

## Predpogodbene informacije

Odgovornosti, obveznosti ter pravice organizatorja in potrošnika v skladu z določbami ZVPot-H (Zakona o varstvu potrošnikov)

### 57.e člen (točke 1-10, 13-14)

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

(2) Potrošnik brez nepotrebne odlašanja, pri čemer se upoštevajo vse okoliščine primera, obvesti organizatorja potovanja o vseh neskladnostih, ki jih ugotovi med izvedbo potovalnih storitev, vključenih v pogodbo o paketnem potovanju.

(3) Če posamezna potovalna storitev ni izvedena v skladu s pogodbo o paketnem potovanju, organizator potovanja odpravi neskladnosti, razen če:

- to ni mogoče ali

- bi to povzročilo nesorazmerne stroške, pri čemer se upošteva obseg neskladnosti in vrednost potovalnih storitev, pri katerih so se pojavile neskladnosti pogodbo.

(4) Če organizator potovanja v razumnem roku, ki ga določi potrošnik, ne odpravi neskladnosti, lahko potrošnik, razen v primerih iz prejšnjega odstavka, sam odpravi neskladnosti in zahteva povračilo nastalih stroškov. Potrošniku ni treba določiti razumnega roka za odpravo neskladnosti, če je neskladnost takšne narave, da jo je treba odpraviti takoj ali če organizator potovanja neskladnosti noče odpraviti.

(5) Če organizator potovanja zaradi razlogov iz tretjega odstavka tega člena ne odpravi neskladnosti, lahko potrošnik v skladu z enajstim in dvanajstim odstavkom tega člena in b57.f členom tega zakona zahteva znižanje cene in povrnitev škode.

(6) Če organizator potovanja neskladnosti, ki znatno vplivajo na izvedbo turističnega paketa, ne odpravi v razumnem roku, ki ga določi potrošnik, lahko potrošnik odstopi od pogodbe o paketnem potovanju brez plačila odstopnine in v skladu z enajstim in dvanajstim odstavkom tega člena in b57.f členom tega zakona zahteva znižanje cene oziroma povrnitev škode, kadar je to ustrezno.

(7) Kadar organizator potovanja po začetku turističnega paketa ugotovi, da ne more zagotoviti znatnega dela potovalnih storitev, kot je dogovorjeno s pogodbo o paketnem potovanju, vključno s povratkom, potrošniku brez plačila dodatnih stroškov za nadaljnjo izvedbo turističnega paketa ponudi ustrezne nadomestne potovalne storitve, ki so po možnosti enake ali višje kakovosti od dogovorjenih.

(8) Kadar je posledica predlaganih nadomestnih potovalnih storitev iz prejšnjega odstavka turistični paket nižje kakovosti, kot je naveden v pogodbi o paketnem potovanju, organizator potovanja ustrezno zniža ceno turističnega paketa.

(9) Potrošnik lahko predlagane nadomestne potovalne storitve zavrne, če niso primerljive z navedenimi v pogodbi o paketnem potovanju ali če je znižanje cene neustrezno.

(10) Če organizator potovanja ne more zagotoviti ustreznih nadomestnih potovalnih storitev ali če potrošnik predlagane nadomestne storitve zavrne v skladu s prejšnjim odstavkom tega člena, lahko potrošnik, kadar je to ustrezno, v skladu z določbami enajstega in dvanajstega odstavka tega člena in b57.f člena tega zakona zahteva znižanje cene oziroma povrnitev škode, tudi če od pogodbe o paketnem potovanju ne odstopi.

(13) Organizator potovanja brez nepotrebne odlašanja ponudi ustrezno pomoč potrošniku, ki se med potovanjem znajde v težavah, vključno v okoliščinah iz drugega odstavka a57.f člena tega zakona. Pomoč zajema zlasti:

- 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.

(14) Če težave nastanejo zaradi namernega ali malomarnega ravnanja potrošnika, lahko organizator potovanja za pomoč, ki jo nudi v takem primeru, zaračuna razumno nadomestilo, ki pa ne sme presežati njegovih dejanskih stroškov.

### a57.f člen

(1) Če je v turistični paket vključen tudi prevoz, organizator potovanja v primerih iz šestega in desetega odstavka prejšnjega člena brez nepotrebne odlašanja in brez dodatnih stroškov za potrošnika zagotovi tudi povratek z enakovrednim prevoznim sredstvom.

(2) Če zaradi neizogibnih in izrednih okoliščin ni mogoče zagotoviti povratka potrošnika, 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 potovanja za največ tri nočitve. Če posebni predpisi Evropske unije, ki urejajo

pravice potnikov, določajo daljše obdobje, ki velja za povratek potrošnika s temi prevoznimi sredstvi, se v primerih uporabe teh prevoznih sredstev uporabljajo daljša obdobja.

(3) Organizator potovanja se ne sme sklicevati na neizogibne in izredne okoliščine pri omejevanju odgovornosti v skladu s prejšnjim odstavkom, če se zadevni prevoznik ne sme sklicevati na take okoliščine v skladu z zakonodajo Evropske unije. (4) Omejitev stroškov iz drugega odstavka tega člena se ne uporablja za osebe z omejeno mobilnostjo, kot je določeno v (a) točki 2. člena Uredbe (ES) št. 1107/2006 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 5. julija 2006 o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu (UL L št. 204 z dne 26. 7. 2006, str. 1), vključno z osebami, ki jih spremljajo, za nosečnice in mladoletnike brez spremstva ter za osebe, ki potrebujejo posebno zdravstveno pomoč, če je bil organizator potovanja vsaj 48 ur pred začetkom turističnega paketa obveščen o njihovih posebnih potrebah.

57.f člen (točke 9-13)

(9) Potrošnik lahko prenese pogodbo o paketnem potovanju na tretjo osebo, ki izpolnjuje pogoje, ki se uporabljajo za to pogodbo, potem, ko je v razumnem roku pred začetkom turističnega paketa na trajnem nosilcu podatkov o tem obvestil organizatorja potovanja.

(10) Če potrošnik v primeru iz prejšnjega odstavka organizatorja potovanja obvesti o prenosu pogodbe o paketnem potovanju vsaj sedem dni pred začetkom turističnega paketa, se v vsakem primeru šteje, da je bilo obvestilo podano v razumnem roku.

(11) Prenositelj in prevzemnik pogodbe o paketnem potovanju sta solidarno odgovorna za plačilo preostalih pogodbenih obveznosti in vseh dodatnih pristojbin, taks ali drugih stroškov, nastalih pri prenosu.

(12) Organizator potovanja obvesti prenositelja o dejanskih stroških prenosa pogodbe o paketnem potovanju. Ti stroški morajo biti razumni in ne smejo presežati dejanskih stroškov, ki jih ima organizator potovanja s prenosom pogodbe.

(13) Organizator potovanja zagotovi prenositelju dokazila o dodatnih pristojbinah, taksah ali drugih stroških, ki nastanejo zaradi prenosa pogodbe o paketnem potovanju.

Ostale informacije in pravila

V primeru, da se ni zbralo najmanjše število oseb potrebnih za izvedbo potovanja, lahko organizator potovanja odstopi od pogodbe najpozneje:

- 20 dni pred začetkom turističnega paketa pri potovanjih, daljših od šest dni;
- sedem 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.

Na mestu samem - na recepciji - je včasih potrebno doplačati turistično pristojbino (glede na to ali jo v regiji zaračunavajo). Naši počitniški paketi praviloma niso namenjeni osebam z omejeno mobilnostjo, razen če opis izrecno vsebuje drugačne informacije. Na vašo željo bomo z veseljem preverili primernost potovalnega paketa za osebe z omejeno mobilnostjo.

Če pride do nekakovostne ali nepopolne izvedbe storitev, lahko potnik skladno s 15. točko Splošnih pogojev poslovanja zahteva sorazmerno odškodnino s pisno pritožbo na e-poštni naslov [info@potujnekam.com](mailto:info@potujnekam.com).

Potovalna agencija ne priznava nobenega izvajalca IsRPS (izvensodnega reševanja potrošniških sporov) kot pristojnega za reševanje morebitnega spora glede potnikovih zahtevkov v zvezi s potovanjem. Potrošnikom je pri reševanju spora z agencijo v primeru spletne rezervacije lahko v pomoč tudi spletna platforma na naslovu: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SL>

## Obrazec standardnih informacij za pogodbe o paketnem potovanju – poslana ponudba za sklenitev pogodbe preko spletne strani

Ponujena kombinacija potovalnih storitev je turistični paket v smislu zakona, ki ureja varstvo potrošnikov in Direktive (EU) 2015/2302.

Zato boste upravičeni do vseh pravic EU, ki veljajo za turistične pakete. Podjetje, ki je tudi dejanski organizator potovanja\* prevzema polno odgovornost za ustrezno izvedbo turističnega paketa v celoti.

Poleg tega podjetje /dejanski organizator potovanja\* v skladu z zakonom, ki ureja varstvo potrošnikov, zagotavlja jamstvo, da se vam v primeru njegovih likvidnostnih težav povrnejo vaša plačila in zagotovi vaš povratek, kadar turistični paket vključuje prevoz.

*\*Točen naziv dejanskega organizatorja potovanja bo naveden na pogodbi o potovanju, ki jo stranka prejme od potovalne agencije SMR&Co, d.o.o. Škofja Loka in sicer ob potrditvi poslane ponudbe za sklenitev pogodbe o počitniškem aranžmaju preko spletne strani. Pogodbo o potovanju stranka prejme po elektronski pošti na naslov naveden ob poslani ponudbi preko spletne strani in sicer potem, ko potovalna agencija prejme vplačano akontacijo na svoj TRR in, ko je aranžma s strani dejanskega odgovornega organizatorja tudi potrjen.*

Ključne pravice na podlagi zakona, ki ureja varstvo potrošnikov:

- Potrošniki prejmejo vse bistvene informacije o turističnem paketu pred sklenitvijo pogodbe o paketnem potovanju.
- Za ustrezno izvedbo vseh potovalnih storitev, vključenih v pogodbo, je vedno odgovorno vsaj eno podjetje.
- Potrošniki prejmejo telefonsko številko za nujne primere ali podatke o kontaktni točki, prek katere lahko pridejo v stik z organizatorjem potovanja ali potovalno agencijo.
- Potrošniki lahko z obvestilom v razumnem roku in ob plačilu morebitnih dodatnih stroškov turistični paket prenesejo na drugo osebo.
- Cena turističnega paketa se lahko poveča le, če nastanejo posebni stroški (na primer cene goriva) in če je to izrecno določeno v pogodbi, v nobenem primeru pa ne pozneje kot 20 dni pred začetkom turističnega paketa. Če se cena poviša za več kot 8 odstotkov cene turističnega paketa, lahko potrošnik odstopi od pogodbe. Če si organizator potovanja pridržuje pravico do povišanja cene, ima potrošnik pravico do znižanja cene, če pride do znižanja zadevnih stroškov.
- Potrošniki lahko odstopijo od pogodbe brez plačila kakršne koli odstopnine in prejmejo celotno povračilo vseh plačil, če se je znatno spremenil kateri koli od bistvenih elementov turističnega paketa razen cene. Če podjetje, odgovorno za turistični paket, ta turistični paket pred njegovim začetkom prekliche, so potrošniki upravičeni do povračila plačil, kadar je to ustrezno, pa tudi do povrnitve škode.
- Potrošniki lahko v primeru izrednih okoliščin odstopijo od pogodbe pred začetkom turističnega paketa brez plačila kakršne koli odstopnine, na primer, če v kraju potovanja nastanejo resne varnostne težave, ki bi verjetno vplivale na turistični paket.
- Poleg tega potrošniki lahko odstopijo od pogodbe kadar koli pred začetkom turističnega paketa proti plačilu ustrezne in upravičene odstopnine.
- Če bistvenih elementov turističnega paketa po njegovem začetku ni mogoče zagotoviti v skladu z dogovorom, je treba potrošniku brez dodatnih stroškov ponuditi primerne nadomestne aranžmaje. Potrošniki lahko brez plačila kakršne koli odstopnine odstopijo od pogodbe, kadar storitve niso izvedene v skladu s pogodbo in to znatno vpliva na izvedbo turističnega paketa ter organizator potovanja težave ne odpravi.
- Potrošniki so upravičeni tudi do znižanja cene in/ali povrnitve škode, kadar potovalne storitve niso izvedene ali so neustrezno izvedene.
- Če je potrošnik v težavah, mora organizator potovanja zagotoviti pomoč.
- Če ima organizator potovanja ali prodajalec potovanja, kadar zagotavlja jamstvo v primeru likvidnostnih težav, likvidnostne težave, se plačila povrnejo. Če ima organizator potovanja ali prodajalec potovanja, kadar zagotavlja jamstvo v primeru likvidnostnih težav, likvidnostne težave po začetku turističnega paketa in je v turistični paket vključen prevoz, se zagotovi povratek potrošnikov. Dejanski organizator potovanja jamstvo v primeru likvidnostnih težav zagotavlja s sklenjenim zavarovanjem preko preko zavarovalnice, z bančno garancijo v sodelovanju z izbrano banko ali preko jamstvenega sklada turističnih agencij. Če se izvedba storitev zavrne zaradi likvidnostnih težav dejanskega organizatorja potovanja, se potrošniki lahko obrnejo na ta subjekt ali po potrebi na pristojni organ (zavarovalnica, banka ali jamstveni sklad). Podatki pristojnih organov so na voljo pri potovalni agenciji SMR&Co, d.o.o. Škofja Loka.

Več informacij o ključnih pravicah iz zakona, ki ureja varstvo potrošnikov: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO513>