Tako se smiselno uporabijo določila o naročnikovi odpovedi pogodbe o potovanju iz VII. točke teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje.

Pravočasno in pravilno plačana prijavnina in stroški prijave jamčijo naročniku, 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.

Naročnik lahko plača z gotovino ali z drugim predvidenim veljavnim plačilnim sredstvom. V skladu s pogoji negotovinskega poslovanja finančnih institucij, v primeru negotovinskega plačila (kreditne kartice, Maestro, BA, ...) turističnega aranžmaja ali druge storitve Tribu d.o.o. V primeru vračila plačila, Tribu d.o.o. v nobenem primeru ne izplača gotovine, naročnik pa lahko zahteva dobropis, 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 potovanja ter veljajo od dneva objave programa.

Organizator potovanja ima pravico do povišanja cene najkasneje do 20 dni pred pričetkom potovanja, v primeru, da je prišlo do sprememb v tečaju pogodbene (dogovorjene) valute, do povišanja stroškov prevoza, vključno s stroški goriva, ali do povišanja pristojbin za določene storitve (na letališčih, v pristaniščih ipd.), ki vplivajo na ceno potovanja. Povišanje cene se izračunava z enakim odstotkom, kot je prišlo do povečanja prej navedenih elementov kalkulacije. Pogodbenik potovanja ali naročnik ima pravico razdreti pogodbo o organizaciji potovanja, če podražitev preseže 10 % osnovne cene aranžmaja. V tem primeru ima pravico do povračila vplačanega zneska brez pravice do nadomestila škode in morebitnih stroškov vizuma, zavarovanja, cepljenja in podobnih stroškov.

O morebitni spremembi cene potovanja organizator Tribu d.o.o. naročnika pravočasno obvesti.

Tribu d.o.o. lahko v programu priporoči, da naročnik plača storitve (fakultativni izleti, lokalne turistične ponudbe itd.), ki bodo opravljene na kraju samem. V tem primeru Tribu d.o.o. ne nastopa kot organizator, ne kot posrednik, ampak zgolj kot informator. V tem primeru uveljavlja naročnik vse reklamacijske zahtevke izključno pri izvajalcu oziroma ponudniku storitve na kraju samem.

Tribu d.o.o. lahko v programu določi ceno aranžmaja, pri tem pa izrecno navede, da se lahko cena zniža, v kolikor se bo prijavi določeno število naročnikov oziroma nastopijo drugi natančno opredeljeni pogoji. Tako določilo v nobenem primeru ne jamči, da bodo pogoji za

znižanje cene aranžmaja nastopili in naročnik ne more odstopiti od pogodbe, ker pogoji za morebitno znižanje cene ne bi nastopili.

Morebitni popusti in ugodnosti se med seboj vedno izključujejo ter se ne seštevajo, če ni izrecno napisano v programu. V kolikor je možnih več popustov in/ali ugodnosti, si naročnik izbere tisti popust ali ugodnost, ki mu najbolj ustreza in za katerega izpolnjuje pogoje.

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

Če ni v programu drugače določeno, so v ceni aranžmaja vštete prevozne, hotelske in gostinske storitve, navedene v programu potovanja ter organizacija potovanja.

Če ni v programu drugače določeno, veljajo cene posameznega turističnega aranžmaja na osebo, za nastanitev v dvo- in večposteljnih sobah.

## **VI. POSEBNE STORITVE**

Posebne storitve so tiste storitve, ki praviloma niso vštete v osnovni ceni aranžmaja (enoposteljna soba, posebna prehrana, opcijski dodatni izleti ipd.).

V primeru, da so k posameznemu aranžmaju razpisane posebne oziroma dodatne storitve, naročnik posreduje želje po teh storitvah ob prijavi, doplača pa jih k osnovni ceni aranžmaja.

Med samim potovanjem naročnik doplača posebne storitve vodji potovanja ali predstavniku Tribu d.o.o. oziroma predstavniku organizatorja potovanja, ki organizira naročnikov turistični aranžma, v kraju, kjer se storitev opravlja, v ustrezni valuti, če je med potovanjem to storitev še mogoče naročiti, po ceni, veljavni na kraju samem.

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

Naročnik ima pravico do odpovedi potovanja na prijavnem mestu, kjer se je prijavil. V primeru, ko naročnik odpove pogodbo o potovanju, ima Tribu d.o.o. pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju. Višina povračila stroškov je odvisna od časa, v katerem je naročnik predložil odpoved. Če naročnik odpove pogodbo o potovanju, je dolžan Tribu d.o.o. povrniti administrativne stroške v višini 15,00 € na voucher.

Višina povračila stroškov odpovedi aranžmaja je odvisna od časa pred dnevom pričetka opravljanja storitve, v katerem je naročnik odpovedal pogodbo o potovanju:

- 45 do 30 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve -10% cene aranžmaja;
- 29 do 22 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve -30% cene aranžmaja;
- 21 do 15 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve -40% cene aranžmaja;
- 14 do 8 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve -60% cene aranžmaja;
- 7 dni do vključno dneva odhoda oziroma pričetka opravljanja storitve -100% cene aranžmaja;
- Neudeležba brez odpovedi -100% cene aranžmaja.

V primerih, ko Tribu d.o.o. ni organizator turističnega aranžmaja, veljajo pri ugotavljanju višine stroškov zaradi odpovedi potovanja najmanj naslednji pogoji:

- do 45 dni - 10% cene aranžmaja;
- 44 do 35 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 50% cene aranžmaja;
- 34 dni do vključno dneva pričetka opravljanja storitve – 100% cene aranžmaja.

Če se naročnik ne pojavi ali odpove pogodbo o potovanju na dan začetka potovanja ali celo po njegovem začetku, ga Tribu d.o.o. oziroma drug organizator potovanja bremeni za celotno vrednost aranžmaja. V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju drugače določeni, veljajo pogoji določeni v programu.

Ob odpovedi pogodbe o potovanju mora naročnik 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 naročnik prekine potovanje na svojo željo in s pisno izjavo o prekinitvi. Če naročnik med potovanjem potovanje prekine, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delno ne v celoti.

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

Naročnik lahko po sklenitvi pogodbe spremeni ime ali število naročnikov, namestitev, pod drugimi pogoji, da je taka sprememba možna brez odpovedi aranžmaja. V teh primerih spremembe Tribu d.o.o. zaračuna naročniku le administrativne stroške v višini 15,00 €.

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

Tribu d.o.o. si v skladu z veljavno zakonodajo pridržuje pravico do odpovedi potovanja ali do spremembe programa potovanja. Tribu d.o.o. 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 naročnikov.

V primerih, ko Tribu d.o.o. izrecno pisno jamči odhod oziroma "garantira odhod", ne more odpovedati potovanja.

Tribu d.o.o. 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 Tribu d.o.o. pa te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe. Pri turističnih aranžmajih ter ostalih turističnih storitvah, kjer je lepo oziroma 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 naročnik pravico le do povrnitve vplačanega zneska ali do prenosa vplačanega zneska na drug termin.

Tribu d.o.o. lahko odpove pogodbo oziroma odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od naročnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil s Tribu d.o.o., predvsem če se ugotovi, da je naročnik namerno sporočil napačne podatke o številu naročnikov ali njihovi starosti, oziroma je med potovanjem prišlo do sprememb, naročnik pa o tem ni obvestil Tribu d.o.o.

Tribu d.o.o. si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda oziroma do odpovedi potovanja zaradi spremembe ali nastopa višje sile, 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 Tribu d.o.o. ne more vplivati), brez posebne odškodnine.

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

V primeru, da Tribu d.o.o. odpove potovanje, ima naročnik pravico do celotnega povračila vplačane cene aranžmaja. V primeru odpovedi potovanja s strani Tribu d.o.o., naročnik nima pravice do povračila stroškov cepljenj.

O kakršnikoli naknadni spremembi programa, Tribu d.o.o. naročnika nemudoma obvesti. Če Tribu d.o.o. oziroma drug organizator potovanj odstopi od pogodbe med njenim izpolnjevanjem, ima pravico do pravičnega plačila za dogovorjene storitve.

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

V primeru, da stanje na kraju samem Tribu d.o.o. ne dopušča namestitve naročnikov v naročenem objektu, lahko Tribu d.o.o. namesti naročnika v istem kraju v drug objekt enake kategorije.

## **IX. POTOVALNI DOKUMENTI IN OSTALE NAROČNIKOVE OBVEZNOSTI**

Naročnik se je dolžan informirati o veljavnih predpisih o potnih listinah, vizumih, deviznih, carinskih in zdravstvenih predpisih. Naročnik 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.

Naročnik, ki se prijavlja za potovanje v tujino, mora imeti veljaven potni list ali drug veljaven ustrezen 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 naročnik na ta določila sam paziti in Tribu d.o.o. za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitev potovanja naročnika iz tega naslova ne odgovarja.

V primeru zavrnitve vstopa v državo ali druge ovire, nosi vse stroške naročnik sam.

Naročnik je dolžan spoštovati hišni red v nastanitvenem objektu ter dobronamerno sodelovati s predstavnikom organizatorja in izvajalcem storitev. Če naročnik ne upošteva svojih obveznosti, odgovarja organizatorju za povzročeno škodo, organizator pa odklanja vsakršno odgovornost za škodo, ki bi jo naročnik lahko utrpel v takem primeru. Na potovanju se je naročnik dolžan obnašati na način, ki ne ogroža življenja ali zdravja svojih sopotnikov in ne ogroža samega poteka potovanja. V primeru, da se naročnik obnaša v nasprotju s tem določilom, ga ima predstavnik organizatorja pravico izločiti iz nadaljnjega potovanja brez povračila kakršnihkoli stroškov, razen plačil, ki se plačujejo na kraju samem.

## **X. OBVESTILA PRED ODHODOM**

Tribu d.o.o. naročnikom obvestil pred potovanjem s klasično pošto ne pošilja. Naročniki 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) dni pred pričetkom potovanja. Obvestilo pred odhodom lahko naročniki naročijo preko elektronskega naslova [info@tribu.si](mailto:info@tribu.si) ali preko GSM 040-470-644.

V primeru, da naročnik do en (1) dan pred odhodom ni prejel obvestila, predlagamo, da se obrne neposredno na prijavno mesto.

V primeru, da naročnik odda nepopoln ali nepravilen naslov za obveščanje, izstavitev napotnice/vaucherja in pogodbe, sam nosi vse stroške, ki padejo pod to.

## **XI. ZDRAVSTVENI PREDPISI**

Tribu d.o.o. ne odgovarja za morebitne zaplete ali naročnikovo prekinitev potovanja, zaradi naročnikovega nespoštovanja zdravstvenih predpisov države, v katero vstopa ali programa na katerega se je prijavil, kakor tudi ne za stroške povezane s tem.

## **XII. PRTLJAGA**

Za prevoz naročnikove prtljage Tribu d.o.o. ne odgovarja. Prav tako Tribu d.o.o. ne odgovarja za uničeno ali izgubljeno prtljago, niti za krajo prtljage oziroma drugih dragocenosti v nastanitvenem objektu.

Prevoz prtljage do določene teže, ki jo določa prevoznik, je brezplačen. Pri letalskem prevozu ima naročnik pravico do brezplačnega prevoza določene teže prtljage, vsak dodatni kilogram pa doplača naročnik 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 naročnik 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.

Tribu d.o.o. ne odgovarja za krajo ali poškodovanje naročnikove prtljage ali drugih osebnih stvari, dragocenosti in dokumentov iz namestitvenih objektov (hotelskih sob, apartmajev ipd.) in prevoznih sredstev (letal, avtobusov, ladij ipd.)

### **XIII. TOČNOST PREVOZNIKOV**

Tribu d.o.o. 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 prevozih, plovbah ali poletih. Odgovornost prevoznikov je ustrezno določena v pogodbi med naročnikom in prevoznikom, ki stopi v veljavo z uporabo prevoznega sredstva. Tribu d.o.o. ne odgovarja za škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva.

Naročnik je dolžan 48 ur pred povratkom pri predstavniku organizatorja preveriti uro povratka.

### **XIV. IZGUBA DOKUMENTOV**

Če naročnik med potovanjem izgubi dokumente ali so mu le-ti ukradeni, so pa nujno potrebni za nadaljevanje potovanja ali za vrnitev v domovino, si naročnik na lastne stroške priskrbi nove.

V primeru, da mora naročnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do kakršnegakoli povračila vplačanega potovanja ali povrnitve stroškov.

### **XV. INFORMACIJE**

Informacije, ki jih naročnik dobi neposredno na prijavnem mestu Tribu d.o.o. ne zavezujejo bolj kot navedbe v programu. V primeru dvoma se šteje za veljavno tista ponudba, ki je sestavljena v pisni obliki.

NAVODILA in POSEBNI POGOJI ter KORISTNE INFORMACIJE objavljene v katalogih in/ali cenikih, veljajo za vse aranžmaje tako za skupinske kot individualne odhode, za razpisane in posebej pripravljene programe in rezervirane storitve, ter so sestavni del SPLOŠNIH POGOJEV.

Vse objavljene fotografije pri Tribu d.o.o. so zgolj informativne narave. V primeru, da se posameznik na fotografijah in filmih posnetih za informativni značaj ne želi pojaviti, Tribu d.o.o. naproša, da v naprej le-to naznani vodstvu Tribu d.o.o.

Navedbe v vremenskih tabelah so večletno statistično povprečje in služijo zgolj kot orientacija naročniku, zato Tribu d.o.o. ne odgovarja v primeru neskladja teh podatkov z dejanskim stanjem.

## **XVI. KATEGORIZACIJE NAMESTITVENIH OBJEKTOV IN SPLOŠNO O HIŠNIH REDIH**

Standardi turističnih ponudb med izbranimi cilji so različni in neprimerljivi. Pri tem je potrebno upoštevati, da kriteriji kategorizacije v nekaterih turističnih destinacijah bistveno odstopajo od kriterijev, ki veljajo v Republiki Sloveniji oziroma v večini zahodnoevropskih držav.

Organizator ne prevzema odgovornosti za katerokoli pisno ali ustno informacijo, podano s strani pooblaščenih agencij organizatorja, ki ni v skladu z opisi storitev v njegovem programu.

Hišni redi, prehrana, storitve, plaža kakor tudi ostala ponudba hotelov so pod nadzorom krajevnih turističnih organizacij. Tudi na te elemente organizator nima nikakršnega vpliva.

Pri aranžmajih, označenih z "all inclusive", je treba pozorno prebrati opis storitev v programu oziroma ponudbi, saj ne kaže enačiti vseh »all inclusive« ponudb. Običajno je osnovna storitev pri »all inclusive« ponudbi polni penzion (zajtrk, kosilo in večerja).

Če naročnik pri rezervaciji ne doplača sobe s posebnimi značilnostmi (pogled na morje, balkon, lega - orientacija, določeno nadstropje), je nastanjen v eni od sob, ki so uradno registrirane za izdajanje gostom. Razdelitev sob je v pristojnosti Tribu d.o.o. V primeru, da ima naročnik dodatne zahteve le-te lahko posreduje vodstvu Tribu d.o.o., ki jim bo poskušalo ugoditi. Pri nastanitvi v enoposteljni sobi mora naročnik upoštevati, da le-ta ne ustreza standardu dvoposteljne sobe (v povprečju gre za manjšo in slabšo lego sobe). Pri nastanitvi v tri ali več posteljni sobi morajo naročniki upoštevati, da gre za sobo z večjim številom postelj, ki so lahko dvoposteljne, pogradi ali enoposteljne.

## **XVII. REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE**

Naročnik mora nepravilnosti oziroma pomanjkljivosti grajati na kraju samem, vodji potovanja, predstavniku Tribu d.o.o. oziroma predstavniku organizatorja potovanja, ki organizira naročnikov turistični aranžma, neposrednemu izvajalcu storitev oziroma pooblaščenim lokalni agenciji. V primeru, da bi bila po vsebini sodeč reklamacija lahko rešena na kraju samem (na primer pomanjkljiva čistoča sobe, oprema, lega sobe ipd.), naročnik pa ni grajal napake na kraju samem in o nepravilnosti ni obvestil zgoraj navedenih oseb, se šteje, da se je naročnik strinjal s tako opravljeno storitvijo in je s tem izgubil pravico do vlaganja kasnejših reklamacij z zahtevo po znižanju cene storitve oziroma plačilu škode. Tribu d.o.o. ne bo obravnaval reklamacije, ki ji naročnik ni priložil zapisnika predstavnika organizatorja oziroma ponudnika storitve o reklamaciji, ki bo izkazoval, da pomanjkljivosti ni bilo mogoče reševati na kraju samem.

Pritožbeni postopek: Takoj na kraju samem naročnik reklamira neustrezno storitev pri predstavniku organizatorja, v njegovi odsotnosti pa ponudniku storitve. Naročnik mora pri odpravljanju vzroka pritožbe sodelovati s predstavnikom z dobrim namenom. Če naročnik ne sprejme ponujene rešitve reklamacije, ki ustreza vplačanim storitvam po programu, Tribu d.o.o. ne bo upošteval kasnejših zahtev za povrnitev škode ali znižanje cene potovanja. Če vzroka pritožbe ni možno odpraviti, naročnik s predstavnikom sestavi pisno potrdilo. Po povratku s potovanja mora naročnik v zakonskem roku, to je v dveh mesecih od zaključka potovanja, poslati pisno pritožbo na naslov: Adrenalinski center Tribu d.o.o., Kvedrova 10, 6000 Koper, ter priložiti dokaze, ki bodo dokazovali utemeljenost pritožbe (obvezno pisno potrdilo s podpisom predstavnika ali ponudnika storitve, morebitne račune zaradi dodatnih

stroškov ipd.). Organizator je dolžan prvič pisno odgovoriti naročniku v 8 dneh po sprejemu pritožbe, dokončno pa v primernem roku, potrebnem za pridobitev informacij o vzroku pritožbe pri ponudniku storitve; oziroma, v času, ki je potreben, da pridobi informacije od tretjih oseb v skladu z 892. členom obligacijskega zakonika. Dokler organizator ne izda sklepa, se naročnik odreče posredovanju pritožbe katerikoli drugi osebi, sodnim ustanovam ali dajanju informacij medijem in drugim javnostim.

Organizator bo reševal samo pritožbe, kjer vzroka ni bilo možno odpraviti na kraju samem. V primeru reklamacije za potovanje, pri katerem Tribu d.o.o. ni organizator potovanja, bo Tribu d.o.o. pritožbo posredoval odgovornemu organizatorju potovanja in o rešitvi reklamacije naročnika pisno obvestil. V primeru, da Tribu d.o.o. nastopa zgolj v vlogi informatorja, mora naročnik vse reklamacijske zahtevke uveljavljati na kraju samem pri dejanskem organizatorju fakultativnega izleta, ogleda ipd. Brez pisne reklamacije Tribu d.o.o. ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov.

Reklamacija mora biti podpisana, vloži pa jo lahko vsak naročnik sam v svojem imenu ali pa za to pisno pooblasti tretjo osebo. Pooblastilo mora biti priloženo reklamaciji, sicer Tribu d.o.o. take reklamacije ne bo obravnaval.

Reklamacija mora biti utemeljena. Naročnik naj zato reklamaciji priloži ustrezne dokaze oziroma ustrezna potrdila.

V primeru, da na strani Tribu d.o.o. ni prišlo do izvedbe programa ali planiranih storitev, lahko naročnik uveljavlja pravico do odškodnine v realni višini neizvedenega programa ali storitev.

## **XVIII. UPORABA PODATKOV**

Tribu d.o.o. vse pridobljene podatke o naročnikih varuje v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov. Šteje se, da naročnik s podpisom pogodbe oz. s popolno elektronsko prijavo 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 Tribu d.o.o. in njegovih poslovnih partnerjev. V kolikor naročnik tega ne želi, lahko to izjavi ob prijavi na potovanje.

## **XIX. KONČNA DOLOČILA**

V vseh cenah iz ponudbe Tribu d.o.o. je že vključen davek na dodano vrednost.

V primeru spora med strankami je pristojno stvarno in krajevno sodišče v Kopru.

Ti splošni pogoji veljajo za vse pogodbe sklenjene od dneva objave predmetne tiskovine.

## **XX. POSEBNA DOLOČILA ZAKONA O VARSTVU POTROŠNIKOV**

Izvečki po Zakonu o varstvu potrošnikov - 1, ki se nanašajo na organizacijo turističnih aranžmajev (veljavno od 15.01.2008):

Uporaba: Zakon se nanaša izključno na potrošnike.

Obseg uporabe: Zakon se nanaša izključno na paketne turistične aranžmaje in ne na druge turistične storitve.

# **POSEBNI POGOJI IN NAVODILA ZA TURISTIČNE ARANŽMAJE**

Ti posebni pogoji veljajo za določene turistične aranžmaje v tistem delu, ki se razlikuje od teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje. Drugače veljajo za te aranžmaje splošni pogoji za turistične aranžmaje in navodila oziroma določilo v posameznem programu, če je tam drugače določeno.

## **I. V PRIMERU NAMESTITVE V APARTMAJIH**

V primeru, da temelji želeni, naročeni in plačani turistični aranžma na namestitvi v apartmajskih objektih je možen vstop v surf camp ob 12.00 na dan pričetka posameznega aranžmaja. Zadnji dan posameznega aranžmaja je potrebno apartma zapustiti do 12.00. Možnost je tudi drugačen dogovor z vodjo programa.

## **II. ZA MEDCELINSKE TURISTIČNE ARANŽMAJE**

Prijave naročnikov za medcelinska turistične aranžmaje sprejemajo v poslovalnici Tribu d.o.o. in v drugih pooblaščenih turističnih agencijah do zasedenosti prostih mest. Ob prijavi plača naročnik prijavnino v višini 30% vrednosti potovanja oziroma aranžmaja, preostali del pa plača najkasneje 14 dni pred pričetkom potovanja.

Tribu d.o.o. ne odgovarja za spremembe prehodnih ali odhodnih časov letalskih poletov, ki jih lahko letalski prevoznik spreminja, zato mora naročnik pred posameznim odhodom oziroma ob vsaki prekinitvi potovanja preveriti in potrditi nadaljnji urnik potovanja najmanj 48 ur pred potovanjem.

## **III. ZA ARANŽMAJE »Surfanje na valovih«**

Pomanjkanje valov ni razlog, ki bi se štel za višjo silo. Kadar naročnik zaradi pomanjkanja valov odpove potovanje/aranžma, Tribu d.o.o. postopa kot v primeru odpovedi s strani naročnika. Izrecno navajamo, da je odstopnina v primeru najema apartmaja izključno za odpoved najema celotnega apartmaja in ne posameznih oseb.

## **IV. PRODAJA TURISTIČNIH ARANŽMAJEV PREK INTERNETA**

V primeru naročila oziroma prodaje turističnega aranžmaja preko INTERNETA, tudi veljajo splošni pogoji, navodila za turistične aranžmaje, posebni pogoji poslovanja ter ponudba, objavljeni na Tribu d.o.o. INTERNETNI strani oziroma na internetni strani posrednika Tribu d.o.o.

V primeru, da si določila teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje in določila posebnih pogojev oziroma ponudbe, objavljene na INTERNETNI strani, nasprotujejo, veljajo določila objavljena na internetni strani.

Šteje se, da je naročnik sprejel določila teh splošnih pogojev in navodil za tisti trenutek, ko je naročil posamezno Tribu d.o.o. storitev prek INTERNETA. Bistveni pogoj za veljavnost prijave je plačilo 30 % zneska storitve v roku 3 dni po posredovanju naročila oziroma prijave ter preostanek 14 dni pred odhodom, razen če ni določen drugačen rok. V primeru, da v navedenem roku storitev ni plačana, se šteje, da ni bila nikoli naročena.

## **V. POTOVANJE Z OTROKI**

V posameznih primerih, določenih s posameznim programom turističnega aranžmaja, je lahko določeno, da imajo mladoletni otroci do starosti, določene s tem istim programom, ki potujejo v spremstvu dveh odraslih oseb, popuste na posamezne storitve iz sklopa celotnega turističnega aranžmaja ali na celotni turistični aranžma.

Pogoji in višina posameznega popusta so določeni v vsakem posameznem programu turističnega aranžmaja. V kolikor v posameznem programu niso predvideni posebni popusti za mladoletne osebe, ki potujejo v spremstvu odraslih oseb, pomeni, da ta turistični aranžma ne predvideva tovrstnih posebnih popustov.

Vsak otrok, ne glede na starost in višino morebitnih popustov, mora biti naveden na potovalnem dokumentu in mora imeti veljavne dokumente, potrebne za morebiten vstop v tuje države, kamor potuje. V primeru, da otrok ni naveden na potovalnem dokumentu oziroma voucherju za posamezni turistični aranžma, se šteje, da ta otrok nima pravice potovati v okviru tega turističnega aranžmaja.

Adrenalinski center Tribu d.o.o.

Koper 6000

Kvedrova 10