

# SPLOŠNI POGOJI veljajo od 10.5.2022

## UVOD

### 1. SPLOŠNA DOLOČILA

Ti splošni pogoji in navodila za potovalne storitve in paketna potovanja so sestavni del pogodbe o (paketnem) potovanju oziroma napotnice/voucherja, ki jo skleneta Relax Turizem d. d. (v nadaljevanju Relax) oziroma pooblaščenca agencija in potnik, ki se prijavlja za določeno potovalno storitev ali paketno potovanje.

Splošni pogoji so razdeljeni na Uvod, Prvi in Drugi del ter na Druge obveznosti potnika. Uvod, Prvi del ter Druge obveznosti potnika velja ne glede na to ali Relax nastopa v vlogi organizatorja potovanja ali v vlogi prodajalca. Drugi del je v uporabi samo za primere, ko je organizator potovanja Relax. Dodatek Dobro je vedeti ter Razlaga prodajnih ugodnosti Relaxa, je Relax pripravil zato, da je potnik oz. potencialna stranka Relaxa celovito seznanjen z načinom poslovanja Relaxa. Slednja dodatka naj potnik oz. potencialna stranka upošteva ne glede na to kdo je organizator.

Prav tako veljajo splošni pogoji Drugega dela, v kolikor je izrecno navedeno, da veljajo tudi za prodajo paketnih potovanj drugih organizatorjev ali v primeru, ko potniku pred sklenitvijo pogodbe iz objektivnih razlogov ne bi bili dostopni splošni pogoji drugega organizatorja potovanj. V slednjem primeru splošni pogoji Drugega dela veljajo samo v obsegu, ki urejajo del, s katerim se potnik ni mogel seznaniti preko splošnih pogojev organizatorja.

Sestavni del pogodbe o (paketnem) potovanju je tudi program potovanja oz. katalog in cenik organizatorja, splošni pogoji organizatorja potovanja ter splošni pogoji nezgodnega zavarovanja zavarovalnice Europäische Reiseversicherung AG, Dunaj (v nadaljevanju Europäische). Prav tako so sestavni del pogodbe o potovanju plačilni pogoji družbe Relax, ki so vsakokrat dostopni na spletni strani družbe Relax. Za večje skupine se lahko glede plačilnih pogojev sklene posebna pogodba.

V vsakem primeru program podrobneje ureja razmerja pogodbenih strank, zato v primeru drugačnega določila v programu za posamezno potovanje, veljajo določila programa.

Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, Relaxa ne obvezujejo bolj kot navedbe v programu ali ponudbi. V primeru dvoma se vedno štejejo za veljavne: pisna ponudba, pisna informacija ali pisna razlaga.

Z določili Splošnih pogojev se potnik lahko seznanja na spletni strani [www.relax.si](http://www.relax.si) ter v vseh Relaxovih poslovalnicah.

### 2. DEFINICIJE

- Naročnik oziroma potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo, nakup ali plačilo potovalnih storitev ali kombinacijo potovalnih storitev Relaxa in se nanjo nanašajo navedeni splošni pogoji.

- Sopotnik je skladno z Obligacijskim zakonikom oseba, v korist katere se sklepa pogodba in lahko svoja upravičenja iz pogodbe uresničuje izključno preko potnika, ki je z Relaxom sklenil pogodbo.

- Kraj potovanja je kraj v katerem se nahaja prenočitveni objekt, ki je predmet konkretne pogodbe o potovanju. Če s pogodbo ni določen prenočitveni objekt, se kot kraj potovanja šteje letoviška regija opredeljena v pogodbi o potovanju.

- Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo pri blagajni Relaxa ali pooblaščenca agenciji oziroma, ko Relax prejme plačilo na svoj transakcijski račun.

- Pogodba o potovanju je pogodba o potovalni storitvi ali kombinaciji potovalnih storitvah, ki ne predstavljajo turističnega paketa.

- Pogodbe o (paketnem) potovanju je pogodba o potovanju in pogodba o paketnem potovanju.

- V teh splošnih pogojih uporabljeni izrazi (potovalne storitve, turistični paket, pogodba o paketnem potovanju) imajo enak pomen, kot ga imajo v Zakonu o varstvu potrošnikov (v nadaljevanju: ZVPot).

## **1. DEL**

### **3. PRIJAVA**

Potnik odda (pisno ali ustno) prijavo za potovalno storitev oziroma kombinacijo potovalnih storitev, v kateri koli Relaxovi poslovalnici, preko internetne oziroma telefonske prodaje ali pooblaščenega agencije.

Ob prijavi je potnik dolžan navesti vse podatke in predložiti dokumente, ki jih zahteva program potovanja. Le takšna (popolna) prijava je za Relax zavezujoča. Za zavezujočo prijavo se šteje tudi vsako naročilo, posredovano v ustni ali pisni obliki, ki vsebuje ime in priimek potnika ter ostalih udeležencev (sopotnikov), številko kreditne kartice ali identifikacijo drugega plačilnega sredstva, plačilo prijavnine (stroškov prijave) ali njenega dela, (delno) plačilo potovalnih storitev ali dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik posredoval zavezujočo prijavo, pa tudi prijava, ki vsebuje katerega koli izmed navedenih podatkov.

V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih oziroma točnih podatkov, je odgovoren za vse stroške oziroma posledice, ki lahko nastanejo zaradi napačnih podatkov.

V primeru oddaje prijave po telefonu, preko elektronskega naslova ali preko spleta se šteje, da je potnik predhodno sprejel te Splošne pogoje, s katerimi se je seznanil preko spletne strani Relaxa.

Od prijave lahko potnik odstopi le v skladu z določili teh splošnih pogojev o potnikovi odpovedi pogodbe. Zavezujoča prijava se nanaša tako na potnika samega kot tudi na ostale udeležence, v korist katerih potnik sklepa pogodbo z Relaxom.

Potnik mora prodajalce že ob iskanju ponudb seznaniti o svoji morebitni gibalnimi omejenosti.

Izračun, ki ga potnik lahko pridobi z uporabo Relaxovega internetnega orodja za izračun, je informativne narave in ni zavezujoč. Po oddaji povpraševanja, potnika kontaktira prodajni referent, ki ponudbo potrdi oziroma dopolni ter omogoči telefonsko prijavo oz. prijavo preko elektronskega naslova. Spletni izračun ni končni nakup počitnic in ni obvezujoč za nikogar. Podatke, ki jih potnik vpiše v obrazec za spletni izračun, bo Relax uporabil samo za namen potnikovega nakupa potovalnih storitev.

### **4. PLAČILO, SKLENITEV POGODBE in PREJEM VOUCHERJA**

Ob prijavi mora potnik plačati prijavnino oz. stroške prijave. Relax v skladu s sklepom in cenikom Združenja turističnih agencij Slovenije za svoje storitve potniku zaračunava standardne rezervacijske stroške in stroške za sestavo ponudbe pri prodaji potovalnih storitev v višini 23,00 EUR na prijavnico (voucher). Strošek za sestavo ponudbe potovalne storitve, ki traja manj kot 24 ur in ne vključuje prenočevanja znaša 10,00 EUR na prijavnico (voucher). Cene veljajo do preklica.

Na osnovi potnikovega povpraševanja preko spleta ali telefona Relax napravi informativno rezervacijo, ki je lahko na opciji največ štiri (4) dni. V primeru obiska v poslovalnici je informativna rezervacija na opciji samo tisti dan, ko je bilo povpraševanje izvedeno, do 19.00 ure. V tem času mora potnik poravnati vsaj 30 % pogodbene vrednosti potovalnih storitev ob prijavi oziroma toliko, kot je navedeno v programu potovanja (akontacijo). Rezervacija je potrjena šele, ko Relax prejme plačilo akontacije. S plačilom akontacije potnik izrazi sprejem ponudbe, zaradi česar se dana pisna ponudba šteje kot pogodba. V primeru neplačila ali nepravočasnega plačila se šteje, da je rezervacija stornirana oziroma odpovedana (pogodba razvezana po samem zakonu).

Preostali del pogodbene vrednosti (70 %) plača potnik najkasneje 21 do 14 dni pred začetkom potovanja oziroma, kakor je navedeno v programu. V kolikor je datum odhoda krajši od 14 dni,

mora biti 100 % plačilo izvedeno takoj ob rezervaciji, sicer se šteje, da do sklenitve pogodbe ni prišlo. V primeru, da potnik ali njegovo prijavno mesto preostalega dela cene potovalnih storitev ne plača do začetka potovanja niti na dan odhoda, se šteje, da je odpovedal potovalne storitve (na dan odhoda) in se smiselno uporabijo določila o potnikovi odpovedi pogodbe teh splošnih pogojev.

Relax in potnik pa se lahko dogovorita tudi o načinu sklenitve pogodbe z odlogom plačila (plačilo po položnicah). V tem primeru se šteje pogodba za sklenjeno takoj ko stranka takšno pogodbo podpiše ali na drug očiten način izrazi, da se z njeno vsebino v celoti strinja. V tem primeru mora stranka prvi obrok poravnati v dogovorjenem roku, sicer se šteje, da je rezervacija stornirana in je pogodba razvezana po samem zakonu.

Potnik prejme napotnico/voucher šele po celotni poravnavi finančnih obveznosti iz sklenjene pogodbe.

Kadar za potnika potovalne storitve rezervira pooblaščen turistična agencija, veljajo vsa določila iz te točke, smiselno tudi za pooblaščen turistično agencijo, v kolikor ni v medsebojni pogodbi s pooblaščen turistično agencijo dogovorjeno drugače.

V primeru, ko so naročnik in/ali plačnik turističnih storitev in koristnik (uporabnik) turističnih storitev različne pravne ali fizične osebe, je podana solidarna odgovornost vseh za plačilo rezerviranih turističnih storitev.

## 5. POSEBNE STORITVE, VIZUMI

Posebne storitve so tiste storitve, ki praviloma niso vštete v ceno potovalnih storitev: enoposteljna soba, posebna prehrana, opcijski dodatni izleti, ipd. (posebne zahteve potnika) ali so za njih v programu predvidena doplačila (vizumi, letališke pristojbine ipd.), zato jih potnik plača posebej, razen če ni v programu določeno drugače. V primeru, da so k posamezni potovalni storitvi razpisane posebne oziroma dodatne storitve, potnik posreduje želje po teh storitvah ob prijavi, doplača pa jih k ceni izbranih potovalnih storitev.

Potnik si lahko vizum uredi sam ali pa prosi Relax za posredovanje pri pridobitvi vizuma. Kadar si potnik sam ureja vizum, Relax ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Šteje se, da si potnik vizum ureja sam, kadar Relaxu ne dostavi potrebnih dokumentov za ureditev vizuma v roku, ki je določen v programu ali ponudbi. Za posredovanje pri izdelavi vizumov Relax zaračunava stroške posredovanja, ki niso všteti v ceno potovalnih storitev, ampak se plačajo posebej. Višina teh stroškov je odvisna od države v katero se potuje. Stroškov pridobitve vizumov Relax potniku v nobenem primeru ne vrača, tudi kadar pride do odpovedi potovanja s strani organizatorja. Če potnik iz naslova pridobitve vizumov obveznosti ne izpolni, ravna Relax po določilih, ki se nanašajo na potnikovo odpoved potovanja.

## 6. ZAVAROVANJE ODPOVEDI POGODBE O (PAKETNEM) POTOVANJU

Relax ima sklenjeno pogodbo za zavarovanje odpovedi pogodbe o (paketnem) potovanju z Europäische Reiseversicherung AG (Generali Zavarovalnica d. d.), kjer lahko potnik sklene zavarovanje potovalnih storitev. Zavarovanje je veljavno samo, če je premija plačana v celoti ob sklenitvi zavarovanja. Splošne pogoje zavarovanja potnik prejme v poslovnih enotah Relaxa, objavljeni pa so tudi na spletni strani zavarovalnice [www.evropsko.si/splosni-pogoji](http://www.evropsko.si/splosni-pogoji). Potek in čas reševanja zavarovalnega primera je v pristojnosti zavarovalnice, preko katere je sklenjeno zavarovanje. Če potnik na Relaxa naslovi zahtevek v zvezi z zavarovalnim primerom, se šteje, da je potnik pristal na seznanitev Relaxa s konkretnimi razlogi njegove odpovedi potovanja. Relax v tem primeru vso dokumentacijo nemudoma posreduje zavarovalnici. V kolikor Relax ni organizator potovalnih storitev, se lahko potnik odloči za zavarovanje odpovedi pogodbe o

potovanju pri Europaische Reiseversicherung AG (Generali Zavarovalnica d. d.) ali v skladu s splošnimi pogoji drugega organizatorja.

## 7. POTNIKOVA SPREMEMBA PRED ZAČETKOM IZVEDBE POTOVALNIH STORITEV

Potnik lahko po sklenitvi pogodbe, kjer je rezerviral potovalno storitev ali kombinacijo potovalnih storitev, do 48 ur pred odhodom, spremeni ime ali število potnikov, namestitev, storitev ali datum potovanja, vendar le pod pogojem, da je taka sprememba možna brez odpovedi potovalne storitve. V primeru spremembe Relax potniku zaračuna administrativne stroške v višini 30,00 EUR, v primerih, ko so stroški višji, predvsem kadar potovanje vključuje tudi organiziran prevoz, pa zahteva povrnitev dejanskih stroškov. Kot sprememba potovanja se smatra vsaka sprememba, ki povzroči izpis nove pogodbe oz. napatnice/voucherja. V primeru spremembe se upoštevajo prodajne cene, ki veljajo na dan spremembe. Sprememba potovanja, ki ne zahteva izpisa nove pogodbe oz. napatnice/voucherja, se ne zaračunava.

## 8. SPREMEMBA PROGRAMA PO ZAČETKU IZVEDBE POTOVALNIH STORITEV

V kolikor potnik med samo izvedbo potovalnih storitev po svoji želji spremeni program oziroma ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe o (paketnem) potovanju, se šteje, da je potnik odstopil od pogodbe med potovanjem. V tem primeru je potnik odgovoren za stroške in škodo, ki jo je s tem povzročil. V primeru spremembe programa na lastno željo ali zaradi višje sile, ne da bi za to obstajali razlogi na strani organizatorja zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati kakršne koli odškodnine ali znižanja cene.

### NESKLADNOSTI UGOTOVI POTNIK

Potnik mora nemudoma obvestiti organizatorja o vseh neskladnostih, ki jih ugotovi med izvedbo potovalnih storitev, vključenih v pogodbo o paketnem potovanju.

Če posamezna potovalna storitev ni izvedena v skladu s pogodbo o paketnem potovanju, organizator ugotovljene neskladnosti odpravi. Če v razumnem roku, ki ga postavi potnik, organizator neskladnosti ne odpravi, lahko potnik razen če gre za primere iz naslednjega odstavka, sam odpravi neskladnosti in zahteva povračilo nastalih stroškov.

Če neskladnosti ni mogoče odpraviti ali bi to povzročilo nesorazmerne stroške, pri čemer se upošteva obseg neskladnosti in vrednost potovalnih storitev, ima potnik pravico zahtevati znižanje cene in povrnitev škode.

Če gre za neskladnosti, ki znatno vplivajo na izvedbo turističnega paketa in jih organizator ne odpravi v razumnem roku, lahko potnik odstopi od pogodbe brez plačila odstopnine in zahteva znižanje cene oziroma povrnitev škode. Kljub odstopu od pogodbe mora organizator potniku zagotoviti povratek z enakovrednim prevoznim sredstvom.

O sprejeti odločitvi o odstopu mora potnik organizatorja obvestiti nemudoma.

### NESKLADNOSTI UGOTOVI ORGANIZATOR

Kadar organizator potovanja ugotovi, da ne more zagotoviti znatnega dela potovalnih storitev, potniku brez plačila dodatnih stroškov za nadaljnjo izvedbo turističnega paketa, ponudi ustrezne nadomestne potovalne storitve, ki so enake ali višje kakovosti od dogovorjenih. V pisnem obvestilu (lahko tudi elektronsko) organizator potniku sporoči spremembe, mu določi rok, v katerem se mora odločiti ali nadomestne storitve sprejema, kako spremembe vplivajo na ceno turističnega paketa in na posledico, da v kolikor v roku ne odgovori, se šteje da odstopa, ne da bi za to moral plačati odstopnino. Če organizator ponudi nadomestno potovalno storitev nižje kakovosti, je zavezan ustrezno znižati ceno paketa. Potnik lahko nadomestne storitve zavrne, le če niso primerljive z navedenimi v pogodbi ali če je znižanje cene neustrezno. V tem primeru in v primeru, ko organizator nadomestnih storitev ne ponudi, lahko potnik, kadar je to ustrezno, zahteva znižanje cene oziroma povrnitev škode.

Če zaradi neizogibnih in izrednih okoliščin organizator ne more zagotoviti povratka potnika, kot je dogovorjeno s pogodbo o paketnem potovanju, stroške potrebne nastanitve, ki je po možnosti enakovredne kategorije, kot je dogovorjena v pogodbi o paketnem potovanju, krije organizator, za število nočitev kot jih določa zakon oziroma posebni predpisi Evropske unije.

## 9. POTNIKOVA ODPOVED in PRAVICA DO PRENOSA NA TRETJO OSEBO

Potnik ima pravico do odpovedi pogodbe o (paketnem) potovanju. Potnikova odpoved ima za posledico tudi izgubo koristi morebitnih sopotnikov.

Potnik mora pogodbo odpovedati pisno. Postopek odpovedi kadar Relax ni organizator je določen v splošnih pogojih organizatorja.

Višina stroškov odpovedi pogodb o (paketnem) potovanju drugih organizatorjev potovanja, je določena s splošnimi pogoji ali drugim aktom organizatorja.

## 10. ODSTOP ORGANIZATORJA

Organizator si pridržuje pravico, da odstopi od pogodbe o paketnem potovanju, če:

- zaradi neizogibnih in izrednih okoliščin ne more izpolniti pogodbe o paketnem potovanju in o odstopu od pogodbe obvesti potnika pred začetkom turističnega paketa brez nepotrebnega odlašanja ali če
- se ni zbralo najmanjše število oseb, navedenih v pogodbi o paketnem potovanju, in Relax obvesti potnika o odstopu od pogodbe v pogodbeno dogovorjenem roku.

Rok v katerem mora organizator obvestiti potnika je:

- 20 dni pred začetkom turističnega paketa pri potovanjih, daljših od šest dni;
- 7 dni pred začetkom turističnega paketa pri potovanjih, ki trajajo od dva do šest dni;
- 48 ur pred začetkom turističnega paketa pri potovanjih, krajših od dveh dni.

V primeru, da organizator odpove potovanje, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene turističnega paketa, brez povračila škode.

## 11. PRAVICE ORGANIZATORJA

Organizator lahko zamenja po pogodbi dogovorjeno nastanitev, kar se lahko zgodi tudi šele na kraju samem, vendar le z nastanitvijo v objektu iste ali višje kategorije. Morebitna višja cena nastanitve ne bremeni potnika.

Organizator ima pravico do spremembe programa zaradi izrednih okoliščin, ki jih ni možno predvideti, se jim izogniti ali jih kako drugače preprečiti. Relax si pridržuje pravico do spremembe voznega reda, tudi tik pred odhodom, vendar mora biti potnik o tem kljub temu pravočasno obveščen. Odhod je lahko tudi popoldne oziroma pozno zvečer in povratek zjutraj.

Organizator ima pravico do spremembe voznega reda, tipov letal, prevoznika in smeri poleta (vmesni postanki, odhod/vrnitev preko drugega letališča, ipd.), ki nastopijo zaradi različnih tehničnih in organizacijskih razlogov. Na nastanek zamud zaradi preobremenjenosti potniškega prometa, stavk, slabega vremena, organizator nima vpliva. Organizator 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. Organizator ne odgovarja za materialno ali nematerialno škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza oziroma prevoznega sredstva.

Spremembe iz prejšnjega odstavka pri paketnih potovanjih ne štejejo za spremembo programa potovanja, saj sta prvi in zadnji dan potovanja, ne glede na uro pričetka potovanja, namenjena izključno potnikovemu prihodu na dogovorjeno destinacijo oz. odhodu iz nje, ne pa tudi potnikovemu počitku in koriščenju hotelske ter organizatorjeve ponudbe.

## 12. OBVEZNOSTI IN ODGOVORNOSTI ORGANIZATORJA

Organizator potovanja mora brez nepotrebnega odlašanja zagotoviti ustrezno pomoč potniku, ki se med potovanjem znajde v težavah. Pomoč zajema: zagotavljanje ustreznih informacij o zdravstvenih storitvah, lokalnih organih oblasti in o konzularni pomoči, pomoč pri zagotavljanju sredstev za komuniciranje na daljavo in pomoč pri iskanju nadomestnih potovalnih aranžmajev. Če težave nastanejo zaradi namernega ali malomarnega ravnanja potrošnika, lahko organizator potniku zaračuna razumno nadomestilo.

Organizator odgovarja za izpolnitev pogodbe o paketnem potovanju ne glede na to, ali vključene potovalne storitve izvaja sam ali jih izvaja drugo podjetje.

Potnik je upravičen od organizatorja zahtevati povrnitev škode, ki mu je nastala zaradi kakršne koli neskladnosti s pogodbo, razen če organizator dokaže, da je za neskladnost odgovoren potnik, tretja oseba, ki ni povezana z zagotavljanje potovalnih storitev in je bila neskladnost nepredvidljiva ali neizogibna ali je neskladnost posledica neizogibnih in izrednih okoliščin.

Kadar turistični paket vključuje tudi prevoz, organizator potniku zagotovi povratek z enakovrednim prevoznim sredstvom, četudi potnik zahteva znižanje cene, povrnitev škode oziroma odstopi od pogodbe.

V primeru zavrnitve vkrcanja proti njihovi volji, odpovedi leta ali velike zamude letalskega prevoza lahko potnik v skladu z Uredbo (ES) št. 261/2004 uveljavlja odškodnino od dejanskega letalskega prevoznika (bodisi preko spletne povezave letalskega prevoznika, bodisi preko katerega od specializiranih posrednikov) tudi takrat, ko je tak let sestavni del paketnega potovanja.

## 13. OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV

Relax obdeluje osebne podatke potnikov zaradi izvedbe pogodbe o (paketnem) potovanju oziroma za izvajanje potrebnih ukrepov pred sklenitvijo le-teh, vse v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov ter Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta ter je zavezan k najvišjim standardom zagotavljanja varstva posameznikovih pravic.

Relax osebne podatke primarno obdeluje z namenom sklenitve oziroma izpolnjevanja pogodbe. Potnik s sklenitvijo pogodbe oz. z naročilom rezervacije, glede na zakoniti interes Relaxa, pristaja na uporabo posredovanih osebnih podatkov tudi za namene statistične obdelave, raziskave trga, vodenja analiz poslovanja, pošiljanja obvestil, povezanih s potovanjem, nadzora kvalitete in obveščanja o ponudbi Relaxa ali njegovih partnerjev (za namene neposrednega trženja), pri čemer sme Relax za zadnje navedeni namen osebne podatke potnikov, kot so ime, priimek, naslov, elektronski naslov, telefonska številka posredovati zunanjemu izvajalcu, ki takšna obvestila o ponudbi odpošlje. Podatkov ne posreduje tretjim osebam, v kolikor za to ne obstaja z zakonom predvidena pravna podlaga.

V kolikor delujejo izvajalci potovalnih storitev, kot so hotelirji, prevozniki, vodniki in podobno, ki jim je zaradi izvedbe potovanja potrebno posredovati potnikove osebne podatke, zunaj jurisdikcije EU, njihovega varovanja, kot je zagotovljeno po predpisih EU in njenih članic, ni mogoče zagotoviti. Enako velja glede podrobnosti iz potnikovih potnih listin oz. podatkov o zdravstvenih

oz. medicinskih zadevah, ki jih potnik sporoči Relaxu, in jih je treba posredovati zaradi izvedbe pogodb o (paketnem) potovanju.

Šteje, da je potnik, ki je sklenitelj pogodbe oz. naročnik rezervacije na poizvedbo, osebne podatke sopotnikov, ki jih navede ob sklepanju pogodbe oz. podaji naročila, pridobil z njihovim soglasjem in vedenjem o vsebini pogodbe oz. naročila, ki se nanašajo na njihove osebne podatke, in je tem sopotnikom izključno odgovoren za posredovanje njihovih osebnih podatkov Relaxu.

Če potnik obdelave podatkov iz naslova neposrednega trženja ne želi, lahko to izjavi ob prijavi na potovanje. Potnik lahko kadarkoli pisno ali na drug dogovorjeni način zahteva, da upravljavec osebnih podatkov trajno ali začasno preneha uporabljati njegove osebne podatke za namen neposrednega trženja. Prav tako lahko uveljavlja vse ostale mehanizme, ki mu jih za varovanje njegovih osebnih podatkov zagotavljajo splošni predpisi, kot so npr. pravica do dostopa do osebnih podatkov, njihovega popravka ali izbrisa, omejitve obdelave, prenosa k drugemu upravljavcu ter pravica do ugovora in pritožbe pri državnem nadzornem organu.

Relax je za zagotavljanje varstva pravic potnikov imenoval Pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov. Zahtevke v zvezi s pravicami potnikov na področju varovanja in prostega pretoka osebnih podatkov sprejema na elektronski naslov [gdp@relax.si](mailto:gdp@relax.si), ali po pošti na naslov Relax Turizem d. d., Meža 10, 2370 Dravograd, z dopisom: Za pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov.

Z namenom zagotavljanja kar se da visokega standarda varovanja osebnih podatkov potnikov, je Relax sprejel poseben Pravilnik o varovanju osebnih podatkov, ki je sestavni del Splošnih pogojev, ter je dostopen na spletni strani Relaxa.

#### 14. V PRIMERU LIKVIDNOSTNIH TEŽAV

Če posamezne potovalne storitve paketnega potovanja oz. povezanega potovalnega aranžmaja ne bi bile izvedene zaradi likvidnostnih težav organizatorja paketnega potovanja oz. ponudnika, ki omogoča povezane potovalne aranžmaje, potnik zahteva njihovo zagotovitev od naslovnika, o katerem je obveščen na obrazcu o standardnih informacijah pred sklenitvijo pogodbe. Če pogodba vključuje prevoz, je organizator odgovoren tudi za povratek.

Jamstvo v primeru likvidnostnih težav uživajo potniki ne glede na svoj kraj bivanja, kraj odhoda ali kraj prodaje turističnega paketa in ne glede na to, v kateri državi članici EU je subjekt, ki zagotavlja jamstvo.

#### 15. REKLAMACIJE

V primeru, da organizator nepopolno izvede pogodbeno dogovorjene potovalne storitve (neskladnost s pogodbo), lahko potnik zahteva znižanje cene dogovorjenega potovanja. Če je potniku zaradi tega nastala škoda, ima potnik pravico zahtevati tudi odškodnino.

V primeru manjših pomanjkljivosti izvedbe storitev, ki ne vplivajo na pogodbeno ceno, se naj potnik obrne neposredno na ponudnika storitve (npr. hotelirja, prevoznika). V kolikor s svojo zahtevo ne bo uspešen, naj o tem nemudoma obvesti organizatorja.

Potnik mora vedno svoje pripombe, sporočila, pritožbe ali zahteve v zvezi z izvedbo potovalnih storitev oz. turističnega paketa nasloviti na organizatorja in ravnati skladno s splošnimi pogoji organizatorja.

V primeru, ko Relax nastopa kot prodajalec in potnik nanj naslovi sporočila, zahteve ali pritožbe v zvezi z izvedbo turističnega paketa, jih Relax brez nepotrebne odlašanja posreduje organizatorju potovanja.

## 16. MINIMALNO ŠTEVILO UDELEŽENCEV

Kadar organizator v programu objavi različne cene za različno število udeležencev, je potnik dolžan plačati kupnino glede na končno število udeležencev. Če se mu ob prijavi obračuna nižja cena in število potnikov po programu za to ceno ni doseženo, je potnik dolžan, na poziv organizatorja, najkasneje do dne pričetka potovanja doplačati v programu navedeno razliko. V primeru nasprotno situacije (preplačila glede na število prijavljenih), je Relax dolžan potniku vrniti v programu navedeno razliko, najkasneje v 3 delovnih dneh po prejemu organizatorjevega poročila o končnem številu udeležencev, če je sam organizator, pa najkasneje do dne potovanja.

## 17. PRIMERI, KO RELAX NI ORGANIZATOR POTOVANJA

V primerih ko Relax ni organizator potovanja, nastopa v vlogi prodajalca. Smatra se, da Relax prodaja tovrstne potovalne storitve v tujem imenu in za tuj račun.

V teh primerih podaja od organizatorja potovanja prejete informacije potniku in mu pomaga pri prijavi na potovanje. Za potovalne storitve drugih ponudnikov in paketna potovanja drugih organizatorjev potovanj, veljajo splošni pogoji organizatorja potovanja, še posebej se potnika opozarja na pogoje prijave, plačila in morebitne odpovedi potovanja. Takšni programi so posebej označeni, ustrezna označba – ime organizatorja pa je podana tudi na ponudbi/prijavnici/pogodbi oziroma potrdilu o potovanju.

V primeru nejasnosti v zvezi s takšnim potovanjem, se naj potnik za pojasnilo pravočasno obrne na Relax.

V primeru, da Relax proda turistični paket organizatorja potovanja, ki ima sedeža zunaj Evropskega gospodarskega prostora, Relax odgovarja za skladnost izvedbe turističnega paketa s pogodbo o paketnem potovanju, razen če dokaže, da organizator ravna v skladu s temi določbami. Jamstvo v primeru likvidnostnih težav zagotovi Relax, razen če dokaže, da takšno jamstvo zagotavlja organizator.

Odgovorni organizator letovanj v Tuniziji je TA OASIS TOURS d. o. o., Kotnikova ulica 5, Ljubljana ter za potovanja SAJKO TURIZEM d. o. o., Trg svobode 22, 2310 Slovenska Bistrica.

## 18. INFORMACIJE in NAPAKE V KATALOGIH IN/ALI NA INTERNETU

Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, Relaxa ne obvezujejo bolj kot navedbe v programu ali ponudbi. V primeru dvoma se vedno štejejo za veljavne: pisna ponudba, pisna informacija ali pisna razlaga.

Fotografije, objavljene na internetu in v reklamnih materialih, katerih vsebina je animacijske narave in jih Relaxu posredujejo potniki z željo, da se objavijo, so informativne narave, zato Relax ne jamči za popolnost ali verodostojnost podatkov ter izgled teh fotografij.

Relax si pridržuje pravico do tiskarskih napak v katalogu ter na internetni strani. V primeru takšnih napak potnika ob prijavi o tem obvesti prodajni referent. V kolikor se zaradi morebitnih napak informacije o potovalnih storitvah razlikujejo, veljajo kot verodostojne informacije in podatki, navedeni na ponudbi oz. v potrdilu o potovanju/voucherju.

Relax ne prevzema nobene odgovornosti za morebitne viruse, ki bi se k uporabnikom prenesli s spletne strani, zaradi česar se priporoča, da se uporabniki pred nevarnostjo virusov ustrezno zavarujejo še pred prenosom informacij s spletne strani.



Za napake, ki nastanejo zaradi tehničnih okvar v sistemu rezervacije je odgovoren Relax, razen če je za te napake odgovoren potnik ali so posledica neizogibnih in izrednih okoliščin.

## 19. IZVENSODNI IN SODNI SPORI

Relax ima dovoljenje za opravljanje storitev potrošniškega kreditiranja. Morebitne spore iz kreditne pogodbe bosta pogodbeni stranki reševali sporazumno. Relax v skladu z 38. členom Zakona o potrošniških kreditih zagotavlja postopek izvensodnega reševanja sporov s potrošniki v zvezi z opravljanjem storitev potrošniškega kreditiranja pred neodvisnim izvajalcem izvensodnega reševanja sporov (izvajalec IRPS).

Relax priznava kot pristojnega izvajalca za reševanje potrošniških sporov Evropski center za reševanje sporov, Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana, telefonska številka: 0038682056590, elektronski naslov: info@ecdr.si, spletna stran: www.ecdr.si.

Za reševanje morebitnega spora glede potnikovih zahtevkov v zvezi s potovalnimi storitvami ali morebitni drugi potrošniški spori, Relax ne priznava nobenega izvajalca IRPS.

Relax omogoča spletno trgovino na območju RS. Za spletno rezervacijo se poleg teh pogojev uporabljajo Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine Relax.

Za reševanje sporov, ki jih potnik in Relax ne bi mogla rešiti po mirni poti, je pristojno okrajno oziroma okrožno sodišče v RS. Krajevno pristojnost sodišča lahko potnik kot upnik oz. Relax kot upnik izbereta na podlagi stalnega oz. začasnega prebivališča potnika, glede na sedež družbe Relax ali glede na kraj sklenitve pogodbe.

## 20. VELJAVNOST SPLOŠNIH POGOJEV

Ti splošni pogoji začnejo veljati z dnem 1. 4. 2022 in učinkujejo v vseh pogodbenih razmerjih, sklenjenih po njihovem sprejemu.

### **DRUGI DEL**

Določila tega dela, skupaj s preostalimi Splošnimi pogoji veljajo le za potovalne storitve, kjer nastopa Relax kot organizator.

## 21. CENE

Cene potovalnih storitev so določene s programom potovanja ali letovanja ter veljajo od dneva objave programa. Relax si pridržuje pravico do spremembe cene po sklenitvi pogodbe o (paketnem) potovanju in pred začetkom turističnega paketa, zaradi sprememb cene prevoza, sprememb cene goriva ali drugih virov energije, zaradi sprememb ravni davkov ali pristojbin za potovalne storitve, vključene v pogodbi, ki jih naložijo tretje osebe, ki niso neposredno vključene v uvedbo potovalne storitve (turistične takse, pristajalne pristojbine, pristojbine za vkrcanje ali izkrcanje v pristanišču in na letališčih) ali sprememb menjalnih tečajev valute, ki vplivajo na ceno potovalnih storitev. Če se zaradi navedenih sprememb, stroški znižajo, ima potnik pravico do znižanja cene. Relax si lahko od tega zneska odšteje dejanske administrativne stroške.

Cena se na novo določi tako, da se upošteva le odstotkovna sprememba v spremenjenem strošku, pri čemer se upošteva njegov strukturini delež v času sklenitve pogodbe.

Pri rezervaciji turističnega paketa je povišanje cena dovoljeno samo, če je Relax najpozneje do dvajset dni pred začetkom turističnega paketa o tem na jasen, razumljiv način, na trajnem nosilcu

podatkov, vključno z obrazložitvijo, obvestil potnika.

Če zvišanje dogovorjene cene preseže 8 % cene turističnega paketa, lahko potnik odstopi od pogodbe, lahko pa sprejme tudi nadomestni turistični paket. V primeru da potnik ne sprejme nadomestnega turističnega paketa, ki je enakovredne ali višje kakovosti in odstopi od pogodbe, mu organizator brez nepotrebnega odlašanja, vrne vsa plačila. Ob tem lahko potnik zahteva tudi povrnitev škode.

Relax potnika brez nepotrebnega odlašanja, na jasen, razumljiv in viden način, na trajnem nosilcu podatkov obvesti o: spremembi cene turističnega paketa, razumnem roku, v katerem lahko potnik obvesti Relax o svoji odločitvi, o ponujenem nadomestnem turističnem paketu in njegovi ceni, kadar je to primerno ter o tem, da če potnik v roku ne odgovori, se šteje, da odstopa od pogodbe.

Relax lahko v programu določi, da potnik plača storitve, ki bodo opravljene na kraju samem. V tem primeru Relax ne nastopa kot organizator, ampak zgolj kot informator in mora potnik uveljavljati vse reklamacije neposredno pri kraju samem.

## 21.a DOPLAČILO ZA GORIVO NA ČARTERSKIH POLETIH

### **TABELA: INFORMATIVNI ZNESKI DOPLAČIL GORIVA NA ČARTARSKIH POLETIH**

Dolžina leta/cena goriva po sistemu PLATS na dan končnega izračuna	letido 1,5 ure (Krf, Kefalonija, Zakintos)		letid 1,5 do 3 ure (Kos, Heraklion, Santorini, Rodos, Karpatos)		letid 3 do 4,5 ure (Hurgada, Tenerife, Madeira, Zanzibar)	
	Doplačilo na osebo po smeri	Doplačilo na osebo za povratni prevoz	Doplačilo na osebo po smeri	Doplačilo na osebo za povratni prevoz	Doplačilo na osebo po smeri	Doplačilo na osebo za povratni prevoz
701,00 – 800,00 EUR/tono	4,00 EUR	8,00 EUR	6,00 EUR	12,00 EUR	8,00 EUR	16,00 EUR
801,00 – 900,00 EUR/tono	8,00 EUR	16,00 EUR	12,00 EUR	24,00 EUR	16,00 EUR	32,00 EUR
901,00 – 1.000,00 EUR/tono	12,00 EUR	24,00 EUR	18,00 EUR	36,00 EUR	24,00 EUR	48,00 EUR
1.001,00 – 1.100,00 EUR/tono	16,00 EUR	32,00 EUR	24,00 EUR	48,00 EUR	32,00 EUR	64,00 EUR
1.101,00 – 1.200,00 EUR/tono	20,00 EUR	40,00 EUR	30,00 EUR	60,00 EUR	40,00 EUR	80,00 EUR
1.201,00 – 1.300,00 EUR/tono	24,00 EUR	48,00 EUR	36,00 EUR	72,00 EUR	48,00 EUR	96,00 EUR
1.301,00 – 1.400,00 EUR/tono	28,00 EUR	56,00 EUR	42,00 EUR	84,00 EUR	56,00 EUR	112,00 EUR
1.401,00 – 1.500,00 EUR/tono	32,00 EUR	64,00 EUR	48,00 EUR	96,00 EUR	64,00 EUR	128,00 EUR
1.501,00 – 1.600,00 EUR/tono	36,00 EUR	72,00 EUR	54,00 EUR	108,00 EUR	72,00 EUR	144,00 EUR

Pojasnilo: Zneski v tabeli so izračunani kot razmerje med dolžino poleta in ceno tone goriva po sistemu PLATS na dan končnega izračuna. O končnem znesku bo organizator obvestil potnika najkasneje 20 dni pred začetkom turističnega aranžmaja. Organizator potovanja si pridržuje pravico do spremembe zneskov, navedenih v tabeli, v kolikor bi se cena tone goriva dvignila še višje kot je trenutno najvišji znesek v tabeli.

## 22. DOPLAČILO ZA PRIMER ODPOVEDI POGODBE (odpovedni riziko)

Vsak potnik lahko ob rezervaciji potovalnih storitev, katerega organizator je Relax doplača za primer odpovedi pogodbe, če nastopijo naslednje okoliščine, po sklenitvi pogodbe o potovanju in pred njenim začetkom izvajanja:

- smrt, nesreča ali nepričakovano poslabšanje zdravstvenega stanja;
- hujša nesreča ali smrt ožjih svojcev, kar zavarovancu onemogoča potovanje;
- višja sila (npr. pandemija, epidemija...)

Višina doplačila znaša 5 % pogodbene vrednosti potovalnih storitev. Ne glede na doplačilo za primer odpovedi pogodbe ima Relax v primeru potnikove odpovedi pravico do povrnitve administrativnih stroškov v višini vplačanega doplačila za primer odpovedi pogodbe. Preostali

vplačan znesek se potniku vrne v roku 15 dni v gotovini (na TRR) od datuma prejema popolne dokumentacije za odpoved.

Potnik mora potovanje odpovedati pisno in z ustreznim dokazilom, in sicer najkasneje do 2 dni oziroma do 1 dan pred odhodom na potovanje; v nasprotnem primeru nima pravice do uveljavljanja vračila na podlagi doplačila za primer odpovedi pogodbe. Zahtevka za vračilo ni mogoče uveljavljati po datumu začetka potovanja, kakor tudi ne za čas neizkoriščenega dela potovalnih storitev. Šteje se, da potnik potovanja ni pričel oziroma da je odstopil od pogodbe, kadar potnika ne sprejme na prevoz prevoznik (letalski, ladijski, avtobusni in podobno) iz kakršnih koli razlogov, ki so lahko varnostne ali regulativne narave, ne glede na to, ali se je to zgodilo med potovanjem ali na začetku potovanja. Potnik je v takem primeru odgovoren za vso povzročeno škodo in ne more uveljavljati nobenih vračil na podlagi doplačila za primer odpovedi pogodbe.

V primeru, da potnik odpove pogodbo oziroma odstopi od pogodbe zaradi dokumentirane višje sile, ki je ni mogel predvideti ali se ji izogniti v času pred podpisom pogodbe o potovanju, ter ima o tem ustrezne veljavne uradne dokumente, pa odpovednega rizika ni doplačal, ima Relax pravico do povračila vseh svojih že nastalih stroškov, kakor tudi vseh tistih, ki z odpovedjo potovanja nastanejo. Relax morebitno razliko vrne potniku.

### 23. SPREMEMBA PROGRAMA PRED ZAČETKOM POTOVANJA

O kakršni koli naknadni spremembi programa Relax potnika obvesti nemudoma.

Relax si pridržuje pravico do spremembe dneva, časa in kraja odhoda na potovanje, če se spremeni letalski ali ladijski vozni red ali pa zaradi nepredvidene višje sile. Prav tako lahko spremeni tudi smer potovanja, če se spremenijo bistveni pogoji potovanja (spremenjen vozni red, elementarne nesreče, nezanesljiv položaj na nekem območju itd.), na katere Relax ne more vplivati, brez posebne odškodnine. V teh primerih se Relax ravna v skladu z veljavnimi predpisi v mednarodnem potniškem prometu. O spremembi se potnika obvesti preko kontaktnih podatkov, ki jih je navedel ob prijavi (po telefonu in/ ali elektronski pošti).

### 24. POTNIKOVA ODPOVED

Potnik mora pogodbo odpovedati pisno, praviloma z osebnim obiskom v poslovalnici, kjer se je prijavil, ter vrniti vse morebiti že prejete dokumente. Ob odpovedi mora potnik podpisati odpovedni dokument, ki mu ga v podpis ponudi prodajni referent. V primeru, da potnik zavrne podpis tega dokumenta, se šteje, da potnik odpovedi ni podal. V kolikor potnik odpove pogodbo po elektronski pošti (v tem primeru ne podpiše odpovednega dokumenta) na delovni dan do 16.00 ure, se šteje, da je odpovedal pogodbo na dan, ko je bilo poslano elektronsko sporočilo. V primeru, da pošlje odpoved po elektronski pošti po 16.00 uri, se šteje, da je pogodbo odpovedal naslednji delovni dan.

V kolikor potnik odpove pogodbo, katerega organizator je Relax, na svojo željo, je upravičen do povračila določenega dela vplačanega zneska. Višina vračila je odvisna od časa, v katerem je potnik odpovedal pogodbo in jo Relax zaračunava v odstotkih od celotne cene potovalnih storitev, ne glede na to, kolikšen delež je bil plačan do dneva odpovedi. Za skupine se lahko stroški odpovedi s posebno pogodbo opredelijo tudi drugače. Stroški odpovedi pogodbe za potnika so:

ODPOVED	ODSTOPNINA
do 30 dni pred odhodom	85 EUR za potovalne storitve na Jadranu 115 EUR za potovalne storitve na Mediteranu

od 29 do 22 dni pred odhodom	20 % cene potovalnih storitev
od 21 do 15 dni pred odhodom	40 % cene potovalnih storitev
od 14 do 8 dni pred odhodom	50 % cene potovalnih storitev
od 7 do 2 dni pred odhodom	80 % cene potovalnih storitev
1 dan pred odhodom, na dan odhoda ali neudeležba brez odpovedi	100 % cene potovalnih storitev

V primeru nakupa letalske vozovnice: v primeru, da potnik opravi nakup zgolj letalske vozovnice za let s posebnim letalom (čarterski polet), vračilo kupnine v primeru odstopa od pogodbe s strani potnika ni možno.

Kadar potnik po začetku potovanja le-tega prekine na svojo željo, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delno ne v celoti.

Potnikova pravica do prenosa pogodbe o paketnem potovanju na tretjo osebo, v primeru, ko je Relax organizator se mora izvesti na način, da potnik osebno v eni od poslovalnic Relaxa poda takšno zahtevo. Kdaj je Relax vlogo prejel se uporabijo pravila iz prvega odstavka tega člena.

Ne glede na zgoraj določene stroške odpovedi so le-ti lahko tudi višji, kadar to pogojujejo pogoji organiziranja potovanja, ki jih Relaxu narekujejo veljavni pogoji prodaje in jih pogojujejo poslovni partnerji. Takšen je lahko tudi primer, ko je za njegovo potovanje kupljena vozovnica prevoznika, ki zanjo obračuna 100 % stroške odpovedi ne glede na datum odpovedi. V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi potovanja določeni drugače, veljajo pogoji, določeni v programu.

## 25. ODPSTOP RELAXA

Relax ima glede odstopa od pogodbe o (paketnem) potovanju pravice kot so določene v prvem delu teh splošnih pogojev ODPSTOP ORGANIZATORJA, v kolikor ni v nadaljevanju določeno drugače.

V kolikor v programu ni navedeno drugače, velja za najmanjše število potnikov pri določenem prometnem sredstvu naslednje:

- za potovalne storitve z avtobusom najmanj 30 potnikov;
- za potovalne storitve na rednih letalskih progah po Evropi najmanj 20 potnikov;
- za potovalne storitve na medcelinskih letalskih progah najmanj 15 potnikov;
- za potovalne storitve s posebnimi letali, vlaki in ladjami (trajekti, hidrogliserji ipd.) najmanj 80 % zasedenih sedežev.

Prav tako si Relax pridržuje pravico v celoti ali delno odstopiti od pogodbe o potovanju, ne da bi moral potniku povrniti škodo, če pred ali med izpolnjevanje pogodbe nastanejo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, niti se jim izogniti ali jih odvrniti, za Relax pa so te okoliščine utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi bile takrat podane/znane.

Relax lahko odpove pogodbo oziroma odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil z Relaxom, predvsem, če se ugotovi, da je potnik namerno sporočil napačne podatke o številu potnikov ali njihovi starosti oziroma je med potovanjem prišlo do sprememb, potnik pa o tem ni obvestil Relaxa.

## 26. OMEJITEV ODŠKODNINE

Relax omejuje višino denarne odškodnine za povzročeno škodo zaradi neskladnosti s pogodbo o paketnem potovanju, na trikratnik zneska pogodbene vrednosti potovalnih storitev. Višina denarne

odškodnine za povzročeno škodo zaradi neskladnosti s pogodbo o potovanju, je omejena na vrednost potovalnih storitev navedenih v pogodbi. Omejitev ne velja, če gre za povračilo škode za telesne poškodbe in za škodo, povzročeno namenoma ali iz malomarnosti. Če mednarodne konvencije, ki zavezujejo Republiko Slovenijo, omejujejo obseg povrnitve škode ali pogoje pod katerimi ponudnik posameznih potovalnih storitev, odgovarja za povrnitev škode, se je Relax upravičen sklicevati tudi na te omejitve.

## 27. V PRIMERU LIKVIDNOSTNIH TEŽAV

Relax zagotovi jamstvo za povračilo vseh plačil, ki so bila izvedena s strani potnika ali v njegovem imenu, če posamezne potovalne storitve niso bile izvedene zaradi trenutnih likvidnostnih težav Relaxa. Relax ima jamstvo zagotovljeno pri banki NLB d.d., Trg republike 2, 1520 Ljubljana. Kontaktna točka za primere trenutnih likvidnostnih težav: Custos Bono d.o.o., Dimičeva 13, 1000 Ljubljana, elektronska pošta: [infocustosbono@gmail.com](mailto:infocustosbono@gmail.com), mobilni telefon: +386 70 822812.

## 28. REKLAMACIJE

Potnik oziroma gost je dolžan, na kraju samem, brez nepotrebnega odlašanja, obvestiti Relax (dežurna tel. št. 02/87 70 222) o vseh neskladnostih, ki jih ugotovi med izvedbo potovalnih storitev. V kolikor potnik neskladnosti na kraju samem ne more rešiti, je dolžan od predstavnika oziroma receptorja zahtevati pisno potrditev zahtevanih pomanjkljivosti ali jih zapisati v knjigo pritožb.

Potnik je dolžan pri odpravljanju vzroka neskladnosti sodelovati s predstavnikom oziroma ponudnikom storitve z dobrim namenom. Če potnik ne sprejme ponujene rešitve, ki ustreza vplačanim storitvam po programu, Relax poznejše reklamacije ne bo upošteval.

V primeru, da potnik na kraju samem ni uveljavljal napak pri izvedbi pogodbe in o nepravilnosti ni obvestil dežurne številke družbe Relax, predstavnika ali receptorja, se šteje, da se je potnik strinjal s tako opravljeno storitvijo in je s tem izgubil pravico do vlaganja kasnejših reklamacij z zahtevo po znižanju cene storitve oziroma plačilu škode.

Le na osnovi navedenega ukrepanja lahko potnik v 2 mesecih od nastanka neskladnosti s pogodbo o potovanju oz. v zakonsko določenem roku vloži reklamacijo, sicer se reklamacija ne upošteva. Potnik naj pisno reklamacijo priporočeno pošlje na naslov: Relax Turizem d. d., Meža 10, 2370 Dravograd oziroma elektronsko na [info@relax.si](mailto:info@relax.si). Če Relax ni organizator potovanja, bo njegov zahtevek takoj posredoval organizatorju.

Brez pisne reklamacije Relax ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov. Prav tako Relax ne upošteva reklamacij, ki so prispele na drug naslov, kot je zgoraj navedeno – tj. na sedež družbe in/ali elektronski naslov, oz. če potnik v reklamaciji ne navede naslova objekta, v katerem je bival (hotel, apartma, bungalov, privatna soba), imena hotela ali številke sobe, številke apartmaja oziroma bungalova. Reklamacija mora biti podpisana, vloži pa jo lahko vsak potnik sam, v svojem imenu ali pa za to pisno pooblasti tretjo osebo. Pooblastilo mora biti priloženo reklamaciji, sicer Relax take reklamacije ne bo obravnaval. Relax ne upošteva skupinskih reklamacij, ki jih podpiše več potnikov – skleniteljev pogodbe in se nanašajo na enak reklamacijski zahtevek.

Reklamacija mora biti utemeljena. Potnik naj zato reklamaciji priloži ustrezne materialne dokaze (fotografije in podobno) in/ali ustrezno potrdilo hotelirja, prevoznika oziroma druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik uveljavlja svoj zahtevek.

Višina reklamacije za znižanje cene je v vsakem primeru omejena z višino pogodbene vrednosti potovalnih storitev. Če po krivdi Relaxa ni prišlo do izvedbe programa ali nekaterih storitev, ima potnik pravico do reklamacije v višini realne vrednosti neizvedenih storitev. To določilo ne velja v primeru, če ima Relax pravico do odpovedi pogodbe ali spremembe programa, skladno z določili teh splošnih pogojev in zakona.

Ko potnik sprejme odobren znesek reklamacijskega zahtevka, se s sprejetjem tega zneska strinja, da je njegov zahtevek v celoti rešen in s tem dejanjem potrjuje, da je prejel primerno zadoščenje in se odreka kakršnim koli ponovnim oz. dodatnim zahtevkom.

## **DRUGE OBVEZNOSTI POTNIKA**

Določbe tega dela določajo obveznosti potnika. V kolikor potnik svojih obveznosti iz tega poglavja ne upošteva, odgovarja organizatorju oz. Relaxu za povzročeno škodo, slednja pa sta razbremenjena vsakršne odgovornosti za škodo, ki bi jo potnik utrpel v takem primeru. Če potnik teh obveznosti ne izpolni, ravna Relax po določilih, ki se nanašajo na potnikovo odpoved pogodbe.

### **29. PRED SPREJEMOM PONUDBE (SKLENITVIJO POGODBE)**

Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu (letalski, ladijski, avtobusni) je potnik ob prijavi Relaxu dolžan posredovati vse potrebne podatke o vseh udeležencih potovanja, ki jih prijavlja. Potnik je dolžan posredovati točne podatke (podatki se morajo v celoti ujemati s podatki v uradnih dokumentih udeležencev). Potnik mora Relax opozoriti, če kdo od prijavljenih ni slovenski državljan ter o svojih oz. sopotnikovih posebnih okoliščinah in potrebah (omejena mobilnost-invalidnost, nosečnost, posebne zdravstvene razmere ali mladoletnik brez spremstva). Ne glede na starost mora potnik prijaviti vse svoje sopotnike. Pravico do potovanja v okviru plačanih potovalnih storitev imajo samo osebe navedene na potovalnem dokumentu oziroma voucherju. Opustitev zgoraj navedenih obvez ima za posledico, da zgolj potnik sam odgovarja za stroške oz. posledice nastale iz tega (zamuda, dodatni stroški, prekinitev potovanja, itd.).

Potnik je dolžan podrobneje preučiti elemente ponudbe, opozorila, ki jih prejme od organizatorja in/ali prodajalca ter preučiti elemente organizatorjevega programa in njegovih splošnih pogojev poslovanja. Vse navedeno je potniku dostopno v poslovalnicah Relax oz. na spletni strani Relaxa. V primeru opustitve te obveznosti se potnik ne more uspešno sklicevati na kakršnokoli informacijo pridobljeno kjerkoli ali od kogarkoli, ki bi organizatorju nalagala širše ali drugačne obveznosti, kot to izhaja iz predloženih dokumentov potniku. Če potniku organizatorjeve obveznosti niso v celoti jasne in razumljive, se mora potnik pred sklenitvijo pogodbe obrniti neposredno na organizatorja.

### **30. POTOVALNI DOKUMENTI in DRUGA ZAHTEVANA DOKUMENTACIJA**

Potnik je dolžan spoštovati vse carinske, devizne, zdravstvene in ostale predpise Republike Slovenije, kakor tudi vseh drugih držav, v katere in skozi katere bo potoval.

Potnik, ki se prijavlja za potovanje v tujino, mora imeti veljaven potni list ali drug veljaven in 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 potnik dolžan na časovno veljavnost svojih potovalnih dokumentov paziti sam in Relax za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitev potovanja potnika iz tega naslova ne odgovarja. Za potovanje v Egipt, Turčijo, na Ciper in v Tunizijo potnik potrebuje potni list, ki je veljaven še vsaj 6 mesecev od dneva povratka iz letovanja. Veljavne dokumente morajo imeti tudi vsi sopotniki oz. udeleženci potovanja, ne glede na starost in višino morebitnih popustov.

Uradne osebne dokumente, so udeleženci potovanja dolžni v skladu s predpisi o prestopu državne meje in ustreznimi tujimi zakonodajnimi akti nositi s seboj.

Potnik si je dolžan pred potovanjem oziroma do roka, ki je določen v programu, pridobiti vizume za države v katere potuje in opraviti cepljenja, ki so za te države zahtevana (priskrbeti mednarodno potrdilo – rumeno knjižico, v katero so vpisana opravljena cepljenja).

Relax ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo zavrnitev oz. prekinitev potovanja zaradi potnikovega nespoštovanja predpisov države, v katero vstopa, ali programa, na katerega se je prijavil, kakor tudi ne za stroške, povezane s tem. Potnik sam nosi vse posledice in stroške, ki v zvezi s tem nastanejo njemu, sopotnikom, Relaxu in drugim.

Stroškov vizuma in cepljenja potnik ne more prenesti na organizatorja, četudi do izvedbe pogodbe ni prišlo zaradi odpovedi organizatorja.

### 31 .PRED NASTOPOM POTOVANJA

Potnik mora o svojih posebnih okoliščinah in potrebah, ki so nastale po sklenitvi pogodbe in pred nastopom potovanja (omejena mobilnost-invalidnost, nosečnost, posebne zdravstvene razmere ali mladoletnik brez spremstva) Relax obvestiti najkasneje 3 dni pred začetkom potovanja, sicer izgubi pravice, ki mu bi pripadale iz tega naslova.

Potnik je ob odhodu dolžan predložiti vodji potovanja dokument o plačanih potovalnih storitvah (napotnica/voucher ali/in potrdilo o vplačilu), sicer vodja potovanja potnika ne sprejme na potovanje. V kolikor dokumentov ni prejel vsaj 4 dni pred odhodom, se naj potnik takoj obrne na Relax.

Relax oziroma pooblaščen oseba Relaxa lahko zavrne napotnico oziroma voucher osebe, ki je ob odhodu očitno pod vplivom alkohola, droge ali drugih tovrstnih substanc, predvsem kadar oceni, da bi potnik lahko ogrozil zdravje ali premoženje sebe in drugih udeležencev. Relax v tem primeru smatra, da je potnik odpovedal pogodbo o potovanju na dan odhoda in ravna po določilih o potnikovi odpovedi. Relax bo uveljavljal vso škodo, ki bi jo na poti oziroma med trajanjem izvajanja programa povzročil potnik pod vplivom alkohola, droge ali drugih tovrstnih substanc.

### 32. NASTOP POTOVANJA

Tekom potovanja mora (so)potnik v največji možni meri skrbeti za ohranitev svojega zdravja in za ohranitev svoje lastne osebne in premoženjske varnosti, zato si naj pred nastopom potovanja pridobi potrebne dodatne informacije o zavarovanju svojega zdravja ter o varnostnih napotkih. Informacije lahko potnik pridobi pri Relaxu, svojemu osebnemu zdravniku ali drugih dostopnih točkah. Napotki so objavljeni tudi na spletni strani [www.zdravinapoti.si](http://www.zdravinapoti.si).

Potnik je vedno dolžan ravnati v skladu s hišnim redom nastanitvenega objekta. Prav tako je dolžan spoštovati red na prevoznih sredstvih ter sodelovati s predstavnikom organizatorja, vodnikom ali izvajalcem storitve.

V primeru razglasitve izrednih razmer v določeni državi, se je potnik dolžan držati navodil pristojnih oblastvenih organov.

Praviloma je gost dolžan izprazniti sobo/apartma do 10. ure zjutraj oziroma se lahko v sobo/apartma vseli po 15. uri. Točne ure prevzema in zapustitve sobe/apartmaja zve potnik ob registraciji v namestitveni objekt. V kolikor pri posamezni ponudbi ni navedeno drugače, veljajo navedene ure menjav.



### 33. PRTLJAGA

Za prevoz prtljage oziroma drugih osebnih stvari organizator oziroma prodajalec potovanja ne odgovarja. Slednja zato nista odgovorna za uničeno ali izgubljeno prtljago, prav tako tudi ne za krajo prtljage in drugih dragocenosti v namestitvenem objektu (sobe, apartmaji, ipd.) in/ali prevoznem sredstvu (letalo, avtobus, ladja, ipd.). Vse stroške oziroma škodo, ki bi zaradi tega nastala, nosi potnik sam.

Prijavo izgubljene ali poškodovane prtljage potnik naslovi na prevoznika ali recepcijo namestitvenega objekta. Organizator ali prodajalec lahko nastopa zgolj v vlogi posrednika.

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. Ker so za izgubljeno prtljago pri letalskem potniškem prometu določene pavšalne odškodnine, ki velikokrat ne dosegajo vrednosti izgubljene prtljage, Relax svetuje, da se v prtljagi, ki se odda na letališču, ne puščajo predmeti večje vrednosti.

Za prevoz posebne prtljage, kot so kolo, surf, golf oprema itd. mora potnik prevozniku plačati doplačilo, in sicer po navadi ob odhodu, direktno na letališču. V vsakem primeru je obvezno prevoz tovrstne prtljage najaviti že ob prijavi, letalski prevoznik pa si zaradi omejene kapacitete vseeno v vsakem primeru pridržuje pravico do zavrnitve prevoza tovrstne prtljage.

Pri letalskem prevozu ima potnik pravico do brezplačnega prevoza določene teže prtljage (po določenih prevoznika). Za čarterske lete je to običajno od 15-20 kg. Vsak dodatni kilogram oz. dodatni kos prtljage plača potnik sam, na kraju samem, v ustrezni valuti oziroma po določenih letalskega ali cestnega prevoznika.

Otroci do dveh let nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage.

Osebne stvari oziroma vrednejše predmete lahko gostje shranijo v hotelskem sefu ali na recepciji.

Dodatek 1: Dobro je vedeti

Dodatek 2: Razlaga prodajnih ugodnosti

RELAX TURIZEM d. d., 1.4.2022

### **DOBRO JE VEDETI (NAPOTKI, POJASNILA RELAXA)**

#### **DRUGA DEŽELA, DRUGAČNI OBIČAJI**

Pripravite se na potovanje, pozanimajte se o deželi v katero potujete. Tako boste lahko brez zadržkov upoštevali, spoštovali in vzeli v zakup običaje, tradicijo, vero, navade, standarde ter zakone, ki veljajo v državi kamor potujete. Spoznavanje drugih kultur in njihovega načina življenja je eden poglobitvenih namenov potovanja. Drugačnost kultur se ohranja s spoštovanjem ljudi, vere in običajev, zato ne pozabite, da ste v deželi gost, ki bo s primernim vedenjem izkazal spoštovanje državi gostiteljici in njenim ljudem. Ne pozabite, da prijaznost in lepa beseda prej rešita morebitne probleme in nesporazume.

#### **BREZSKRBNO V TUJINO**

Mednarodno zavarovanje z asistenco v tujini toplo priporočamo. Osebna družinska in skupinska zavarovanja v času počitnic, lahko sklenete v vseh pooblaščenih turističnih agencijah. Zavarovanje vključuje: zavarovalne premije, organizacijo zdravniške pomoči, 24 urno pomoč z mrežo izvajalcev po vsem svetu, dodatna kritja za svojce in pravno pomoč.

## **ZDRAVSTVENI NAPOTKI**

Pred odhodom na pot poskrbite za čim bolj popolno osebno potovalno lekarno: zdravila, ki vam jih je predpisal zdravnik, zdravila za samozdravljenje (proti slabosti, driski, povišani telesni temperaturi,...), pribor za prvo pomoč (razkužilo, povoji, pinceta, idr.) in izdelke za osebno nego (kreme z zaščitnim faktorjem, itd.)

Seznanite se tudi s cepljenji, ki vas zaščitijo pred različnimi nalezljivimi boleznimi in so različna glede na državo v katero potujete. Cepljenja so lahko obvezna ali priporočena. Dodatne informacije za posamezne države najdete na povezavi: [www.zdravinapot.net](http://www.zdravinapot.net).

## **OSEBNI DOKUMENTI, VIZUM IN VOUCHER TER IZGUBA LE-TEH**

Pri potovanju v druge države morate imeti ustrezen osebni dokument, bodisi osebno izkaznico ali potni list, odvisno od države v katero potujete. Obvezno preverite veljavnost svojih osebnih dokumentov. Nekatero državo za vstop na svoje ozemlje zahtevajo daljšo veljavnost osebnih dokumentov, kot traja potovanje. Svetujemo vam, da si priskrbite (overjeno) kopijo osebnega dokumenta, ki jo hranite ločeno od originalnega dokumenta.

Za vstop v nekatere države potrebujete vizum. Vizo vam bomo uredili v poslovalnici Relaxa, kjer boste rezervirali potovanje. S seboj vzemite tudi voucher oz. napotnico. Če ga pozabite doma, se obrnite na predstavnika, ki vam bo pomagal, da bo voucher poslan direktno v hotel.

V kolikor potnik na potovanju izgubi dokumente ali so mu ukradeni in so nepogrešljivi za nadaljnje potovanje ali povratek v domovino, si mora na lastne stroške priskrbeti nove dokumente. Pri urejanju formalnosti v zvezi s tem se potnik lahko za nasvete in pomoč obrne na vodjo potovanja ali predstavnika organizatorja. V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do kakršnega koli povračila vplačanega potovanja ali povrnitve stroškov.

## **OBVESTILA O ODHODU (ČASOVNICA)**

Vsem, ki boste z nami počitnikovali z organiziranim avtobusnim, ladijskim ali letalskim prevozom, boste najkasneje 5 dni pred odhodom prejeli obvestilo z vsemi informacijami v zvezi s prevozom in potovanjem. Na obvestilu je zapisana tudi dežurna telefonska številka, na katero lahko pokličete. V primeru da obljubljenega obvestila ne boste prejeli, pokličite v poslovalnico, kjer ste rezervirali počitnice.

Vsi časi označeni na letalski vozovnici, so lokalni časi letališča, na katerega se nanašajo.

Relax posebej obvešča, da morate biti na letališču vsaj 2 uri pred predvidenim odhodom. Dodatne varnostne ukrepe na letališčih, ki podaljšujejo čas vkrcavanja, ste dolžni spremljati sami. Sami ste odgovorni za pravočasen prihod na letališče in do rezerviranega leta. Povračilo stroškov za zamujeni let ni mogoče.

Potniki, ki imajo v pogodbo o paketnem potovanju vključen čarterski polet, mora pred povratkom preveriti točen urnik povratnega leta. Slednje stori na način, da pokliče predstavnika na destinaciji ali asistenčno številko Relaxa, četudi mu organizator v hotelu ni pustil nobenega obvestila. Zamuda potnika in s tem povezane nevšečnosti, zaradi opustitve te obveznosti, je v njegovo breme.

V primeru rezervacije potovanja na Jadranu z organiziranim avtobusnim prevozom, boste obvestilo o odhodu prejeli pri prodajalcu ob prevzemu voucherja. Točni datumi in ure odhodov so objavljeni tudi v katalogu. V primeru morebitnih sprememb ur odhodov, kot so navedeni v katalogu, boste o tem pisno obveščeni na naslov, ki ste ga podali ob sklenitvi pogodbe, vsaj 3 dni pred odhodom. Za odhode v mesecih, ki v katalogu niso objavljeni, boste prejeli pisno obvestilo o odhodu na dom, najkasneje 3 dni pred odhodom.

## **PRIJAVA ZA LET (CHECK-IN)**

Večina letalskih prevoznikov prehaja na posodobljen – elektronski sistem poslovanja (on-line check-in), pri katerem letalske vozovnice v fizični obliki niso več potrebne. Vaši podatki so vneseni v poseben rezervacijski sistem Relaxa in letalskega prevoznika. Ob prijavi tako potrebujete samo veljavni potni list oz. veljavno osebno izkaznico (odvisno od države v katero potujete). Enako velja za povratek. O možnosti elektronske prijave je potnik seznanjen ob rezervaciji. Zaradi navedenega je že ob sami rezervaciji potrebno posredovati točne podatke, v nasprotnem primeru pride do stroškov spremembe in težav ob prijavi na let. Višino teh stroškov določi prevoznik.

## **SLOVENSKI PREDSTAVNIKI NA LETALIŠČU IN DESTINACIJI, INFO TABLE**

Slovenski predstavniki bodo v času vašega potovanja skrbeli za vaše dobro počutje, tako na poti kot na destinaciji. Kadarkoli boste želeli informacije ali potrebovali pomoč, se obrnite na njih.

V primeru, da koristite letalski prevoz, bo vsaj 2 uri pred poletom letala na letališču Jožeta Pučnika Ljubljana na voljo naš predstavnik ( z izjemo odhodov v Tunizijo-celinsko in otok Djerba), ki vam bo razdelil letalske vozovnice in vam pomagal pri prijavi za let (check-in). Zaradi carinske zakonodaje predstavniki nimajo vstopa v cono odhodov oz. cono prihodov. Skozi carinski prostor greste sami. Ob prihodu na letališče na destinaciji vas bo sprejel naš predstavnik ob izstopu iz letališke zgradbe ter poskrbel, da bo potnik pripeljan do izbranega hotela. Na tej točki vam bo predstavnik posredoval tudi informacije, kdaj se bo nahajal v vašem hotelu in na katero telefonsko številko je dosegljiv.

V hotelu kjer bivajo naši gostje, so izobešene tudi Relaxove info table in na recepciji info mape, kjer najdete dodatne informacije o predstavniku, deželi sami, sestankih in možnih fakultativnih izletih. Nanje bodite pozorni, saj so na njih objavljene tudi informacije v zvezi z odhodi domov.

Za potovanja Eksotika slovenskega predstavnika ni na letališču ali destinaciji.

## **KATEGORIZACIJA OBJEKTOV**

Kategorizacije namestitvenih objektov je določena s strani nacionalnih turističnih uradov in združenj posamezne države in velja glede na njihove nacionalne kriterije, ki niso identični z veljavnimi določbami in kriteriji, ki veljajo pri nas, zato Relax zanje ne odgovarja. Standardi turističnih ponudb (prehrana, udobje, plaža, bazeni, smučišča, itd.) med izbranimi cilji in državami so različni in medsebojna primerjava ni vedno priporočljiva. Slike v katalogu so simbolične in so zgolj primer npr. sobe v objektu, kar ne pomeni, da boste nameščeni v prav takšno sobo. Relax lahko ob posameznem objektu poda svojo oceno, ki je nastala kot rezultat naše izkušene ekipe na mestu samem in ocene in mnenja potnikov, ki so tam že bili. Ocena je le informativne narave in je posebej označeno, da gre za oceno Relaxa.

## **PARKIRNI PROSTORI IN PARKIRANJE**

Večina hotelov svojim gostom omogoča parkiranje za osebni avto. Parkirišče in morebitno plačilo nista sestavni del potovalnih storitev, zato je potnik zanju dolžan poskrbeti sam. V primeru plačila parkirnine na mestu samem jo je potnik dolžan poravnati. Relax ne odgovarja za poškodbe ali odtujitev avtomobila.

Parkirnine za parkiranje na letališču Jožeta Pučnika Ljubljana (zunanje parkirišče) lahko poravnate na mestu samem. Redna cena 8-dnevnega parkiranja na zunanjem nevarovanem parkirišču je cca 60 EUR, 14-dnevnega parkiranja pa cca 102 EUR. V vseh naših poslovalnicah pa lahko ob rezervaciji doplačate znižano ceno za parkiranje na zunanjem nevarovanem parkirišču, ki znaša cca 55 EUR za 8 dni ali cca 85 EUR za 15 dni. Pred odhodom boste za parkiranje z naše strani prejeli voucher, ki ga boste uveljavili na parkirišču. Cene veljajo do preklica.

## **PRIJAVA/ODJAVA V HOTELU**

Glede na mednarodne je zadnji dan soba gostom na voljo do 10. ali 11. ure, ne glede na čas dejanskega odhoda oziroma poleta domov. Ob prihodu je soba na voljo po 15. uri. Če želite na dan odhoda sobo zadržati tudi po uri, ko jo je treba zapustiti, vas prosimo, da se o tem dogovorite na recepciji, kjer vam bodo povedali ali je to možno in v tem primeru na mestu samem doplačate morebitno doplačilo (t.i. day use).

## **NAMESTITEV**

Trudimo se po najboljših močeh, da do prezasedenosti objekta namestitve ne bi prihajalo. Če bi slučajno v vašem primeru prišlo do takšne situacije, vas bomo nastanili v objekt enake ali višje kategorije ter vas o tem obvestili.

Za hišni red ali spremembe hišnega reda Relax ne odgovarja v nobenem primeru.

Če potnik pri rezervaciji ni doplačal sobe s posebnimi značilnostmi (pogled na morje, balkon, udobje, lega, orientacija, določeno nadstropje itd.), bo nastanjen v eni od sob, ki so uradno registrirane za izdajanje gostom v dotičnem hotelu. Razdelitev sob je v izključni pristojnosti hotelirjev in Relax na to nima nobenega vpliva. Slike sob v katalogu in na spletni strani so le primeri sob. Razdelitev sob je v pristojnosti hotelirjev, organizator potovanja nima pri tem nobenega vpliva, potnikove želje lahko posreduje naprej, ne more pa zagotoviti, da bodo le-te tudi izpolnjene. Pri nastanitvi v enoposteljni sobi mora potnik upoštevati, da le-ta po navadi ne ustreza standardu dvoposteljne sobe, da je majhna in ima slabšo lego. Pri nastanitvi v sobi z oznako 1/2+1 ali 1/2+2 mora potnik upoštevati, da gre največkrat dejansko za dvoposteljno sobo z enim ali dvema dodatnima ležiščema, pri čemer nastanitev tretje oziroma četrte osebe ne ustreza standardu nastanitve ostalih dveh oseb. Po navadi gre za zložljivo posteljo ali kavč, 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. Število sob tipa 1/2+1 ali 1/2+2, kjer ima en otrok do določenega leta starosti brezplačno bivanje, je omejeno. Potnik je ob rezervaciji potovanja seznanjen z dejansko razpoložljivostjo teh sob. V kolikor Relax naknadno pridobi dodatne sobe tipa 1/2+1 ali 1/2+2, veljajo za te dodatne sobe drugačni popusti, s katerimi je potnik seznanjen ob rezervaciji. Višina popusta je odvisna od hotela.

## **DEJAVNIKI V NAMESTITVENEM OBJEKTU**

Da bo vaše potovanje čim prijetnejše, bodite pozorni na naslednje:

Prvi in zadnji dan potovanja sta vedno namenjena izključno potnikovemu prihodu na dogovorjeno destinacijo oz. odhodu iz nje, ne pa tudi potnikovemu počitku in koriščenju hotelske ter organizatorjeve ponudbe.

Manjše, nebistvene napake v sobi (poškodbe pohištva ali sten, napake na opremi, manjši higienski izpadi), ki bistveno ne vplivajo na estetski izgled in njeno funkcionalnost, ne glede na kategorijo objekta, ne morejo biti predmet reklamacije, saj ne zmanjšujejo kvalitete bivanja gostov.

Žuželke in insekti, ki v omejenem obsegu prehajajo v sobo skozi reže stavbnega pohištva in/ali prezračevalnike, je ob upoštevanju lokacijske namestitve objekta, povsem običajen pojav in kot tak ne more biti predmet reklamacije. Če vdor povzroča nelagodje, se naj potnik obrne neposredno na recepcijo objekta.

Delovanje posameznih elektronskih naprav (klima, televizija, prezračevanje, idr.) je v nekaterih objektih vezano na: sezono, temperaturo, prisotnost v sobi, zaprtost balkonskih vrat in je v izključni pristojnosti imetnika nastanitvenega objekta. O režimu delovanja se naj potnik predhodno posvetuje s prodajalcem.

Hrup zaradi nujnih vzdrževalnih del – veliko je hotelov, ki so odprti celo leto, zato občasno, kljub prisotnosti gostov, opravljajo nujna vzdrževalna dela in razna popravila. Na te agencija žal nima vpliva. V takšnem primeru vas prosim za potrpežljivost. V kolikor je hrup nevzdržen vas prosimo, da se obrnete na predstavnika, ki vam bo pomagal najti ustrezno rešitev. Hrup lahko povzroča tudi dnevna in nočna aktivnost v sklopu hotela (glasba s teras, dostava dobaviteljev, razni agregati in druge naprebe, zračni promet). Vse naštetu je lahko moteč element, vendar je to v turističnih središčih in drugih počitniških krajih normalen pojav.

Upoštevajte, da imajo v državi v katero potujete drugačne prehrabne navade in kulinariko. Kljub temu, da je v večini hotelov na voljo hrana prilagojena našim okusom, hoteli ponujajo tudi takšno s posebnimi začimbami, omakami, dodatki. V primeru, da se na določeno hrano (pre)občutljivi priporočamo, da izberete hotel višje kategorije. Pijte samo ustekleničeno vodo. Sadje dodatno operite z vodo iz steklenice. Občasno lahko v restavracijah prihaja do čakalnih vrst. Nastanitveni objekti si pojem „all inclusive“ razlagajo različno, zato naj potnik pozorno prebere opis storitve v programu oz. ponudbi. „All inclusive“ v osnovi pomeni, da je pri obrokih polni penzion (zajtrk, kosilo, večerja) vključena tudi pijača. Pijača pri all inclusive storitvah je večinoma postrežena v plastičnih kozarcih. Če želite pijačo v steklenici, pločevinki, naravno stisnjene sokove, določene uvožene pijače, jih morate doplačati.

V nekaterih hotelih je poraba pijače iz mini bara že vključena v all inclusive storitev, drugje je za doplačilo. Mini bar se lahko napolni dnevno ali samo ob prihodu. Ob slednjem primeru je za sprotno polnjene mini bara potrebno podati zahtevek v hotelu. Če je poraba mini bara za doplačilo, skrbno beležite kaj in koliko ste porabili ter poravnajte račun ob odhodu.

Sef lahko najamete na recepciji ali v sobi proti doplačilu, če za izbrano storitev ni navedeno drugače. Priporočamo, da v sef shranite vse vrednejše predmete, osebne dokumente.

Običajno je v pred in posezoni omejena hotelska animacija in uporaba športnih objektov. Prav tako se lahko zaradi vremenskih motenj spremeni lokacija izvedbe določenih aktivnosti ali pa se spremeni čas izvedbe.

Hotelir ob prihodih v poznih večernih urah ni dolžan potniku nuditi večerje. Storitve, ki jih je potnik rezerviral, veljajo samo v času bivanja v namembnem kraju in objektu. Kadar potnik odpotuje domov v jutranjih urah, mu kljub plačanemu polpenzionu, polnem penzionu ali all inclusivu odpade pravica do povračila za zajtrk, kosilo ali večerjo. Po mednarodnih običajih se obrok na letalu lahko šteje kot del rezervirane ponudbe.

## **FAKULTATIVNE (OPCIJSKE) STORITVE NA KRAJU SAMEM**

Za storitve, ki jih ponujajo hotelirji oz. drugi ponudniki storitev na destinaciji in ki niso vključene v pogodbo, Relax ne odgovarja, zato bodite pri izbiri le-teh previdni. Organizacija teh storitev je v pristojnosti lokalnih agencij in organizator potovanja na le-te nima nobenega vpliva. Slednje se ne spremeni, četudi predstavnik organizatorja na destinaciji potnike seznanja s ponudbo takšnih storitev in jim pomaga pri prijavi ter so izleti vodeni v slovenskem jeziku. Predhodno si pri ponudniku pridobite vse potrebne informacije, da ne boste presenečen nad izvedbo, ceno in časom trajanja storitve. V primeru nepopolne ali neprimerne izvedbe se morate za uveljavljanje svojih pravic obrniti neposredno na izvajalca teh storitev.

## **KAJ STORITI V PRIMERU POZNEGA PRIHODA NA DESTINACIJO?**

V primeru, da na dan prihoda do 18.ure ne boste prišli do izbrane destinacije prosimo, da pokličete na dežurno telefonsko številko +386 2 87 70 222.

## **KAJ STORITI V PRIMERU PREDČASNEGA ODHODA DOMOV?**

V tem primeru vas prosimo, da to sporočite recepciji hotela v katerega ste nameščeni. Izdali vam bodo potrdilo o odhodu. Potrdilo vam lahko pomaga urediti tudi naš predstavnik, če imate težave pri sporazumevanju v tujem jeziku. V primeru upravičenega razloga (bolezen, smrt, nesreča,...) se bomo potrudili, da boste dobili vrnjen znesek za neizkoriščen del potovalnih storitev.

## **KAJ STORITI V PRIMERU REKLAMCIJE**

Kljub skrbnim pripravam in želji, da bo počitniški čas za vse naše goste brezskrben in doživet, pa se lahko zgodi, da gre kaj narobe. Prosimo vas, da se v takšnih primerih najprej obrnete na recepcijo, kjer vam bodo pomagali rešiti problem v zvezi s sobo, storitvijo, osebjem,... V primeru, da nastalih težav niste uspeli rešiti, jih najprej zapišite v knjigo „Pohval in pritožb“ in se nato takoj obrnite na predstavnika, ki je dolžan na mestu samem rešiti problem. Lahko pa se tudi zgodi, da naš predstavnik ni dosegljiv v trenutku, ko ga najbolj potrebujete. Zato smo organizirali dežurni

center „24 urna pomoč na destinaciji“ s telefonsko številko 00386 2 87 70 222. V najkrajšem možnem času bomo za vas storili vse. Ne bomo vas razočarali. Prosimo vas, da upoštevate navedeni postopek, saj nam le tako omogočate sprotno spremljanje kakovosti agencijskih storitev, kakor tudi storitev naših dobaviteljev.

## **UGODNI PLAČILNI POGOJI**

Z namenom, da bi vsem omogočili doživete in brezskrbne počitnice, smo poskrbeli različne načine plačila, Koristite lahko potrošniško kreditiranje, plačilo s karticami, položnicami,... Informacije o tem dobite v vseh naših poslovalnicah in na naši spletni strani.

## **MOŽNOST OBROČNEGA PLAČILA S HITRIM KREDITOM**

Obročno plačevanje 1stavno je na voljo v vseh poslovalnicah po Sloveniji. Več informacij dobite na prodajnih mestih oz. na [www.relax.si](http://www.relax.si).

## **ZAKLJUČEK**

Vi ste naši gostje, ste naši delodajalci in kontrolorji naše kakovosti. Naredili bomo vse, da bo vaše izbrano potovanje brezskrbno in doživeto.

## **RAZLAGA PRODAJNIH UGODNOSTI RELAXA**

Dodatek velja za določene posamezno našete potovalne storitve, v tistem delu, ki se razlikuje od splošnih pogojev in navodil za potovalne storitve. Drugače veljajo tudi za te potovalne storitve splošni pogoji za potovalne storitve in navodila oziroma določilo v posameznem programu, če je tam določeno drugače.

## **POTOVANJE Z OTROKI**

V posameznih primerih, določenih s posameznim programom potovalnih storitev ali potovanja, 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 celotnih potovalnih storitev oziroma potovanja ali na celotno potovalno storitev oziroma potovanje. Pogoji in višina posameznega popusta so določeni v vsakem posameznem programu. V kolikor v posameznem programu niso predvideni posebni popusti za mladoletne osebe, ki potujejo v spremstvu odraslih oseb, pomeni, da ta potovalna storitev ali potovanje ne predvideva tovrstnih posebnih popustov. Šteje se, da je zgornja meja starosti otrok, ki je določena v razponu v posameznih programih, starost otroka, ki še ni dopolnil zgornje meje starosti v času letovanja oziroma potovanja (npr. do 12. leta pomeni – otroci, ki v času letovanja oziroma potovanja še niso dopolnili 12 let starosti).

## **POTOVANJA V ZADNJEM HIPU ALI LAST MINUTE**

Potovalne storitve last minute niso potovalne storitve, navedene v kataloški ponudbi Relaxa, temveč gre za posebno kategorijo potovalnih storitev, kjer Relax omogoča potniku zadnjo razpoložljivo namestitev v določeni regiji. Ena od značilnosti potovalnih storitev last minute je, da so zaradi kratkega časa do odhoda ugodnejši, zato, v kolikor ni drugače določeno s pogodbo ali programom, odpoved pogodbe last minute potovalnih storitev ni mogoča. Last minute ponudbe so vezane na zadnja prosta mesta, ki v redni prodaji niso prodana. Pri tovrstni nastanitvi gre računati tudi na sobe in apartmaje, ki so skromno opremljeni oziroma nimajo atraktivnega razgleda, ki pa so zato ugodnejši in primernejši za potnike, ki jim kakovost bivanja v namembnem kraju ni zelo pomembna. Potnik, ki se odloči za last minute, je v skladu s temi splošnimi pogoji opozorjen na stvarno in dejansko nižjo kakovost potovalnih storitev pred sklenitvijo pogodbe, zato nima pravice do uveljavljanja reklamacij ali zahtevkov, ki bi izvirali iz naslova neustrezne ali slabe namestitve oziroma iz naslova slabih namestitvenih storitev, saj je bil na posebnosti izrecno opozorjen s pričujočimi splošnimi pogoji poslovanja.

## **PLAČA EDEN POTUJETA 2**

Relax s tem označuje potovalne storitve, kjer navedena cena velja za 2 osebi.

## **RULETA POTOVALNE STORITVE, NONAME HOTELI**

Pri rezervaciji tovrstnih potovalnih storitev, je ime hotela znano šele ob prihodu v kraj letovanja. Izbira lege objekta in tipa sobe ni mogoča. Za te potovalne storitve jamči organizator zgolj za kategorijo objekta (po uradni nacionalni kategorizaciji) ter storitev v hotelu (nočitev, polpenzion, all inclusive, itd.). Potnik naj upošteva, da je nastanitev možna tudi na slabši lokaciji (večja oddaljenost od plaže, mesta,...), tudi sobe se večkrat nahajajo na slabši lokaciji oz. so skromneje opremljene (pogled na parkirišče, kuhinjo, ob dvigalu, nad lokalom, itd.). V primeru rezervacije več sob, Relax ne jamči nastanitve v istem hotelu, saj gre večkrat za prodajo zadnjih sob v posameznem objektu.

## **IZENAČIMO CENO**

V kolikor v roku 24 ur od prejema naše ponudbe pri drugi slovenski agenciji oziroma pri samem hotelirju dobite nižjo ceno za enako potovalno storitev (enak tip sobe, enak termin, enako število oseb, enaka storitev), vam na podlagi dostavljene konkurenčne pisne ponudbe znižamo ceno). Potovalna storitev pri konkurenčni ponudbi mora biti jasno opredeljena in v trenutku primerjave možna za rezervacijo. Pri upoštevanju nižje cene je pomembno, da je iz same pisne ponudbe konkurenčnega ponudnika jasno razvidno, da gre za popolnoma enake pogoje rezervacije (potovalne storitve, potniki, termini,...). Iz dostavljene ponudbe mora biti nadalje jasno razvidno, kdo je ponudnik in kdo je prejemnik ponudbe.

## **DARILNI BONI**

Posebni akcijski darilni boni se upoštevajo le ob nakupu novih potovalnih storitev in jih ni mogoče unovčiti za poravnavo obveznosti po že sklenjenih pogodbah.

Z darilnimi boni lahko razveselite svoje najbližje kakor tudi znance, saj so počitnice in potovanja prav gotovo med najlepšimi darili.

## **POPUST ZA MLADOPOROČENCE**

Vsi, ki boste v tekočem letu sklenili zakonsko zvezo in boste izbrali eno izmed ponudb iz našega kataloga, vam priznamo 10 % popust na osnovno ceno. Pogoj za pridobitev popusta je fotokopija poročnega lista. (Velja samo za rezervacije narejene v eni izmed Relax-ovih poslovalnic).

RELAX TURIZEM d.d., 10.5.2022