

## Splošna določila turistične agencije OASIS TURS

Ti splošni pogoji so sestavni del pogodbe, prijavnice, ki jo skleneta Oasis Turs d.o.o. (v nadaljevanju organizator) oz. pooblaščenca agencija in potnik, ki se prijavlja za določen turistični aranžma in s podpisom sprejme splošne pogoje poslovanja. Ob sklenjeni rezervaciji potnik sprejema splošne pogoje organizatorja in se z njimi strinja. Pooblaščenca agencija, pri kateri potnik rezervira aranžma, se zavezuje, da bo potnik ob rezervaciji aranžmaja seznanjen z organizatorjevimi splošnimi pogoji. V primeru, da je v posameznem programu glede katekorelki točke teh splošnih pogojev drugače določeno, velja navedba, navedena v programu.

### 1. Prijava

Potnik se lahko za turistični aranžma v organizaciji agencije Oasis Turs prijavi direktno v poslovalnici Oasis Tursa, preko spletne strani [www.oasistours.si](http://www.oasistours.si), po elektronski pošti ali pri pooblaščenca agenciji. Ob prijavi skleneta Oasis Turs kot organizator potovanja in potnik prijavnico oz. pogodbo, ki vsebuje točne podatke o določenem aranžmaju oz. programu potovanja in je obenem tudi potrdilo o sklenjeni rezervaciji. Šteje se, da je pogodba veljavna s podpisom naročnika, pa tudi s samim plačilom, ne glede na to, ali je podpisana ali ne. V primeru telefonske prijave oz. prijave preko spletne strani se šteje, da je potnik sprejel organizatorjeve splošne pogoje poslovanja takrat, ko je telefonsko oz. po spletu naročil turistični aranžma. Splošni pogoji poslovanja so potnikom na voljo na spletni strani [www.oasistours.si](http://www.oasistours.si). Pri telefonski prodaji in prodaji aranžmaja po internetu velja, da je pogoj za veljavnost prijave posredovanje potrdila o vplačilu ter točnih osebnih podatkov potnika in ostalih udeležencev. V kolikor potnik po poteku 24 urnega roka ne plača 30% vrednosti aranžmaja, se šteje, da je potnik odstopil od namere potovanja. Za rezervacije, ki so sklenjene manj kot 14 dni pred odhodom, je potrebno takojšnje 100% plačilo vrednosti aranžmaja. Kadar se potnik pisno (elektronska pošta, spletna prijava) prijavlja na aranžma, velja njegova prijava za potrjeno, ko agencija s strani potnika prejme vse potrebne podatke in plačilo, potnik pa s strani agencije potrditve prijave. Ob prijavi je potnik dolžan navesti pravilne podatke (kot v osebnih dokumentih) in predložiti dokumente, ki jih zahteva aranžma ter plačati prijavnino v višini 18€ (oz. v primeru enodnevnega izleta 9€) in 30% vrednosti aranžmaja. V primeru, da potnik ob rezervaciji ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov. Ob rezervaciji na poizvedbo (na povpraševanje RQ) potnik plača varščino v višini 50€. V kolikor odgovorni organizator takšno rezervacijo na poizvedbo potrdi, postane vse, kar je navedeno v teh pogojih oz. pogojih odgovornega organizatorja, pravna obveznost, tako za potnika kot za organizatorja. V kolikor se potnik odloči za rezervacijo z opcijo (povpraševanje ali ponudbo) s strani organizatorja, veljajo pogoji za sklenitev pogodbe, ki so označeni na opcijskem dokumentu. Opcija ne velja in ni zavezujoča v primeru višje sile ali "stop bookinga" tj. ustavljene prodaje. Posebni akcijski darilni boni in ponudbe, ki jih podarja Oasis Turs, so unovčljivi samo ob nakupu novih aranžmajev in se, za že opravljene rezervacije, ne priznavajo. Od prijave lahko potnik odstopi le v skladu z določili o odpovedi aranžmaja (6. točka splošnih pogojev). Potnik mora prodajalca že ob iskanju ponudb seznaniti o svoji morebitni gibalni omejenosti.

### 2. Plačilo in sklenitev pogodbe

Prijavnino in stroške rezervacije (30% cene aranžmaja oz. toliko, kot je navedeno v programu potovanja) potnik plača ob prijavi. Za dan plačila se šteje, ko potnik izvrši plačilo v poslovalnici ali pri pooblaščenca agenciji oz. ko prejme Oasis Turs nakazilo na TRR. Preostali del potnik plača najmanj 14 dni pred začetkom potovanja oz. kakor je navedeno v programu. S plačilom akontacije potnik izrazi sprejem ponudbe, zaradi česar se dana pisna ponudba šteje kot pogodba. V primeru, da preostalega dela cene aranžmaja potnik ali njegovo prijavno mesto ne plača v predvidenem roku, se šteje, da je potnik odpovedal aranžma, in smiselno se uporabijo določila o odpovedi aranžmaja iz 6. točke teh splošnih pogojev. Potnik je ob odhodu dolžan predložiti dokument o plačanem aranžmaju (pogodbo/voucher ali/in potrdilo o vplačilu), v nasprotnem primeru lahko odgovorni organizator potnika ne sprejme na potovanje oz. aranžma. Potnik lahko plača z gotovinskim ali negotovinskim plačilom (kreditne kartice, Maestro, BA ipd.). Kadar za potnika turistični aranžma rezervira pooblaščenca turistična agencija, veljajo vsa določila iz te točke tudi za pooblaščenca turistično agencijo.

### 3. Storitve, ki so zajete v aranžma

V ceno aranžmaja so vključene transportne, hotelske in gostinske storitve, ki so navedene v programu potovanja, DDV ter organizacija potovanja. Če je tako določeno v programu potovanja, so v ceno aranžmaja vključene tudi posebne storitve. Če ni v programu drugače določeno, veljajo cene posameznega turističnega aranžmaja na osebo, za nastanitev v standardnih dvoposteljnih sobah, brez zagotovila razgledov, balkonov ipd. in nudijo samo osnovni bivalni standard. V kolikor je želja po nastanitvi treh oseb v eni sobi, potnike opozarjamo, da je tretje ležišče dodatno in ni vedno enakovredno osnovnemu ležišču. Prehrana, udobje in ostala ponudba so pod nadzorom lokalnih turističnih organizacij. Standardi turističnih ponudb med izbranimi cilji so različni in neprimerljivi. Tudi prehrana je prilagojena lokalnim navadam. Organizator ne odgovarja za katerokoli ustno ali pisno informacijo, ki jo je potnik dobil na posredniškem prodajnem mestu. Prav tako organizator ne odgovarja za informacije, ki so o posameznih objektih napisane na spletnih straneh znanega objekta, saj so tudi te informacije lokalnega značaja in ocene. Nekatere destinacije določajo obvezno plačilo turistične takse. O višini le-te je potnik obveščen s strani agencije, kjer je aranžma vplačal, dobro pa je, če se o tem informira tudi sam.

### 4. Posebne storitve

Posebne storitve so tiste storitve, ki praviloma niso vštete v ceno aranžmaja (enoposteljna soba, posebna prehrana, dodatni opcijski izleti, ipd.), ali so za njih v programu predvidena doplačila (vizumi, letališke in turistične pristojbine, ipd.), zato jih potnik plača posebej, razen, če ni v programu določeno drugače. Objavljene cene posebnih storitev veljajo zgolj v primeru naročila in plačila teh storitev ob naročilu in plačilu aranžmaja na prijavnem mestu. Med samim potovanjem potnik doplača posebne storitve predstavniku v kraju, kjer se storitev opravlja, v ustrezni valuti in po ceni, veljavni v kraju samem. V tem primeru Oasis Turs ne nastopa kot organizator, niti kot posrednik, temveč zgolj kot informator. Potnik plača storitev direktno ponudniku in odgovornemu organizatorju v kraju samem. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahtevke izključno pri izvajalcu oziroma ponudniku storitve v kraju samem. Kadar so za vstop v določene države potrebni vizumi, si ga lahko potnik uredi sam ali za pomoč pri posredovanju poprosi Oasis Turs. Za posredovanje pri izdelavi vizumov Oasis Turs zaračunava stroške posredovanja, ki niso všteti v ceno potovalnih storitev, ampak se plačajo posebej. Višina teh stroškov je odvisna od države, v katero potnik potuje. Stroškov pridobitve vizuma Oasis Turs v nobenem primeru ne vrača, tudi kadar pride do odpovedi potovanja s strani organizatorja. Če potnik iz naslova pridobitve vizuma obveznosti ne izpolni, ravna Oasis Turs po določilih, ki se nanašajo na potnikovo odpoved potovanja.

### 5. Cene

Cene aranžmajev so določene v programih in veljajo od dneva, ko je program objavljen. Potnik je ob osnovni ceni turističnega aranžmaja dolžan plačati tudi vsa obvezna doplačila (vizumi, letališke, luške in varnostne pristojbine, doplačilo za gorivo, ipd.), ki niso všteta v osnovno ceno aranžmaja. Obvezna doplačila se v pogodbi o potovanju seštejejo skupaj z osnovno ceno turističnega aranžmaja ter morebitnimi neobveznimi doplačili v končno ceno in tako na podlagi pogodbe o potovanju predstavljajo končno obveznost potnika. Organizator lahko v programu predvidi, da potnik plača storitve, ki bodo opravljene v tujini, neposredno tuji osebi in to na način, ki je predviden v programu. V tem primeru potnik uveljavlja vse zahtevke iz naslova pritožb, neposredno pri tuji osebi. Oasis Turs ima pravico do povišanja cen v primeru, da je prišlo do sprememb v tečaju pogodbene valute, do povišanja stroškov prevoza, vključno s stroški goriva, ali do povišanja pristojbin za določene storitve (na letališčih, v pristaniščih ipd.). Povišanje cene se zaračunava po enakih odstotkih, kot je prišlo do povečanja prej navedenih elementov kalkulacije. Cene turističnega aranžmaja se sme zvišati najmanj do 20. dne pred začetkom potovanja. Če je zvišanje več kot 8% lahko potnik odpove aranžma in agencija povrne vplačani znesek aranžmaja, ne povrne pa zneska vizuma, cepljenja, ipd. O zvišanju cen Oasis Turs obvesti potnika pisno ali ustno. Morebitni popusti in ugodnosti se med seboj izključujejo ter se ne seštevajo. V kolikor je predvidenih več popustov, si lahko potnik izbere tisti popust, ki mu najbolj ustreza in za katerega izpolnjuje pogoje.

### 6. Sprememba in odpoved aranžmaja

Če se potnik ne more udeležiti potovanja v organizaciji Oasis Tursa, lahko prenese svojo rezervacijo na drugega potnika, ki izpolnjuje zahteve, predvidene za določeno potovanje. Potnik mora o tem, obvezno v pisni obliki, obvestiti mesto, kjer se je prijavil, najpozneje v osmih dneh pred začetkom potovanja ter organizatorju potovanja ali prodajalcu povrniti stroške, ki so neposredno povezani s prenosom rezervacije. Potnik oz. prodajno mesto lahko po sklenitvi pogodbe spremeni ime ali število potnikov, nastanitev, datum potovanja, vendar le pod pogojem, da je taka sprememba možna brez odpovedi aranžmaja. Sprememba hotela ali termina odhoda aranžmaja je mogoča najkasneje do 21 dni pred odhodom. Sprememba imen ali števila potnikov je mogoča najkasneje 8 dni pred odhodom, v kolikor je to mogoče. Stroški spremembe so odvisni od kompleksnosti rezervacije. Najnižji stroški spremembe znašajo 20€. V primerih, ko so stroški spremembe višji, še zlasti, kadar aranžma obsega prevoz s čarterjem ali prevoz z redno letalsko linijo, in pri tem nastanejo stroški zaradi odpovedi in spremembe s strani izvajalcev, pa Oasis Turs zahteva povrnitev dejanskih stroškov nastalih zaradi spremembe. Pri prodaji letalskih vozovnic sprememba na drugega potnika ni mogoča oz. je doplačilo za spremembo odvisno od posameznega letalskega prevoznika. Potnik ima pravico, da odpove aranžma na prijavnem mestu, kjer se je prijavil, obvezno v pisni obliki, sicer se odpove potovanja ne šteje. V tem primeru ima Oasis Turs pravico do zaračunavanja stroškov zaradi odpovedi aranžmaja, katerega višina je odvisna od časa, v katerem je potnik podal odpoved, in sicer:

- do 30 dni pred odhodom: 10% cene aranžmaja;
- 29-22 dni pred odhodom: 30% cene aranžmaja;
- 21-15 dni pred odhodom: 40% cene aranžmaja;
- 14-8 dni pred odhodom: 80% cene aranžmaja;
- 7 dni do vključno dneva odhoda oz. pričetka opravljanja storitve: 100% cene aranžmaja;
- neudeležba brez odpovedi: 100% cene aranžmaja.

V primeru, da potnik na lastno željo med potovanjem pisno odstopi od nadaljnjega potovanja, pri povratku ni upravičen do povračila stroškov ali kupnine ne delno, ne v celoti. Potovanje mora potnik odpovedati obvezno v pisni obliki. V primeru, da Oasis Turs te odpovedi ne prejme se šteje, kot da potnik pogodbe o potovanju ni odpovedal. V kolikor potnik med potovanjem po svoji želji spremeni program oziroma ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe z Oasis Tursom, 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 Oasis Tursa, zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati kakršnekoli odškodnine ali znižanja cene in ni upravičen do povračila stroškov ali kupnine, ne delno, ne v celoti. Potrošnik lahko v primeru izrednih okoliščin (npr. resne varnostne težave v državi, kamor se odpravlja), ki bi lahko vplivale na turistični paket, od pogodbe odstopi brez plačila kakršnekoli odstopnine. Prav tako lahko potrošnik odstopi od pogodbe brez plačila kakršnekoli odstopnine in prejme celotno povračilo vseh plačil, če se je znatno spremenil kateri od bistvenih elementov turističnega paketa razen cene, razen tistih, navedenih v 10. členu Splošnih pogojev.

V primeru, da je potnik pred začetkom potovanja plačal odstopnino (zavarovanje rizika odpovedi turističnega potovanja), nato pa potovanje odpovedal zaradi določenih okoliščin, ki jih zavarovalnica krije, dobi povrnjen vplačani znesek. Oasis Turs ima v tem primeru le pravico do zaračunavanja prijavnine 18€ in administrativnih stroškov 20€ ter stroškov odstopnine (višina zavarovanja rizika odpovedi). V primerih, ko Oasis Turs ni organizator turističnega aranžmaja, veljajo pogoji organizatorja potovanja. V vseh primerih, ko je predmet pogodbe nakup letalskih vozovnic, ima Oasis Turs poleg stroškov stornacije in administrativnih stroškov tudi pravico do zadržanja rezervacijske pristojbine (TSC). V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju drugače določeni, veljajo pogoji določeni v programu.

### 7. Zavarovanje rizika odpovedi turističnega aranžmaja

Potnik lahko ob prijavi sklene odstopnino oz. zavarovanje rizika odpovedi za primer, da se zaradi določenih nepredvidljivih okoliščin potovanja ne bi mogli udeležiti.

## *Turistični aranžmaji v organizaciji Oasis Tursa*

Vsak potnik lahko ob rezervaciji potovalnih storitev, katerega organizator je Oasis turs doplača za primer odpovedi pogodbe, če nastopijo naslednje okoliščine, po sklenitvi pogodbe o potovanju in pred njenim začetkom izvajanja: nenadne težke bolezni, težke zdravstvene posledice nezgode ali smrti (že obstoječe bolezni so zavarovane samo, če nenadoma postanejo akutne); težje zdravstvene posledice nezgode ali smrti člana družine, ki ni skupaj z vami rezerviral potovanja, če je s tem nujno potrebna vaša prisotnost v domačem kraju; težji zapleti pri nosečnosti; pomembna materialna škoda na vaši lastnini v bivališču zaradi elementarnih nesreč (npr. požar) ali kaznivega dejanja tretje osebe, če je s tem nujno potrebna vaša prisotnost. Višina doplačila znaša 5% pogodbene vrednosti potovalnih storitev. Ne glede na doplačilo za primer odpovedi pogodbe, ima Oasis Turs, v primeru potnikove odpovedi, pravico do zadržanja administrativnih stroškov in višini vplačanega doplačila za primer odpovedi pogodbe. Potnik mora potovanje obvezno odpovedati pisno in z ustreznimi dokazili, in sicer najkasneje do odhoda 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 kakršnihkoli 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 iz naslova doplačila za primer odpovedi pogodbe.

## *Turistični aranžmaji v organizaciji drugih organizatorjev*

Oasis Turs ima sklenjeno pogodbo za zavarovanje odpovedi pogodbe o paketnem potovanju z Europäische Reservierung AG, kjer lahko potnik sklene zavarovanje potovalnih storitev. Zavarovanje je veljavno samo kadar je premija v celoti plačana ob sklenitvi zavarovanja. Splošne pogoje zavarovanja potnik prejme v poslovni enoti Oasis Tursa, objavljeni pa so tudi na spletni strani zavarovalnice na naslovu [www.evropsko.si/splosni-pogoji](http://www.evropsko.si/splosni-pogoji). Potek in čas reševanja zavarovalnega primera je v celoti v pristojnosti zavarovalnice, preko katere je zavarovanje sklenjeno. Stroški odpovedi potovanja ali predčasne prekinitve potovanja se povrnejo, če nepričakovano ne morete na potovanje ali ga morate predčasno prekiniti zaradi enega izmed spodaj navedenih vzrokov: nenadne težke bolezni, težkih zdravstvenih posledic nezgode ali smrti (že obstoječe bolezni so zavarovane samo, če nenadoma postanejo akutne); težjih zdravstvenih posledic nezgode ali smrti člana družine, ki ni skupaj z vami rezerviral potovanja, če je s tem nujno potrebna vaša prisotnost v domačem kraju; težjih zapletov pri nosečnosti; pomembne materialne škode na vaši lastnini v bivališču zaradi elementarnih nesreč (npr. požar) ali kaznivega dejanja tretje osebe, če je s tem nujno potrebna vaša prisotnost.

## *Izvzeto iz plačila odstopnine in ostale informacije*

Kritje ne velja za kronične bolezni. Zavarovalno kritje je potrebno skleniti na dan rezervacije in velja od dne sklenitve zavarovanja do dne začetka potovanja. Če se zavarovanje sklene kasneje, zavarovalno kritje velja za dogodke (z izjemo nezgod, smrtnih primerov in elementarnih nesreč), ki nastopijo po 10. dnevu po sklenitvi zavarovanja. Podrobnosti so na voljo na prodajnih mestih naših poslovalnic.

Ne glede na plačano odstopnino oz. zavarovanje rizika odpovedi, ima Oasis Turs, v primeru potnikove odpovedi potovanja, pravico do zaračunavanja prijavnine 18€, administrativnih stroškov 20€ ter stroškov odstopnine (višina zavarovanja rizika odpovedi). Oasis Turs ne odgovarja za druge morebitne stroške, ki jih je imel potnik zaradi načrtovanega potovanja ali druge turistične storitve po pogodbi o potovanju (npr. stroški cepljenja, vizum, potni stroški, ipd.). V primeru, da potnik ob odpovedi potovanja predloži dokument, da ne more potovati zaradi višje sile, ki je ni mogel predvideti ali se ji izogniti v času pred podpisom pogodbe, pa ni plačal odstopnine, ima Oasis Turs pravico do povračila vseh svojih nastalih stroškov. Zahtevka za uveljavitev Zavarovanja rizika odpovedi oz. odstopnine ni mogoče uveljavljati po datumu začetka aranžmaja, kakor tudi ne za čas neizkoriščenega dela aranžmaja. V primeru, da potnik sklene zavarovanje odpovedi turističnega potovanja pri kateri izmed zavarovalnic, se potnikove pravice iz naslova odstopnine uveljavljajo pri tej zavarovalnici, pri čemer se uporabljajo splošni pogoji zavarovalnice.

## **8. Predložitev listin in potnikove obveznosti**

Potnik, ki se prijavi za potovanje v tujino, mora imeti veljaven potni list ali drug veljaven ustrezen dokument, s katerim lahko vstopi v posamezno državo in je veljaven najmanj 6 mesecev od dneva povratka. V primeru, da posamezne države pogojujejo vstop v državo z drugače določeno časovno veljavnostjo potovalnega dokumenta pred iztekom veljavnosti na dan vstopa, je dolžan potnik na ta določila paziti sam. Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu (letalski, ladijski, avtobusni ipd.) je potnik dolžan ob prijavi posredovati vse potrebne podatke o vseh udeležencih potovanja ali letovanja, ki jih prijavlja. Potnik se je dolžan sam informirati o veljavnih predpisih o potnih listinah, vizumih, deviznih, carinskih in zdravstvenih predpisih. Potnik je dolžan poskrbeti, da njegovi dokumenti ter prtljaga ustrezajo pogojem, predvidenim z obmejnimi carinskimi, zdravstvenimi in drugimi predpisi države, kakor tudi tiste, v katero ali skozi katero potuje. 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 prekinitve potovanja, odgovarja za vse nastale stroške udeležencem potovanja zgolj potnik sam. V primeru, da potnik obveznosti pridobitve veljavnih dokumentov ne izpolni, ravna Oasis Turs tako, kot da je potnik potovanje odpovedal. Oasis Turs ne jamči za točnost informacij pridobljenih od uradnih organov Republike Slovenije ali tujih organov. V primeru zavrnitve vstopa v državo, ali druge ovire, nosi potnik vse stroške sam. Potnik je dolžan spoštovati hišni red v gostinskih in hotelskih objektih ter dobronamerno sodelovati s predstavnikom organizatorja in izvajalcem storitev. Če potnik ne upošteva svojih obveznosti, odgovarja organizatorju za povzročeno škodo, organizator pa odklanja vsakršno odgovornost za škodo, ki bi jo potnik lahko utrpel v takem primeru. Na potovanju se je potnik dolžan obnašati na način, ki ne ogroža življenja ali zdravja svojih sopotnikov in ne ogroža samega poteka potovanja. V primeru, da se potnik obnaša v nasprotju s tem določilom, ga ima predstavnik organizatorja pravico izločiti iz nadaljnjega potovanja brez povračila kakršnihkoli stroškov, razen plačil, ki se plačujejo na kraju samem. Potnik je dolžan spoštovati carinske in devizne predpise Republike Slovenije, kakor tudi vseh drugih držav, v katere in skozi katere potuje. Če zaradi nespoštovanja predpisov potnik ne more nadaljevati potovanja, nosi sam vse posledice in stroške, ki nastanejo v zvezi s tem njemu in vsem sopotnikom.

## **9. Obvestila o odhodu in potovalni dokumenti**

Oasis Turs potnikom obvestil o potovanju ne pošilja s klasično pošto, razen v primerih, kadar je to drugače določeno. Potnik obvestilo in vse dokumente, potrebne za prijavo na let in v hotel, prejme po elektronski pošti, ali jih lahko prevzame neposredno na svojem prijavnem mestu, kjer je dostopno najkasneje pet (5) do sedem (7) dni pred odhodom. Potnik dokumente prejme šele po celotni poravnavi finančnih obveznosti iz sklenjene pogodbe. V primeru, da potnik do tri (3) dni pred odhodom obvestila in dokumentov še ni prejel, je naprošen, da se obrne na svoje prodajno mesto. Potnik se brez dokumentov v fizični obliki (letalske vozovnice, hotelski vavčer ipd.) ne more prijaviti na potovanje, in vse stroške, nastale iz tega naslova, nosi sam. 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 dogovorjeno drugače.

## **10. Organizatorjeva pravica do spremembe programa in odpovedi aranžmaja**

Oasis Turs si, v skladu z veljavno zakonodajo, pridržuje pravico do odpovedi potovanja ali spremembe programa potovanja. Prav tako si Oasis Turs pridržuje pravico, da na osnovi zakonskih predpisov, odpove turistični aranžma najpozneje 7 dni pred odhodom, če se za potovanje ne prijavi potrebno število potnikov. Če v programu ni navedeno drugače, velja za najmanjše število potnikov pri določenem transportnem sredstvu naslednje:

- za izlete z avtobusom najmanj 30 potnikov;
- za izlete na rednih letalskih progah po Evropi najmanj 20 potnikov;
- za izlete na medcelinskih letalskih progah najmanj 15 potnikov;
- za izlete s posebnimi letali, vlaki in ladjami (hidrogliserji itd.) najmanj 80% zasedenosti.

Organizator potovanja sme popolnoma ali delno odstopiti od pogodbe, ne da bi moral potniku povrniti škodo, v primeru, da pred ali med izpolnjevanjem pogodbe nastopijo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, niti se jim izogniti ali jih odvrniti, ki pa bi bile ob sklenitvi pogodbe utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi takrat že obstajale.

Oasis Turs lahko odpove pogodbo oz. odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil z Oasis Tursom ali pooblaščen agencijo, predvsem če se ugotovi, da je potnik namerno sporočil napačne podatke o številu potnikov ali njihovi starosti, oz. je med potovanjem prišlo do spremembe, organizator pa o tem ni bil obveščen.

Oasis Turs si pridržuje pravico do spremembe dneva ali ure odhoda, zaradi spremembe letalskega voznega reda ali višje sile, in pravico do drugačne smeri potovanja, če se spremenijo pogoji potovanja (nov vozni red, vmesni postanki, odhod z drugega letališča, vrnitev preko drugega letališča, nezanesljiv položaj v državi kjer poteka program, elementarne nesreče ali drugi nepredvideni vzroki, na katere Oasis Turs ne more vplivati) in sicer brez posebne odškodnine, v skladu z veljavnimi predpisi v mednarodnem potniškem prometu. Navedene spremembe pri paketnih aranžmajih ne štejejo za spremembo programa potovanja, saj sta prvi in zadnji dan potovanja namenjena izključno prihodu in odhodu na destinacijo ter s tem povezanimi transporti, ne pa tudi počitku in ogledom. Oasis Turs ne more prevzeti odgovornosti za spremembe programa, če so le-te nastale zaradi izrednih razmer, na katere kot organizator ne more vplivati. Oasis Turs ne more prevzeti odgovornosti za spremembe programa zaradi kakršnekoli višje sile med potekom programa. V tem primeru lahko potnikom zagotovi storitve v spremenjeni obliki, v skladu z možnostmi.

V primeru, da Oasis Turs odpove aranžma, ima potnik pravico do povračila celotne cene vplačanega aranžmaja, nima pa pravice do povračila stroškov vizuma, potrebnega za vstop v državo, kamor naj bi se potovalo, ali stroškov cepljenja, ki so bili s programom zahtevani.

Oasis Turs ne odgovarja za zamude letal, ladij, vlakov. Pri čarterskih poletih se lahko zgodi, da se načrtovana ura poleta spremeni tudi tik pred odhodom, vendar pa potniki v taki situaciji za nastale spremembe ne morejo kriviti agencije in niso upravičeni do odškodnine v tej zvezi, ampak morajo kakršnokoli odškodnino urejati izključno z letalskim prevoznikom. Potnik je dolžan 48 ur pred povratkom pri predstavniku organizatorja preveriti uro povratka. V primeru, da stanje na kraju samem ne dopušča namestitve v naročenem objektu, lahko Oasis Turs namesti potnika v istem kraju v drug objekt enake ali višje kategorije. Morebitna višja cena nastanitve ne bremeni potnika.

## **11. Obveznosti in odgovornosti organizatorja**

Organizator potovanja mora brez nepotrebnega odlašanja zagotoviti ustrežno pomoč potniku, ki se med potovanjem znajde v težavah. Pomoč zajema: zagotavljanje ustreznih informacij o zdravstvenih storitvah, lokalnih organih oblasti in o konzulah pomoči, pomoč pri zagotavljanju sredstev za komuniciranje na daljavo in pomoč pri iskanju nadomestnih potovalnih aranžmajev. Če težave nastanejo zaradi namerne ali malomarne 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 kakršnekoli neskladnosti s pogodbo, razen če organizator dokaže, da je za neskladnost odgovoren potnik, tretja oseba, ki ni

povezana z zagotavljanjem 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 vkrcaja proti njihovi volji, odpovedi leta ali velike zamude letalskega prevoza mora potnik v skladu z Uredbo (ES) št. 261/2004 uveljavljati 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 paketa potovanja. Oasis Tours ne odgovarja za škodo, ki bi nastala iz tega naslova.

## 12. Reklamacije oz. pritožbe

Potnik mora nepravilnosti oz. pomanjkljivosti nemudoma sporočiti že na kraju samem, vodniku, ali predstavniku odgovornega organizatorja, pooblaščenim lokalni agenciji ali neposrednemu izvajalcu storitev. V primeru, da bi bila lahko reklamacija rešena na kraju samem in o nepravilnostih potnik ni obvestil zgoraj navedenih oseb, se šteje, da se je potnik strinjal s tako pomanjkljivo opravljeno storitvijo in je s tem izgubil pravico do vlaganja kasnejših reklamacij z zahtevo po znižanju cene storitve oz. plačilu škode. 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 oz. povrnitev škode. Kljub odstopu od pogodbe mora organizator potniku zagotoviti povratek z enakovrednim sredstvom. O sprejeti odločitvi mora potnik organizatorja obvestiti nemudoma. 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.

Če po krivdi Oasis Tours ni prišlo do izvedbe programa ali nekaterih storitev, ima potnik pravico do odškodnine v višini realne vrednosti neopravljenih storitev. To določilo velja v primeru, da ima Oasis Tours pravico do odpovedi aranžmaja ali spremembe programa, skladno z določili teh splošnih pogojev in zakona. Če sta obseg in kakovost opravljenih storitev bistveno odstopala od obsega in kakovosti storitev, ki sta bila določena v potrdilu ali pogodbi o potovanju, je potnik upravičen do vračila vplačanega zneska.

Vsak potnik (imetnik pogodbe) ima pravico do reklamacije oz. pritožbe zaradi neustrezne storitve. Pritožbeni postopek: Potnik takoj na kraju samem reklamira neustrezno storitev pri predstavniku organizatorja, v njegovi odsotnosti pa ponudniku storitve. Potnik mora pri odpravljanju vzroka pritožbe sodelovati s predstavnikom z dobrim namenom. Če potnik ne sprejme ponujene rešitve reklamacije, ki ustreza vplačanim storitvam po programu, Oasis Tours ne bo upošteval kasnejših zahtev za povrnitev škode ali znižanje cene potovanja, prav tako pa ne bo upošteval reklamacij, ki so bile podane po zaključeni storitvi, saj potnik izvajalcu in organizatorju ni dal možnosti odprave pomanjkljivosti na licu mesta. Če vzroka pritožbe ni možno odpraviti, potnik s predstavnikom sestavi pisno poročilo in podpiše reklamacijski zapisnik. Po vrnitvi s potovanja mora potnik v zakonskem roku poslati pisno pritožbo s priporočeno pošto na naslov: Oasis Tours d.o.o., Kotnikova ulica 5, 1000 Ljubljana, ter priložiti dokaze, ki bodo dokazovali utemeljenost pritožbe (obvezno pisno potrdilo s podpisom predstavnika ali ponudnika storitve, morebitne račune zaradi dodatnih stroškov, ipd.). V kolikor je potnik svojo rezervacijo opravil pri pooblaščenim agenciji, svoj reklamacijski zahtevek po istem postopku pošlje na prodajno mesto, kjer je bila rezervacija sklenjena.

Brez pisne reklamacije Oasis Tours ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov. Reklamacije poslane preko e-maila se ne bodo upoštevale in obravnavale. Originalna reklamacija mora biti podpisana. Vloži jo lahko potnik sam ali za to pooblasti tretjo osebo, ki mora originalno pooblastilo priložiti, sicer Oasis Tours pritožbe ne bo obravnaval. Pritožba mora biti utemeljena, kar pomeni, da morajo biti predložena ustrezna dokazila in/ali morajo biti priložena ustrezna potrdila hotelirja, prevoznika oz. druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik svoj zahtevek uveljavlja. Organizator oz. prodajalec ali lokalni predstavnik organizatorja oz. prodajalca, če obstaja, bo potniku, ki se bo med potovanjem znašel v težavah zaradi nepredvidljivih napak, ki niso povezane z zagotavljanjem pogodbenih storitev in jih je povzročila tretja oseba ali, ki so posledica višje sile ali dogodka, ki ga kljub skrbnemu ravnanju ni bilo mogoče preprečiti, ponudil takojšnjo pomoč. Oasis Tours ne bo upošteval skupne reklamacije, ki jo podpiše več potnikov, to je imetnikov pogodbe iz ene reklamacijske zadeve. Oasis Tours bo upošteval samo reklamacije z vsemi predloženimi dokumenti o vzroku reklamacije. Oasis Tours ne bo obravnaval reklamacijskih zahtevkov, katerih vsebina bi bila lahko rešena na kraju samem. Še posebej to velja za letovanja in s tem povezane pomanjkljivosti (čistoča sobe, pomanjkljivosti v opremi, lega sobe ipd.). V tem primeru se šteje, da je gost omenjene pomanjkljivosti sprejel in jih ne graja. Oasis Tours bo reševal samo reklamacije, kjer vzroka ni bilo mogoče odpraviti v kraju izleta, počitnic ali potovanja. V skladu z 894. členom Obligacijskega zakonika se največja odškodnina z naslova nepopolne storitve omeji na vplačan znesek. Organizator je dolžan prvič pisno odgovoriti potniku v 8 dneh po sprejemu pritožbe, dokončno pa v primerem roku, potrebnem za pridobitev informacij o vzroku pritožbe pri ponudniku storitve; oziroma, v času, ki je potreben, da pridobi informacije od tretjih oseb v skladu z 892. členom Obligacijskega zakonika. Dokler organizator ne izda odgovora na reklamacijski zahtevek potnika, se potnik odreka posredovanju pritožbe tretjim osebam in pristojnim institucijam ali dajanju informacij medijem in drugim javnostim. V primeru reklamacije za potovanje, pri katerem Oasis Tours ni organizator potovanja, bo Oasis Tours pritožbo posredoval odgovornemu organizatorju potovanja in o rešitvi reklamacije potnika pisno obvestil. Roki in postopek reševanja reklamacije so v tem primeru določeni v Splošnih pogojih odgovornega organizatorja. V primeru, da Oasis Tours nastopa zgolj v vlogi informatorja (fakultativni izleti, storitve ki so opravljene na kraju samem), mora potnik vse reklamacijske zahtevke uveljavljati na kraju samem pri dejanskem organizatorju fakultativnega izleta, ogleda, ipd.

## 13. Zdravstveni predpisi

V nekaterih programih so navedena potrebna cepljenja. Po predpisih Svetovne zdravstvene organizacije, se je za potovanje v določene države potnik dolžan cepiti in si priskrbeti ustrezen dokument. Cepljenje je tudi obvezno, če je tovrsten predpis sprejet po sklenitvi pogodbe o potovanju; to ni opravičljiv razlog za prekinitev pogodbe, v kolikor ne bi obstajale kontraindikacije za potnikovo zdravje. V tem primeru je potnik dolžan predložiti zdravniško potrdilo. V primeru, da so v programu za potovanje navedena oz. zahtevana določena cepljenja, si mora vsak potnik sam priskrbeti mednarodno potrdilo - rumeno knjižico, z vpisanimi opravljenimi cepljenji. Oasis Tours ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitev potovanja zaradi neupoštevanja zdravstvenih predpisov države, v katero potuje, ali programa, na katerega se je prijavil, kakor tudi ne za stroške povezane s tem.

## 14. Prtljaga

Prevoz prtljage je do teže, ki jo določi prevoznik, brezplačen. Otrok do drugega leta starosti nima pravice do brezplačnega prevoza prtljage. Oasis Tours ne prevzema nobene odgovornosti za izgubljenost ali poškodovano prtljago. Prijavo o izgubljeni ali poškodovani prtljagi potnik sam naslovi na hotel ali prevoznika. Pri letalskih prevozih odgovarja za prtljago izključno letalska družba in sicer na osnovi predpisov, ki so veljavni v mednarodnem potniškem prometu. V primeru izgube ali poškodbe prtljage, potnik izpolni obrazec PIR letalske družbe, en primerek pa zadrži zase. Na podlagi obrazca letalska družba povrne potniku izgubljen kos prtljage, oz. izplača odškodnino na osnovi predpisov, ki veljajo v mednarodnem letalskem prometu. Za prevoz posebne prtljage, kot so kolo, surf, golf oprema, ipd., mora potnik prevozniku doplačati po trenutno veljavnem ceniku, navadno ob odhodu, neposredno na letališču. V vsakem primeru je obvezno prevoz tovrstne prtljage najaviti že ob prijavi, letalski prevoznik pa si, zaradi omejitve omejene kapacitete, vseeno, v vsakem primeru, pridržuje pravico do zavrnitve prevoza tovrstne prtljage. Vse stroške oz. škodo, ki bi zaradi tega nastala, nosi potnik sam. Oasis Tours ne odgovarja za krajo ali poškodovanje potnikove prtljage in drugih osebnih stvari ali dokumentov iz namestitvenih objektov in prevoznih sredstev.

## 15. Točnost prevoznikov

Oasis Tours ne odgovarja za točnost prevozov v kopenskem, morskem in letalskem prometu, kadar se le-ta opravlja z javnimi prevoznimi sredstvi, na rednih, čarterskih ali izrednih potniških prevozih, plovbah ali poletih. Prevozi so v celoti v pristojnosti posameznega prevoznika. Letalski prevoznik lahko spremeni ceno in čas prevozov, letalskih in varnostnih pristojbin in dodatka za gorivo brez predhodnih obvestil. Enako lahko spremeni pogoje prenosa dovoljene prtljage, tako ročne, kot oddane, postopek kontrole potnikov in prtljage. Pravica letalskega prevoznika je, da zaradi tehničnih ali organizacijskih razlogov spremeni dan, čas leta, vrsto letala ali ponudi nadomestni let. Iz teh in iz organizacijskih razlogov (uporaba drugega letalskega prevoznika, zaradi zasedenosti kapacitet, spremembe cene) si dovoljujemo pravico do spremembe kraja, datuma, časa leta, vrste letala, letalskih linij (npr. trikotni leti, dodatna vmesna pristajanja, menjava letališča...). Za določene spremembe ali škodo, ki bi nastala, kot posledica le tega, Oasis Tours ne more prevzeti odgovornosti. Potniki v taki situaciji za nastale spremembe ne morejo kriviti agencije in niso upravičeni do odškodnine s strani agencije, kakršnokoli odškodnino morajo terjati direktno pri letalskem prevozniku. Lahko se zgodi, da je odhod na destinacijo v poznih popoldanskih ali večernih urah, povratek pa zjutraj. Morebitne navedene spremembe pri paketnih aranžmajih ne štejejo za spremembo programa potovanja, saj sta prvi in zadnji dan letovanja namenjena potovanju ter s tem povezanimi transporti, ne pa tudi ogledom in počitku. Spremembe letov lahko nastanejo tudi v času, ko je katalog že izdan, zato so vsi podatki navedeni v katalogu (dnevi in časi letov) zgolj informativne narave in niso obvezujoči. Točen raspored poletov in končne informacije bodo objavljeni na naših spletnih straneh oziroma bo potnik o morebitnih spremembah sproti obveščen. Zamude letov prav tako niso v pristojnosti agencije. Do zamude letalskih prevoznikov lahko prihaja zaradi različnih razlogov: nujna vzdrževalna dela, stavke, slabe vremenske razmere, obremenitev zračnega prostora in tehnično operativnih težav. Prosimo upoštevajte, da ima varnost potnikov prednost pred točnostjo poletov. Ponovno opozarjamo, da je potnik dolžan 48 ur pred povratkom pri predstavniku organizatorja preveriti uro povratka.

## 16. Izguba dokumentov

Če potnik na potovanju izgubi dokumente ali mu jih ukradejo in so nepogrešljivi za nadaljevanje potovanja ali vrnitev v domovino, si mora potnik na lastne stroške priskrbeti nove, glede urejanja formalnosti se za nasvete lahko obrne na vodjo potovanja ali Oasis Tours. V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do sorazmernega povračila vplačanega aranžmaja.

## 17. Informacije

Organizator ob vsem zapisanem ne odgovarja za katerokoli ustno ali pisno informacijo, ki jo je potnik dobil na posredniškem prodajnem mestu. V primeru dvoma se vedno šteje za veljavno: pisna ponudba, pisna informacija in/ali pisna razlaga. Povprečna skrbnost stranke, ki svoje storitve naroča preko spleta ali telefona in je torej večša uporabe tovrstnih storitev, je, da si vse zanj pomembne informacije pridobi sama preko spletnih strani nastanitvenega objekta ali počitniške destinacije. Cene, fotografije in drugi podatki objavljeni na internetu in reklamnih materialih so informativne narave, zato Oasis Tours ne jamči za popolnost ali verodostojnost podatkov ter izgled, kadar tako jamstvo ni izrecno navedeno. Oasis Tours si pridržuje pravico do tiskarskih napak v katalogu ali na spletni strani. V kolikor se zaradi morebitnih napak informacije o potovalnih storitvah razlikujejo, veljajo kot verodostojne informacije tiste, katere so navedene na ponudbi oz. v potrdilu o potovanju.

## 18. Koristne informacije

Koristne informacije, objavljene ločeno v katalogu, ceniku ter na spletni strani [www.oasistours.si](http://www.oasistours.si), so sestavni del Splošnih pogojev. Oasis Tours vladno naproša potnike, da si Koristne informacije skrbno preberejo v izogib morebitnim neprijetnostim na destinaciji.

#### 19. Kategorizacija namestitvenih obratov

Kategorizacije namestitvenih objektov, navedenih v katalogih ali programih Oasis Tursa, so lokalne, oz. nacionalne kategorizacije. Standardi turističnih ponudb med izbranimi cilji so različni in neprimerljivi. Pri tem je potrebno upoštevati, da merila kategorizacije v nekaterih turističnih destinacijah bistveno odstopajo od meril, ki veljajo v Republiki Sloveniji oz. v večini zahodnoevropskih držav, zato se v teh državah priporoča rezervacija nastanitve višje kategorije. Organizator ne prevzema odgovornosti za katerokoli pisno ali ustno informacijo, podano s strani pooblaščenega agencije organizatorja, ki ni v skladu z opisi v njegovem programu. Hišni redi, prehrana, storitve, plaža, kakor tudi ostala ponudba hotelov so pod nadzorom krajevnih turističnih skupnosti, na katere organizator prav tako nima vpliva. Potrebno je tudi vedeti, da so v večini namestitvenih objektov v glavni sezoni, ko so temperature visoke in primerne kopanju zunaj, notranji bazeni zaprti. Če potnik pri rezervaciji ne doplača sobe s posebnimi značilnostmi (pogled na morje, balkon, lega, orientacija, določeno nadstropje), je nastanjen v eni od sob, ki so uradno registrirane za izdajanje gostom v hotelu. Razdelitev sob je v pristojnosti hotelirjev, organizator potovanja nima pri tem nobenega vpliva, potnikove želje lahko le posreduje, ne more pa zagotoviti, da bodo le-te tudi izpolnjene. Pri nastanitvi v enoposteljni sobi mora potnik upoštevati, da le-ta navadno ne ustreza standardu dvoposteljne sobe, da je navadno manjša in ima slabšo lego. Pri nastanitvi v triposteljni sobi mora potnik upoštevati, da gre največkrat dejansko za dvoposteljno sobo s pomožnim ležiščem, pri čemer nastanitev tretje osebe ne ustreza standardu nastanitve drugih dveh oseb. Navadno gre za zložljivo posteljo, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je primerna za otroke.

#### 20. Potovanja v zadnjem hipu oz. »last minute« aranžmaji

Potovanje v zadnjem hipu ali »last minute« aranžma pomeni, da gre za zadnje proste turistične aranžmaje in kapacitete. Organizator ima občasno možnost nuditi tudi nekatere posebej označene nižje cenovne aranžmaje, pri katerih pa ime hotela ni nujno znano že ob sklenitvi pogodbe. To pomeni, da ime objekta še ni navedeno v pogodbi o potovanju (No name ponudba). Pri teh aranžmajih organizator jamči za podatke, ki pa so navedeni v pogodbi in obsegajo najmanj kategorijo objekta (po uradni nacionalni kategorizaciji), tip sobe, storitev v hotelu, destinacijo potovanja/letovanja in včasih tudi kraj nastanitve. Pri teh aranžmajih se potnik seznanja z imenom objekta najkasneje ob prihodu na destinacijo.

#### 21. »No name« ponudba

Pri tovrstnih aranžmajih je ime hotela znano šele ob prihodu v kraj letovanja kar pomeni, da izbira lege objekta, sobe in tipa sobe ni možna. Za te aranžmaje jamči organizator potovanja zgolj kategorijo objekta (po uradni nacionalni kategorizaciji) ter vplačano storitev v objektu (najem, nočitev, polpenzion, all inclusive, ipd.). Potnik naj upošteva, da je nastanitev možna tudi na slabših lokacijah (mestni hotel, večja oddaljenost od plaže, bližina gradbišča, ipd.), ter da se sobe lahko nahajajo na slabši lokaciji oz. so skromnejše opremljene (pogled na parkirišče, nad kuhinjo, ob dvigalu, nad diskoteko, nad skupnimi prostori, ipd.). Prav tako ni možna izbira tipov ležišč, le-ta so lahko ločena ali zakonsko ležišče (glede na razporeditev hotelirja). V primeru rezervacije več sob organizator potniku ne jamči nastanitve v istem objektu, saj gre večkrat za prodajo zadnjih sob v posameznem objektu, prav tako ne zagotavlja, da bodo sobe v primeru nastanitve v enakem objektu v isti stavbi oz. skupaj.

#### 22. Uporaba osebnih podatkov

Oasis Tours pridobljene osebne podatke o potnikih varuje skladno z vsemi predpisi na področju varovanja in prostega pretoka osebnih podatkov, ter je zavezan k najvišjim standardom zagotavljanja varstva posameznikovih pravic. Oasis Tours osebne podatke primarno obdeluje za namenom sklenitve oziroma izpolnjevanja pogodbe, lahko pa tudi za namene neposrednega trženja in obveščanja o svoji ponudbi ali ponudbi njegovih partnerjev, raziskave trga, vodenja analiz poslovanja, segmentacije kupcev in statistične obdelave. Podatkov ne posreduje tretjim osebam, v kolikor za to ne obstaja z zakonom predvidena pravna podlaga. Osebnih podatki se lahko obdelujejo na podlagi zakona, na podlagi pogodbenega razmerja, če gre za osebne podatke, ki so potrebni za izpolnjevanje pogodbenih obveznosti ali uveljavljanje pravic iz pogodbenega razmerja, zaradi zakonitih interesov, za katere si prizadeva upravljavec ali tretja oseba, je to potrebno za zaščito življenjskih interesov posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, ali druge fizične osebe in na podlagi izrecne privolitve posameznika za obdelavo osebnih podatkov dane skladno s predpisi s področja varovanja in prostega pretoka osebnih podatkov. Kadar gre za nadaljnjo uporabo podatkov, zbranih o uporabniku, agencija opravi presojo skladno s Splošno uredbo o varovanju podatkov. Tako nadaljnja uporaba podatkov v psevdonimizirani ali agregirani obliki na primer predstavlja zakonito uporabo podatkov za trženjske in druge poslovne oziroma tehnične analize agencije. Soglasje, ki ga za obdelavo poda potnik, se lahko v vsakem trenutku spremeni, ali umakne v celoti. Ob poslanih elektronskih sporočilih si Oasis Tours zabeleži odpiranja prejetih sporočil uporabnikov in klika na povezave v prejetih sporočilih. Za boljše in bolj usmerjeno posredovanje ponudb ter prilagajanje sporočil oz. komunikacije Oasis Tours zabeležene podatke avtomatsko obdeluje, analizira, profilira ter ocenjuje aktivnost in merjenje zanimanja uporabnikov. Skladno s Splošno uredbo o varovanju podatkov sodi med zakonite interese tudi neposredno trženje. Za potrebe neposrednega trženja lahko agencija tudi brez privolitve oblikuje profile uporabnikov na podlagi osnovnih informacij o izbranih produktih, kot so npr. vrsta oziroma specifične karakteristike izbranega produkta, čas izbire, ali pretekli trženjski stiki z uporabnikom, zlasti glede izražene interesa, ali odsotnosti interesa za določene storitve oz. produkte. Tako osnovno profiliranje ne bo nikdar vključevalo občutljivih podatkov. Na podlagi zakonitega interesa lahko agencija uporabnike kontaktira za namene izboljšave storitev ali za potrebe ugotavljanja njihovega zadovoljstva s storitvami tudi v primerih, ko to ni nujno potrebno za izvajanje pogodbe. Agencija zaradi tehtanja tega interesa z interesi uporabnika ne kontaktira ponovno tistih uporabnikov, ki so temu ugovarjali. Agencija bo pridobljene podatke varovala v skladu z veljavno zakonodajo o varstvu osebnih podatkov ter v skladu s svojimi notranjimi akti, sprejetimi na podlagi zakona. Zagotovila bo ustrezno organizacijsko in tehnično varovanje. Zaposleni v agenciji in njeni poslovni partnerji, ki pri svojem delu obdelujejo in uporabljajo osebne podatke uporabnikov, so seznanjeni z Zakonom o varstvu osebnih podatkov, s področno zakonodajo, ki ureja posamezno področje dela ter z vsebino Politike varovanja osebnih podatkov. Zbirke osebnih podatkov hranimo na območju Republike Slovenije, in jih v posebnih okoliščinah iznašamo tudi v tretje države zgolj in izključno ko je izvedba pogodbe brez tega nemogoča. Potnik ima najmanj naslednje pravice: pravico do dostopa do podatkov, pravico do popravka, pravico do izbrisa (»pravica do pozabe«), pravico do omejitve obdelave, pravico do prenosljivosti podatkov in pravico do ugovora. Agencija izvaja ustrezne tehnične in organizacijske ukrepe za varstvo osebnih podatkov. Agencija lahko, če je to skladno z namenom, s katerim se osebni podatki obdelujejo po pravu EU in slovenskih predpisih, posreduje osebne podatke uporabnikov v tretje države (države, ki niso članice Evropske unije ali Evropskega gospodarskega prostora): fizičnim in pravnim osebam, ki so pogodbeni partnerji agencije in zanjo izvajajo posamezne storitve z namenom izvrševanja pogodbenega razmerja med agencijo in uporabnikom (npr. partnerskim agencijam, hotelom, letalskim družbam, prevoznikom, itd.); državnim organom tretjih držav; fizičnim in pravnim osebam, ki so pogodbeni partnerji agencije in zanjo izvajajo naloge obdelave kot so na primer priprava in pošiljanje računov ali podatkovna analitika, vzdrževanje in razvoj omrežja in storitev, vključno s programsko opremo, kadar te naloge v potrebnem obsegu vključujejo obdelavo osebnih podatkov; fizičnim in pravnim osebam, ki za agencijo opravljajo storitve prodaje in trženja, vključno s prodajo in trženjem na terenu, ali z agencijo sodelujejo na področju trženja in prodaje lastnih storitev, ali storitev tretjih oseb, v obsegu, ki je potreben za tovrstne naloge v sklopu namenov in podlag, opredeljenih v tem dokumentu. Posredovanje podatkov v tretje države se zagotavlja v skladu z zakonskimi podlagami za iznos podatkov v tretje države, ki jih predpisujejo pravo EU ter veljavni slovenski predpisi. Stranka si lahko več o uporabi osebnih podatkov prebere na spletni strani [www.oasistours.si](http://www.oasistours.si) pod zavihkom Politika varovanja osebnih podatkov.

#### 23. Ponudba objavljena na spletni strani Oasis Tours

Izračun in informacije o razpoložljivosti kapacitet, ki jih pridobite z uporabo orodja za izračun in pregled prostih kapacitet, so informativne narave in za organizatorja niso zavezujoče. Po oddaji povpraševanja ali po rezervaciji preko spletne strani vas kontaktirajo naši prodajni svetovalci in ponudbo potrdijo oz. po potrebi dopolnijo. Oasis Tours ne prevzema odgovornosti za morebitne viruse, ki bi se uporabnikom prenesli s spletne strani in priporoča, da se pred nevarnostjo virusov ustrezno zavarujejo še pred prenosom informacij s te spletne strani. Vse vsebine, objavljene na [www.oasistours.si](http://www.oasistours.si), so last družbe Oasis Tours d.o.o. Brez dovoljenja podjetja Oasis Tours d.o.o. se jih ne sme kopirati, razmnoževati ali distribuirati na kakršen koli drug način. Oasis Tours si pridržuje pravico do morebitnih napak in sprememb vsebin, objavljenih na [www.oasistours.si](http://www.oasistours.si).

#### 24. Aranžmaji pri katerih Oasis Tours ni odgovorni organizator

Splošni pogoji veljajo za turistične aranžmaje, ki jih organizira Oasis Tours. V primerih, ko Oasis Tours ni organizator potovanja, nastopa v vlogi posrednika. V teh primerih podaja aranžma potniku in mu pomaga pri prijavi. Pogoji, prijave, plačila ipd. so v takem primeru v skladu z veljavnimi splošnimi pogoji organizatorja. Šteje se, da Oasis Tours prodaja tovrstne aranžmaje v tujem imenu in za tuj račun. Morebitne pritombe ureja potnik z organizatorjem, Oasis Tours pa mu pri tem le pomaga.

#### 25. Posebna določila Zakona o varstvu potrošnikov

Izvečki po [Zakonu o varstvu potrošnikov](#) – 1 (Ur. l. RS št. 98/2004-UPB2, 126/2007, 86/2009, 78/2011, v nadaljevanju: ZVPot), ki se nanašajo na organizacijo turističnih aranžmajev (veljavno od 15.01.2008):

Uporaba: Zakon se nanaša izključno na potrošnike.

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

Možnost odpovedi potovanja zaradi premajhnega števila prijavljenih udeležencev: obvestilo potnikom najkasneje 7 dni pred odhodom.

Dvig cene: le zaradi sprememb cene goriv, tarif, menjalnih tečajev – stranka pisno obveščena najmanj 20 dni pred odhodom; možnost odstopa s strani stranke, če je povišanje cene višje od 8% vrednosti aranžmaja.

Rok za reklamacijo: 2 meseca od konca potovanja (60 dni). Rok za prvi odgovor na reklamacijo: 8 dni po prejemu reklamacije.

Sprememba imena na željo stranke: 8 dni pred odhodom, če je mogoče spremembo urediti – na stroške stranke.

#### Obrazec standardnih informacij za pogodbe o paketnem potovanju

Ponujena kombinacija potovalnih storitev je turistični paket v smislu zakona, ki ureja varstvo potrošnikov. Zato boste upravičeni do vseh pravic EU, ki veljajo za turistične pakete. Podjetje Oasis tours d.o.o. prevzema polno odgovornost za ustrezno izvedbo turističnega paketa v celoti. Poleg tega podjetje Oasis tours d.o.o. v skladu z zakonom, ki ureja varstvo potrošnikov, zagotavlja jamstvo, da se v primeru njegovih likvidnostnih težav povrnejo vaša plačila in zagotovi vaš povratek, kadar turistični paket vključuje prevoz.

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 (6. člen Splošnih pogojev).

- 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% 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 (5. člen Splošnih pogojev).
- Potrošniki lahko odstopijo od pogodbe brez plačila kakršnekoli odstopnine in prejmejo celotno povračilo vseh plačil, če se je znatno spremenil kateri od bistvenih elementov turističnega paketa razen cene. Če podjetje, odgovorno za turistični paket, turistični paket pred njegovim začetkom prekliče, so potrošniki upravičeni do povračila plačil, kadar je to ustrezno, pa tudi do povrnitve škode (6. in 10. člen Splošnih pogojev).
- Potrošniki lahko v primeru izrednih okoliščin odstopijo od pogodbe pred začetkom turističnega paketa brez plačila kakršnekoli 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 kadarkoli pred začetkom turističnega paketa proti plačilu ustrezne in upravičene odstopnine (6. člen Splošnih pogojev).
- 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 kakršnekoli 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 (11. člen Splošnih pogojev).
- Potrošniki so upravičeni tudi do znižanja cene in/ali povrnitve škode, kadar potovalne storitve niso izvedene ali so neustrezno izvedene (11. člen Splošnih pogojev).
- Če je potrošnik v težavah, mora organizator potovanja zagotoviti pomoč (11. člen Splošnih pogojev).
- 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. Oasis turs d.o.o. je jamstvo v primeru likvidnostnih težav zagotovil pri Zavarovalnici Triglav d.d. (garancija št. TK49901519028). Če se izvedba storitev zavrne zaradi likvidnostnih težav Oasis turs d.o.o., se potrošniki lahko obrnejo na ta subjekt ali po potrebi na pristojni organ.

## **26. Končne določbe**

V primeru spora je pristojno sodišče v stalnem prebivališču potnika.

Oasis Turs d.o.o., Ljubljana, 01.05.2019