

## SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

### SPLOŠNA DOLOČILA

Splošni pogoji poslovanja so sestavni del vseh naših aranžmajev in so splošno dostopni na spletni strani [www.autentica.si](http://www.autentica.si). Prav tako so dostopni vsem potnikom v poslovalnici Autentice - turistično razvojne agencije d.o.o. v nadaljevanju Autentica. Splošni pogoji veljajo le za turistične aranžmaje, ki jih organizira Autentica, razen v kolikor je izrecno navedeno, da veljajo tudi za prodajo aranžmajev drugih organizatorjev. V primeru, da je v posebnih pogojih poslovanja ali posameznem programu glede katerekoli točke splošnih pogojev in navodil določeno drugače, velja navedba oz. določilo, navedeno v programu. Agencija je dolžna potnika ob potrditvi potovanja seznaniti s temi splošnimi pogoji.

### VSEBINA ARANŽMAJA

Organizator vašega potovanja je potovalna agencija, ki je v pogodbi/prijavnici navedena kot organizator in jamči za izvedbo objavljenega programa po vsebini aranžmaja. Organizator bo v celoti in na opisan način uresničil aranžma, razen v primeru izrednih okoliščin (vojna, nemiri, stavke, teroristične akcije, sanitarne zapreke, elementarne neizgode, intervencije pristojnih državnih oblasti ipd.). Za potnika in Autentico, veljajo Splošni pogoji poslovanja Autentice. V primeru, da je po programu predvidena možnost fakultativnih izletov, ki se plačajo na kraju samem, nastopa Autentica v tem kot organizator ali posrednik. Vstopnine in druga doplačila, ki jih je potrebno vplačati na kraju samem, niso vključena v ceno aranžmaja, razen če je to v pogodbi oz. ponudbi izrecno navedeno.

### PRIJAVA, STROŠKI in ODPOVEDNI RIZIKO:

Gost, ki se prijavi na aranžma, ki ga organizira ali prodaja Autentica sklene z agencijo ustno ali pisno pogodbo/dogovor in mora ob prijavi plačati znesek akontacije, ki je določen na programu in ni enak pri vseh programih. Znaša od 0% do 40%. V kolikor je z gostom dogovorjeno, da potnik ob prijavi oz. ob potrditvi programa ne plača akontacije, je dolžan izlet potrditi pisno ali po elektronski pošti. Ob prijavi je potnik dolžan navesti vse podatke in priložiti zahtevane dokumente. Če potnik ob prijavi predvideva, da se morda zaradi določenih okoliščin (ki utegnejo nastopiti pri njem) potovanja ne bo udeležil, lahko pooblasti Autentico, da zanj pri zavarovalni družbi sklene zavarovanje za riziko odpovedi turističnega aranžmaja. Zavarovanje je mogoče skleniti v roku 24 ur po prijavi za potovanje in zavarovanje vplačati hkrati s 100% vplačilom aranžmaja in ne kasneje. Zavarovanje velja le za primer vojaškega vpoklica, bolezni ali smrti v ožji družini (zakonec, starši, otroci) in se lahko uveljavlja le ob predložitvi ustreznih dokumentov. Potek reševanja škodnega primera in čas reševanja škodnega primera je v pristojnosti zavarovalnice.

## STROŠKI ODPOVEDI SKUPINE (10 oseb ali več):

Velja za enodnevne izlete in team buildinge kot celotni program ali del programa:

**a) V primeru 100% vplačila rezervacije, formalne naročilnice s strani naročnika (enkratne ali letne) ali kakršne koli druge oblike naročila:**

- do 30 dni pred pričetkom potovanja - 10% cene
- od 29 do 22 dni pred pričetkom potovanja - 20% cene
- od 21 do 15 dni pred pričetkom potovanja - 30% cene
- od 14 do 8 dni pred pričetkom potovanja - 50% cene
- od 7 do 2 dni pred pričetkom potovanja - 80% cene
- 1 dan ali po pričetku potovanja - 100% cene

**b) V primeru delnega vplačila rezervacije:**

Agencija ima pravico, da znesek delnega vplačila rezervacije v primeru stornacije po izvedenem vplačilu, v celoti zadrži. Preostali del zneska se poračuna tako, da vplačana akontacija in preostali del zneska skupaj znašata odpovedni delež v skladu s »točko a«.

**c) Odpoved izleta, ki ga ni možno izvesti zaradi višje sile**

- **Dogodek (izlet ali team building), ki ga po preučitvi agencije ni možno izvesti zaradi višje sile**, kot so slabi vremenski pogoji, ki onemogočajo varno izvedbo programa (v primeru izletov z ladjico ter pri celodnevnikih zunanjih programih – treking, kolesarjenje itd.), pandemija ali naravna nesreča, **se lahko odpove**. V tem primeru se že vplačana akontacija:
- zadrži, stranki pa se izda vrednotnica v znesku vplačane akontacije, ki jo lahko izkoristi v obdobju, ki ga določi agencija.
- Izjemoma se v soglasju z agencijo vplačana akontacija vrne, s tem da si agencija za stroške organizacije in administracije zadrži 10% vplačane akontacije oz. minimalno 100,00 €, v kolikor ta znesek ne dosega 10% vplačane akontacije.

## STROŠKI ODPOVEDI SKUPINE (10 oseb ali več):

Velja za večdnevne izlete (dva dni ali več):

- do 30 dni pred pričetkom potovanja – 50 % cene
- od 29 do 22 dni pred pričetkom potovanja – 65 % cene
- od 21 do 15 dni pred pričetkom potovanja – 80 % cene
- od 14 do 8 dni pred pričetkom potovanja – 90 % cene
- od 7 do 0 dni pred pričetkom potovanja – 100 % cene

Ob prijavi na aranžma drugega organizatorja ali ponudnika (npr. hotela), veljajo njegovi splošni pogoji, ki so enaki ali strožji. Vedno so priloženi ponudbi. **Dokončno plačilo je potrebno opraviti najkasneje 30 dni pred pričetkom potovanja**, v kolikor ni dogovorjeno drugače.

Če potnik med izletom, potovanjem, dopustom, na lastno željo odstopi od aranžmaja, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov.

### **STROŠKI ODPOVEDI POSAMEZNIKI (velja za aranžmaje križarjenj po Jadranu)**

#### **Stroški odpovedi se obračunajo:**

- odpoved 45 dni ali več pred pričetkom potovanja – se zadrži vplačana akontacija
- odpoved od 44 do 30 dni pred pričetkom potovanja – se zadrži vplačana akontacija plus 25% ostanka končne vrednosti potovanja
- od 29 do 22 dni pred pričetkom potovanja – se zadrži vplačana akontacija plus 50% ostanka končne vrednosti potovanja
- od 21 do 0 dni pred pričetkom potovanja – 100 % cene

Ob prijavi na aranžma drugega organizatorja ali ponudnika (npr. hotela), veljajo njegovi splošni pogoji, ki so enaki ali strožji. Vedno so priloženi ponudbi.

**Dokončno plačilo je potrebno opraviti najkasneje 45 dni pred pričetkom potovanja, v kolikor ni dogovorjeno drugače.**

Če potnik med izletom, potovanjem, dopustom, na lastno željo odstopi od aranžmaja, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov.

### **CENA ARANŽMANA**

Na programu je natančno specificirano, katere storitve so vštete v ceno. Kategorija namestitve. Specificirana so doplačila. Cene v evrih so fiksne. Del cene, ki je naveden v tuji valuti, se obračuna po prodajnem tečaju na dan plačila. Organizator si v skladu z veljavno zakonodajo pridržuje pravico do spremembe objavljenih oz. v pogodbi dogovorjenih cen, če pride do sprememb v menjalnem tečaju valute ali tarifah prevoznikov oz. dobaviteljev, ki vplivajo na ceno potovanja. Cena turističnega aranžmaja se sme zvišati najpozneje do dvajsetega dne pred začetkom potovanja. Soglasje kupca ni potrebno za zvišanje cene aranžmaja do 10%. Če pa podražitev preseže 10%, ima kupec pravico razdreti pogodbo brez plačila škoda, ki bi pri tem nastala.

### **DOKUMENTI in PREDPISI**

Potnik, ki se pripravlja na potovanje v tujino, mora imeti veljaven potni dokument, morebitne vize. Spoštovati mora carinske in devizne predpise. Če zaradi nespoštovanja teh ne bi mogel nadaljevati potovanja, nosi vse posledice in stroške.

### **ODPOVED ali SPREMEMBA PROGRAMA**

Autentica si na podlagi veljavnih zakonskih predpisov pridržuje pravico do odpovedi potovanja najkasneje 7 dni pred pričetkom za večja potovanja oz. 1 dan pred odhodom za enodnevna potovanja, če se za potovanje ne prijavi zadostno število potnikov. Minimalno število potnikov za posamezen aranžma je navedeno na prospektu oz. v opisu programa.

Ravno tako si Autentica pridržuje pravico do popolnega oz. delnega odstopa od pogodbe, če pred izvajanjem ali med izvajanjem programa nastopijo izredne okoliščine, ki jih ni bilo možno pričakovati,

odstraniti ali se jim izogniti; za Autentico pa te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenili, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe. Autentica si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda na pot zaradi spremembe letalskega voznege reda ali nastopa višje sile, ter pravico do spremembe smeri potovanja, če se spremenijo pogoji za potovanje - brez odškodnine in po veljavnih predpisih v mednarodnem potniškem prometu. Ravno tako Autentica ne more prevzeti odgovornost za spremembe programa zaradi nastopa kakršnekoli višje sile med potekom programa. V takšnih okoliščinah lahko zagotovi storitve v spremenjeni obliki, glede na obstoječe možnosti. Če Autentica odpove aranžma, ima potnik pravico do povračila celotnega vplačila.

## REKLAMACIJE

Če so bile storitve iz pogodbe o organiziranju potovanja opravljene nepopolno ali nekvalitetno ima gost pravico vložiti pismeno reklamacijo v roku dveh mesecev po končanem aranžmaju in zahteva sorazmerno znižanje cene. Autentica ne bo upoštevala skupne pritožbe, ki jo v eni reklamacijski zadevi podpiše več potnikov, ki niso navedeni na skupni prijavnici-pogodbi. Autentica tudi ne bo upoštevala reklamacij, ki niso v skladu s pritožbenim postopkom.

### Pritožbeni postopek:

Potnik mora takoj na kraju samem reklamirati neustrezno storitev pri predstavniku organizatorja, v njegovi odsotnosti pa ponudniku storitve. Potnik mora pri odpravljanju vzroka pritožbe sodelovati s predstavnikom z dobrim namenom. Če potnik ne sprejme ponujene rešitve reklamacije, ki ustreza vplačanim storitvam po programu, Autentica ne bo upoštevala kasnejših zahtev za povrnitev škode ali znižanje cene potovanja. Če vzroka pritožbe ni možno odpraviti, potnik s predstavnikom sestavi pisno potrdilo. Po povratku s potovanja mora potnik v roku dveh mesecev poslati pisno reklamacijo na naslov: Autentica - turistično razvojna agencija, Ulica Danila Zelena 1, Koper, ter priložiti dokaze, ki bodo dokazovali utemeljenost reklamacije (pisno potrdilo s podpisom predstavnika ali ponudnika storitve, morebitne račune zaradi dodatnih stroškov ipd.). Organizator bo upošteval samo utemeljene pisne pritožbe z vsemi priloženimi dokumenti o vzroku reklamacije.

## ZDRAVSTVENI PREDPISI

Vsak potnik, ki potuje v rizične kraje, si mora pri svojem zdravniku do časa priskrbeti vsa potrebna cepljenja - rumeno knjižico!

## PRTLJAGA

Prijavo izgubljene ali poškodovane prtljage potnik sam naslovi na hotel, turistično kmetijo ali prevoznika. Pri letalskem prevozniku je za prtljago odgovorna izključno letalska družba.

## OBVEZNOSTI ORGANIZATORJA

Organizator mora skrbeti za dobro izvedbo storitev in izbiro poslovnih partnerjev ter zastopati pravice in interese potnikov v skladu z dobrimi navadami v turizmu. Potniku je dolžan nuditi vse v programu aranžmaja navedene storitve in je odgovoren za morebitne nerealizirane ali le delno realizirane storitve.

Organizator izključuje vsakršno odgovornost v primeru spremembe ali nerealizacije storitev, nastalih zaradi višje sile ali zamud prevoznih sredstev v skladu s pozitivnimi zakonskimi predpisi in mednarodnimi konvencijami.

### **UPORABA PODATKOV**

Autentica vse pridobljene osebne podatke o potnikih varuje v skladu z zakonom o varstvu osebnih podatkov. Šteje se, da potnik s naročilom izleta/aranžmaja/potovanja pristaja na uporabo teh podatkov tudi za namene statistične obdelave in obveščanja o ponudbi. Če potnik tega ne želi, lahko to pisno izjavi ob prijavi na potovanje.

### **SOBE**

Če potnik pri rezervaciji ni doplačal sobe s posebnimi značilnostmi (pogled na morje, balkon, komfort, lega-orientacija, določeno nadstropje), bo nastanjen v eni od sob, ki so uradno registrirane za izdajanje gostom. Razdelitev sob je v pristojnosti sobodajalcev, organizator potovanja nima pri tem nobenega vpliva, vaše želje lahko posreduje, ne more pa zagotoviti, da bodo le-te tudi izpolnjene. Pri nastanitvi v enoposteljni sobi mora potnik upoštevati, da le-ta običajno ne ustreza standardu dvoposteljne sobe, da je običajno manjša in ima slabšo lego. Pri nastanitvi v triposteljni sobi mora potnik upoštevati, da gre največkrat dejansko za dvoposteljno sobo s pomožnim ležiščem, pri čemer nastanitev tretje osebe ne ustreza standardu nastanitve ostalih dveh oseb. Običajno gre za zložljivo posteljo, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je primerna za otroke. Potnik naj tudi upošteva, da zložljiva postelja nekoliko omeji gibanje v sobi. Po običajih in pogodbah s sobodajalci se izmenjava sob in apartmajev vrši med 12. in 16. uro, zato je treba pri odhodu zapustiti sobo do 10. ure, saj jo je potrebno pripraviti za nove goste.

### **USTNE INFORMACIJE O STORITVI**

Ustne informacije in zagotovila, ki jih dobi potnik izven Autentice, Autentico oz. organizatorja ne obvezujejo. To velja tudi za krajevne in hotelske prospekte, ki jih potnik dobi v hotelu ali apartmaju. Veljajo le podatki iz kataloga ali podatki, ki so napisani na prijavnici/pogodbi o potovanju, ki je sklenjena neposredno med Autentico in potnikom. Informacije, ki jih dobi potnik na prodajnem mestu, ne obvezujejo organizatorja bolj kot navedbe v ponudbi, oz. v samem programu.

### **SODNA PRISTOJNOST**

V smislu prejšnje točke teh pogojev ima kupec storitve po tem programu pravico do reklamacije pri organizatorju programa. Če kupec ni zadovoljen z odločitvijo organizatorja, ima pravico poiskati zaščito na sodišču. V tem primeru je pristojno sodišče v kraju sedeža odgovornega organizatorja.

### **OPOZORILO**

Ti splošni pogoji in navodila so sestavni del pogodbe, s katero naroči gost storitve pri Autentica za kar prejme račun.

Autentica - turistično razvojna agencija, d.o.o.

Koper, 7.5.2026