

## SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA

### I. SPLOŠNA DOLOČILA

Ti splošni pogoji so sestavni del pogodbe, ki jo skleneta Agencija Oskar, d.o.o. (v nadaljevanju Agencija Oskar) oziroma pooblaščenca agencija, in potnik, ki se prijavlja za določeno potovanje v organizaciji Agencije Oskar. V primeru, da je posamezna določba v programu urejena drugače kot v teh splošnih pogojih, veljajo določbe, navedene v programu.

V primeru telefonske prodaje oziroma prodaje preko interneta se šteje, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev takrat, ko je telefonsko oziroma preko interneta naročil potovanje. Z določili splošnih pogojev se potnik lahko seznanja na spletni strani <http://www.agencija-oskar.si>, kjer so posebej označeni in splošno dostopni.

Naročnik oziroma potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo ali opravila nakup in plačilo potovanja.

Ti splošni pogoji ne veljajo za nakupe letalskih vozovnic ter prodajo aranžmajev v organizaciji drugih ponudnikov turističnih aranžmajev, kjer nastopa Agencija Oskar kot posrednik in potnika zavezujejo splošni pogoji organizatorja oziroma letalskega prevoznika in mednarodna zakonodaja na tem področju.

### II. PRIJAVA IN POGODBA

Za razpisno potovanje v organizaciji Agencije Oskar se potnik lahko prijavi v Agenciji Oskar ali katerikoli pooblaščenca agenciji. Program potovanja velja kot ponudba. Na osnovi ponudbe se potnik pisno ali ustno prijavi na ustrezno potovanje. Ob prijavi potnik prejme dokument Agencije Oskar (račun/pogodbo o potovanju), iz katerega so razvidni vsi podatki o naročenem potovanju in dodatnih storitvah, kot tudi razpored plačil in morebitni ostali dogovori. Potnik je dolžan dokument pregledati in v primeru kakršnegakoli nesoglasja ali napake le-tega reklamirati v roku 3 (treh) dni po izdaji računa. S plačilom prvega obroka računa se šteje, da je pogodba sklenjena. Potnik je dolžan navesti vse podatke in predložiti dokumente, ki jih zahteva program potovanja ter izvršiti plačilo v skladu z določbami iz IV. točke teh splošnih pogojev. V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oziroma posledice, nastale zaradi napačnih podatkov.

Prijava potnika je zavezujoča. Od nje lahko odstopi le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja (IX. točka splošnih pogojev). Za zavezujočo prijavo se poleg plačanega 1. obroka računa šteje tudi vsaka prijava ali naročilo, posredovano v ustni ali pisni obliki, ki vsebuje ime in priimek potnika in ostalih udeležencev, številko kreditne kartice ali identifikacijo drugega plačilnega instrumenta, plačilo ali delno plačilo cene potovanja ali drugo konkludentno dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik posredoval zavezujočo prijavo.

Zgoraj navedeni pogoji ne veljajo za potovanja, ki jih organizira Agencija Oskar za t.i. zaključene skupine oziroma po naročilu. V tem primeru velja program potovanja kot ponudba, na osnovi ponudbe pa se potnik pisno prijavi na ustrezno potovanje z izpolnitvijo prijavnice. Z izpolnitvijo prijavnice se šteje, da je pogodba sklenjena in je potnik ob morebitni odpovedi potovanja dolžan poravnati vse stroške v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja (IX. točka splošnih pogojev).

V primeru spremembe pogodbe s strani potnika po njeni sklenitvi (v kolikor je to mogoče, npr. sprememba imena, dodatnih storitev, sprememba namestitve ipd.) Agencija Oskar zaračuna potniku administrativne stroške v višini 21 EUR za spremembo, v kolikor ni s temi splošnimi pogoji drugače določeno. V primeru, da s spremembo nastanejo dodatni stroški (npr. sprememba letalske vozovnice), pa Agencija Oskar zaračuna tudi povrnitev le-teh.

### III. PRIJAVNINA

Agencija Oskar za svoje storitve zaračunava naročniku standardne rezervacijske stroške in stroške za sestavo ponudbe pri prodaji turističnih aranžmajev v višini 13 EUR na rezervacijo. V primeru bolj zapletenih ponudb za individualna potovanja po želji Agencija Oskar lahko zaračuna potniku 21 EUR v obliki varščine za izdelavo ponudbe. V primeru, da potnik ponudbe ne sprejme, se varščina ne vrača.

### IV. PLAČILO

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo pri Agenciji Oskar ali pooblaščenca agenciji, oziroma ko Agencija Oskar prejme plačilo na transakcijski račun. Potnik ob prijavi plača 30 % cene potovanja. Preostali del plača potnik najmanj 10 dni pred začetkom potovanja, v kolikor ni na dokumentu Agencije Oskar (pogodba, račun) drugače določeno. Pravočasno plačilo pomeni potrjeno rezervacijo. Če potnik na plača v dogovorjenem roku, to pomeni odpoved potovanja in se smiselno uporabijo določila o potnikovi odpovedi potovanja iz IX. točke teh splošnih pogojev.

Potnik se obvezuje vplačati razliko, ki bi nastala zaradi morebitne računске napake na izdanem dokumentu Agencije Oskar, Agencija Oskar pa se obvezuje vrniti potniku eventualno preveč zaračunani znesek, ki izvira iz računске napake. Ta obveza velja do izteka poslovnega leta.

Agencija Oskar lahko v programu določi, da potnik plača določene storitve, ki bodo opravljene na kraju samem, njenemu predstavniku ("obvezno doplačilo na kraju samem"). V tem primeru Agencija Oskar ne nastopa kot organizator niti kot posrednik, ampak zgolj kot informator. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahtevke izključno od izvajalca storitve na kraju samem.

V primeru, da potnik plača potovanje z določeno obliko negotovinskega plačila (kreditne kartice, Maestro, BA, ...) in pride do primera vračila denarja zaradi vzrokov na strani potnika (npr. odpoved potovanja...), Agencija Oskar izplača gotovino v višini priliva na TRR (zmanjšano za provizijo, ki jo je odvzela banka). Potnik pa lahko celoten znesek dobroimetja, če je do njega upravičen, prenese na drug račun.

Kadar za potnika potovanje rezervira pooblaščenca turistična agencija, veljajo vsa določila iz te točke smiselno tudi za pooblaščenca turistično agencijo.

### V. CENE

Cene potovanja so določene s programom potovanja, ter veljajo od dneva objave programa do spremembe. V ceni so vštete storitve, navedene v programu potovanja. Za potnika je veljavna cena na dan sklenitve pogodbe/izdaje računa.

V skladu z veljavno zakonodajo lahko Agencija Oskar to ceno spremeni tudi po sklenitvi pogodbe, in sicer zaradi sprememb v menjalnem tečaju ali sprememb v tarifah prevoznikov, ki vplivajo na ceno potovanja. V primeru spremembe cene iz tega naslova

Agencija Oskar najkasneje 20 (dvajset) dni pred odhodom pisno obvesti potnika oziroma pooblaščenega turistično agencijo, ki je naredila rezervacijo, o tem, ter izda dodatni dokument (račun), ki ga je potnik dolžan plačati pred odhodom.

Sprememba cene iz naslova tečajnih razlik se obračunava kot razlika vrednosti tistega dela stroškov, ki so izraženi/obračunavani v tuji valuti, obračunana po tečaju (1) tuje valute na dan priprave potovanja (planirana cena po ponudbi) ter (2) na dan priprave obvestila o spremembi cene (običajno 20 – 23 dni pred odhodom). Za preračun se vzame tečaj Banke Slovenije.

Če zvišanje dogovorjene cene preseže deset odstotkov cene potovanja, lahko potrošnik odstopi od pogodbe, ne da bi moral povrniti škodo. V tem primeru bo Agencija Oskar potniku vrnila vplačani znesek.

Ravno tako Agencija Oskar v programu potovanja določi izhodiščno ceno *pri določenem številu potnikov*, katera se lahko spremeni, v kolikor se za potovanje prijavi manjše število potnikov. Agencija Oskar lahko v programu navede tudi dodatno ceno (v obliki "obveznega doplačila v primeru manjšega števila potnikov"). Ob prijavi Agencija Oskar potniku zaračuna izhodiščno ceno potovanja. V kolikor nastopijo pogoji za spremembo cene iz gornjega naslova, potnik ne more odstopiti od pogodbe, saj je bil z njimi seznanjen ob prijavi.

## VI. ARANŽMAJI, KJER AGENCIJA OSKAR NI ORGANIZATOR POTOVANJA

V primeru, da Agencija Oskar ni organizator potovanja, nastopa v vlogi informatorja. V teh primerih podaja prejete informacije od organizatorja potovanja potniku in mu pomaga pri prijavi na potovanje. Pogoji prijave, plačila in morebitne odpovedi potovanja so v skladu z veljavnimi pogoji organizatorja potovanja. Na dokumentu Agencije Oskar mora biti naveden organizator potovanja. Šteje se, da Agencija Oskar prodaja tovrstne aranžmaje v tujem imenu in za tuj račun. Morebitno reklamacijo ureja potnik z organizatorjem potovanja.

## VII. POSEBNE STORITVE

Posebne storitve so tiste storitve, ki praviloma niso vštete v ceni potovanja (enoposteljna soba, posebna prehrana, druga doplačila po želji...) ali so za njih v programu predvidena doplačila (vizumi, letalske pristojbine, druga doplačila ipd.), zato jih potnik posebej plača, razen če ni v programu drugače določeno.

V primeru, da so k posameznemu potovanju razpisane posebne storitve, potnik posreduje želje po teh storitvah ob prijavi, doplača pa jih k ceni potovanja. Objavljene cene posebnih storitev veljajo zgolj v primeru naročila in plačila teh storitev ob prijavi na potovanje. Med samim potovanjem potnik doplača posebne storitve vodji potovanja ali predstavniku Agencije Oskar v kraju, kjer se storitev opravlja, v ustrezni valuti, če je med potovanjem to storitev še mogoče naročiti, po ceni, veljavni na kraju samem.

V primeru posamezne prijave za potovanja lahko potnik prepusti Agenciji Oskar, da se mu potruži najti sopotnika, s katerim bo delil sobo, oziroma ki je pripravljen z njim deliti sobo. Ne glede na omenjeno pa mora posamezno prijavljeni potnik ob prijavi doplačati za enoposteljno sobo. V primeru, da se posamezno prijavljenemu potniku najde sopotnik, se potniku po potovanju vrne doplačilo za enoposteljno sobo. V primeru, da se na potovanje prijavita dva, ki sta skupaj v sobi, pred potovanjem pa eden od njiju potovanje odpove, mora drugi doplačati za enoposteljno sobo, če mu ni možno najti drugega sopotnika.

## VIII. OSTOPNINA

Potnik se ob prijavi lahko odloči za vplačilo odstopnine. Odstopnina znaša 5 % cene potovanja in se obračuna za vsakega potnika na rezervaciji. S programom se lahko posebej določi drugačna višina odstopnine oziroma da odstopnina ni mogoča.

Sporazum o odstopnini velja v primeru vojaškega vpoklica, bolezni in smrti v ožji družini (potnik, zakonec, starši, otroci) in se lahko uveljavlja le ob predložitvi ustreznega potrdila. Potnik je na osnovi potrdil upravičen do vrnitve vplačanega zneska potovanja (brez odstopnine). Ne glede na plačano odstopnino ima Agencija Oskar v primeru tovrstne potnikove odpovedi potovanja pravico tudi do povrnitve administrativnih stroškov, ki znašajo 13 EUR po prijavi. Prav tako potnik nima pravice do vračila stroškov za pridobitev vize.

V primeru, da je potnik vplačal odstopnino, vendar odpove potovanje iz drugih razlogov, se višina povračila stroškov odpovedi obračuna v skladu s IX. točko splošnih pogojev, potnik pa tudi nima pravice do vračila administrativnih stroškov, ki znašajo 13 EUR po prijavi, stroškov za pridobitev vize ter odstopnine.

Če potnik potovanja ne odpove pred odhodom, nima pravice do uveljavljanja vračila vplačila na podlagi plačane odstopnine. Smatra se tudi, da je potnik 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 ali se je to zgodilo med potovanjem ali pred pričetkom potovanja. Potnik je v takem primeru odgovoren za vso povzročeno škodo in ne more uveljavljati nobenih vračil na podlagi plačane odstopnine.

V primeru, da potnik odpove potovanje 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 ni položil odstopnine, ima Agencija Oskar pravico do povračila vseh svojih že nastalih stroškov, kakor tudi vseh tistih, ki z odpovedjo potovanja nastanejo. Razliko Agencija Oskar vrne potniku.

Zahtevka za uveljavitev odstopnine ni mogoče uveljavljati po začetku potovanja, kakor tudi ne za čas neizkoriščenega dela potovanja.

## IX. POTNIKOVA ODPOVED ALI SPREMEMBA POTOVANJA

Potnik ima pravico do odpovedi potovanja v poslovalnici, kjer se je prijavil ali direktno na prijavnem mestu Agencije Oskar. V primeru, ko potnik odpove potovanje, ima Agencija Oskar pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi potovanja. Če potnik odpove potovanje pred sklenitvijo pogodbe, je dolžan Agenciji Oskar povrniti administrativne stroške v višini 13 EUR. Višina povračila stroškov odpovedi aranžmaja je odvisna od časa, v katerem je potnik predložil odpoved oziroma drugače odpovedal potovanje:

### 1. Za potovanja do vključno 15 dni:

- od prijave do 30 dni pred odhodom – 10 % cene potovanja
- 29 do 22 dni pred odhodom – 20 % cene potovanja
- 21 do 15 dni pred odhodom – 30 % cene potovanja

- 14 do 8 dni pred odhodom – 50 % cene potovanja
  - 7 do 1 dan pred odhodom – 80 % cene potovanja
- Odpoved na dan odhoda ali neudeležba brez odpovedi 100 % cene potovanja.

**2. Za potovanja z dolžino 16 dni in več:**

- od prijave do 30 dni pred odhodom – 15 % cene potovanja
  - 29 do 22 dni pred odhodom – 25 % cene potovanja
  - 21 do 15 dni pred odhodom – 40 % cene potovanja
  - 14 do 8 dni pred odhodom – 60 % cene potovanja
  - 7 do 1 dan pred odhodom – 85 % cene potovanja
- Odpoved na dan odhoda ali neudeležba brez odpovedi 100 % cene potovanja.

**3. Pogoji odpovedi, ki veljajo posebej za potovanja, ki vključujejo lete nizkocenovnih prevoznikov:**

- od prijave naprej do 15 dni pred odhodom – 30 % cene aranžmaja in strošek letaliških taks
- 14 dni naprej po Splošnih pogojih.

V primeru, da potnik vplača riziko odpovedi za primer višje sile (5 % vrednosti potovanja) velja, da Agencija Oskar kljub plačani odpovednini zadrži 30 % cene potovanja, ostalo pa se ob predloženem dokazilu, da gre res za primer višje sile, vrne.

Ne glede na zgoraj določene stroške odpovedi so le-ti lahko tudi višji, kadar to pogojujejo pogoji organiziranja potovanja, ki jih Agenciji Oskar narekujejo veljavni pogoji prodaje in jih pogojujejo poslovni partnerji.

Ob odpovedi potovanja mora potnik napisati pisno odpoved oziroma podpisati odpovedni dokument, ki mu ga v podpis ponudi Agencija Oskar. V primeru, da zavrne podpis tega dokumenta, se šteje, kot da potovanja ni odpovedal.

Med potovanjem lahko potnik prekine potovanje na svojo željo in s pisno izjavo o prekinitvi. Če potnik med potovanjem potovanje prekine, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delno ne v celoti. V kolikor potnik med potovanjem po svoji želji spremeni program oziroma ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe z Agencijo Oskar, 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 Agencije Oskar zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati kakršnekoli odškodnine ali znižanja cene.

Agencija Oskar oziroma pooblaščenca oseba lahko zavrne osebo, 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 ali drugih. Agencija Oskar v tem primeru smatra, da je potnik odpovedal potovanje na dan odhoda in ravna po določilih o potnikovi odpovedi. Agencija Oskar bo uveljavljala vso škodo, ki bi jo na poti oziroma med trajanjem izvajanja programa povzročil potnik pod vplivom alkohola, droge ali drugih tovrstnih substanc.

Višina stroškov odpovedi potovanja v primeru, da Agencija Oskar ni organizator potovanja, je določena s splošnimi pogoji ali drugim aktom organizatorja.

**X. ODPOVED POTOVANJA ALI SPREMEMBA PROGRAMA**

Agencija Oskar si v skladu z veljavno zakonodajo pridržuje pravico do odpovedi potovanja najkasneje 5 (pet) dni pred predvidenim odhodom, če se za potovanje ne prijavi potrebno - v programu navedeno - število potnikov. V primerih, ko Agencija Oskar izrecno pisno jamči odhod, ne more odpovedati potovanja, razen če se prijavi manj kot v programu predvideno najmanjše predvideno število potnikov.

Agencija Oskar si pridržuje pravico do popolnega ali delnega odstopa od pogodbe, če pred izvajanjem ali med izvajanjem programa nastopijo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, odstraniti ali se jim izogniti, za Agencijo Oskar pa te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenila, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe.

Agencija Oskar lahko odpove pogodbo oziroma odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil z Agencijo Oskar, 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 Agencije Oskar. Agencija Oskar si pridržuje pravico (in ne odgovarja) za spremembe dneva in časa odhoda oziroma za odpovedi potovanja, zaradi spremembe letalskega voznega reda ali nastopa višje sile ter pravico do spremembe smeri potovanja, če se spremenijo pogoji za potovanje (nov vozni red, negotov položaj v državi, kjer je organiziran program, naravne nesreče ali drugi nepredvideni vzroki, na katere Agencija Oskar ne more vplivati), brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih v potniškem prometu.

Odgovornost Agencije Oskar je omejena zgolj na neizvedbo določenega dela programa, v delu, ki pomeni ustrezne materialne stroške. Agencija Oskar ne odgovarja za nematerialno škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva.

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

V primeru, da Agencija Oskar odpove potovanje, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene aranžmaja, nima pa pravice do povračila stroškov vizuma, ali stroškov cepljenj, ki so bili s programom zahtevani. O kakršnikoli naknadni spremembi programa Agencija Oskar potnika nemudoma obvesti.

V primeru, da stanje na kraju samem Agenciji Oskar ne dopušča namestitve potnikov v naročenem objektu, lahko Agencija Oskar namesti potnika v istem kraju v drug objekt enake kategorije.

**XI. POTNI DOKUMENTI**

Potnik mora imeti veljaven potni list ali drug veljaven ustrezen dokument, s katerim lahko vstopi v posamezno državo. Potnik je dolžan paziti na vsa določila glede veljavnosti potovalnega dokumenta. Veljavnost dokumenta se upošteva na ZADNJI dan potovanja! Agencija Oskar za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitve potovanja potnika iz tega naslova ne odgovarja.

Potnik je dolžan pridobiti vizume, ki so za te države zahtevana. Če potnik te obveznosti ne izpolni, ravna Agencija Oskar po določilih o potnikovi odpovedi potovanja. V primeru, da potniku ureja vizum Agencija Oskar, le-ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma.

Stroškov pridobitve vizumov Agencija Oskar potniku ne vrača. V primeru zavrnitve vstopa v državo ali druge ovire nosi vse stroške potnik sam. Smatra se, da si potnik ureja vizum sam, če Agenciji Oskar ne dostavi vseh potrebnih dokumentov v predpisanem roku, ne glede na to, ali je potnik pri Agenciji Oskar že vplačal pridobitev teh dokumentov.

Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu (letalski, ladijski, avtobusni...) je potnik dolžan ob prijavi posredovati vse potrebne podatke o vseh udeležencih potovanja, ki jih prijavlja. Podatki se morajo v celoti ujemati s podatki v uradnih dokumentih, ki so jih udeleženci potovanja dolžni v skladu s predpisi o prestopu državne meje in ustreznimi tujimi zakonodajnimi akti nositi s seboj. V primeru, da napačni podatki povzročijo zamudo, dodatne stroške ali prekinitev potovanja, odgovarja za vse nastale stroške udeležencem potovanja zgolj potnik sam.

Če potnik med potovanjem izgubi dokumente ali so mu le-ti ukradeni, so pa nujno potrebni za nadaljevanje potovanja ali za vrnitev v domovino, si potnik na lastne stroške priskrbi nove. V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do kakršnegakoli povračila vplačanega potovanja ali povrnitve stroškov.

## **XII. OBVESTILA PRED ODHODOM/POTOVANJEM**

Potnik prejme končno obvestilo najkasneje 5 (pet) dni pred odhodom. Škodo, ki bi nastala, ker bi potnik podal nepopoln ali nepravilen naslov za namen izpolnitve računa in posledično obveščanja o potovanju, nosi potnik.

## **XIII. ZDRAVSTVENI PREDPISI**

Potnik je dolžan opraviti cepljenja, ki so za državo potovanja zahtevana. V primeru, da so v programu za potovanje navedena oziroma zahtevana določena cepljenja, si mora vsak potnik sam priskrbeti mednarodno potrdilo - rumeno knjižico z vpisanimi opravljenimi cepljenji. Agencija Oskar ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitev potovanja zaradi potnikovega nespoštovanja zdravstvenih predpisov države, v katero vstopa, kakor tudi ne za stroške povezane s tem.

## **XIV. PRTLJAGA**

Agencija Oskar ne odgovarja za prevoz, krajo ali poškodovanje potnikove prtljage ali drugih osebnih stvari, dragocenosti in dokumentov iz namestitvenih objektov (hotelskih sob, apartmajev ipd.) in prevoznih sredstev (letal, avtobusov, ladij ipd.). Prijavo izgubljene ali poškodovane prtljage potnik sam naslovi na prevoznika ali hotel. Prevoz posebne prtljage (kot so kolo, surf, golf oprema, glasbeni instrumenti ipd.) mora potnik najaviti že ob prijavi ter plačati prevozniku v skladu s pravili letalskega prevoznika, v kolikor v programu potovanja ni drugače določeno. Vse stroške oziroma škodo, ki bi zaradi tega nastala, nosi potnik sam.

Pri letalskem prevozu ima potnik pravico do brezplačnega prevoza določene teže prtljage (po določilih prevoznika), vsak dodatni kilogram pa doplača potnik sam na kraju samem v ustrezni valuti oziroma po določilih letalskega prevoznika. Otroci do dveh let nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage.

Pri nizkocenovnem prevozniku je dovoljena teža prtljage, ki jo oddate ob prijavi na let, običajno nižja od dovoljene pri rednih prevoznikih. Vsak dodatni kilogram se doplača. Tudi dovoljena teža osebne prtljage, ki jo vzamete s seboj na letalo, je lahko nižja, o čemer so potniki obveščeni najkasneje z obvestilom pred odhodom.

## **XV. INFORMACIJE**

Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, ne obvezujejo Agencije Oskar bolj kot navedbe v programu ali ponudbi. V primeru dvoma se vedno šteje za veljavno: pisna ponudba, račun in pogodba o potovanju, pisna informacija ali pisna razlaga.

## **XVI. REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE**

Potnik je dolžan nepravilnosti sporočiti predstavniku Agencije Oskar na kraju samem, ko se zgodijo. V primeru, da bi bila reklamacija lahko rešena na kraju samem (na primer pomanjkljiva čistoča sobe, oprema, lega sobe ipd.), potnik pa ni sporočil napake oz. nepravilnosti, se šteje, da se je potnik strinjal s tako storitvijo in je s tem izgubil pravico do vlaganja kasnejših reklamacij.

Potnik lahko vloži reklamacijo pisno v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila storitev nepravilno opravljena, sicer Agencija Oskar le-te vsebinsko ne obravnava. Reklamacija mora biti utemeljena. Potnik naj zato reklamaciji priloži ustrezne dokaze in/ali ustrezno potrdilo hotelirja, prevoznika oziroma druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik svoj zahtevek uveljavlja.

Agencija Oskar je dolžna pisno odgovoriti na reklamacijo v 8 dneh po njenem prejemu. Če gre za enostavno pomanjkljivost in napaka ni sporna (oziroma, če potnik ni priložil vseh potrebnih dokumentov, v roku, potrebnem za njihovo pridobitev) je Agencija Oskar dolžna po prejemu popolnega reklamskega zahtevka zahtevi ugoditi. Če napaka ni enostavna, je Agencija Oskar dolžna raziskati vse okoliščine, ki so pripeljale do reklamacije. Dokler Agencija Oskar ne odloči o pritožbi, se potnik odreče posredovanju katerekoli druge osebe, sodnih ustanov ali dajanja informacij javnim glasilom.

Višina odškodnine je v primeru, če po krivdi Agencije Oskar ni prišlo do izvedbe programa ali nekaterih storitev, omejena z višino vplačanega potovanja oziroma z višino realne vrednosti neizvedenih storitev. To določilo ne velja v primeru, ko ima Agencija Oskar pravico do odpovedi aranžmaja ali spremembe programa, skladno z določili teh splošnih pogojev in zakona.

Neodvisno od tega pa odgovarja Agencija Oskar potniku za škodo, ki je temu zaradi neustrezne izvedbe aranžmaja nastala na drugih njegovih dobrinah, in sicer po splošnih pravilih o odškodninski odgovornosti.

## **XVII. UPORABA PODATKOV**

Agencija Oskar vse pridobljene podatke o potnikih varuje v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov. Šteje se, da potnik s podpisom pogodbe pristaja na uporabo teh podatkov tudi za namene statistične obdelave in obveščanja o ponudbi. Če potnik tega ne želi, lahko to izjavi ob prijavi na potovanje.

## **XVIII. KONČNA DOLOČILA**

V primeru spora med strankami se uporabi pristojno sodišče.

Agencija Oskar, d.o.o.  
Kranj, 01. januar 2012