www.palma.si

SPLOŠNI POGOJI IN NAVODILA ZA TURISTIČNE ARANŽMAJE

Splošni in posebni pogoji ter določila so sestavni del vseh Palminih aranžmajev in so sestavni del pogodbe/voucherja, ki jo skleneta Palma d.o.o. (v nadaljevanju TA Palma) oziroma pooblaščena agencija s potnikom, ki prijavlja naročilo za določen turistični aranžma. Kot priloga so objavljeni v katalogih, cenikih, ter kot javno dostopni podatki v njeni zadnji verziji na www.palma.si. Potnik s podpisom pogodbe potrjuje, da je seznanjen s splošnimi pogoji in navodili fin z njimi nepreklicno soglaša.

Za veljavno verzijo se šteje verzija, objavljena na www.palma.si, v njeni zadnji verziji, ali najkasneje v času prijave potnika.

Splošni pogoji veljajo le za turistične aranžmaje, ki jih organizira Ta Palma, razen v kolikor je izrecno navedeno, da veljajo tudi za prodajo aranžmajev drugih organizatorjev. V primeru, da je v posebnih pogojih poslovanja ali posameznem programu glede katerekoli točke splošnih pogojev in navodil določeno drugače, velja navedba oz. določilo, navedena v programu.

Organizator potovanja je potovalna agencija, ki je v pogodbi o potovanju navedena kot organizator potovanja in jamči za izvedbo objavljenega programa po vsebini aranžmaja. V primeru telefonske prodaje oziroma prodaje po internetu se šteje, da je potnik sprejel določila teh Splošnih pogojev poslovanja takrat, ko je telefonsko oziroma po internetu naročil turistični aranžma. Z določili splošnih pogojev in navodil se potnik lahko seznani na spletni strani www.palma.si, kjer so posebej označeni in splošno dostopni. Naročnik oziroma potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo ali opravila nakup in plačilo turističnega aranžmaja ali druge storitve Ta Palma d.o.o. in se nanj nanašajo Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje. Za določene programe in kataloge veljajo poleg splošnih pogojev tudi posebni pogoji (objavljeni spodaj pod splošnimi pogoji, spletni strani ali v katalogih).

TA Palma nima vpliva na splošne pogoje poslovanja in poslovne odločitve partnerjev, za katere veljajo posebni pogoji poslovanja. Še posebej opozarjamo, da so le-ti lahko drugačni od SPP ki veljajo v R Sloveniji in EU.

Potnik se s prijavo na tovrstne aranžmaje eksplicitno strinja s temi pogoji, ter uveljavlja vse svoje zahtevke pri organizatorju teh potovanj.

Splošni pogoji se v delu, ki se nanaša na varstvo osebnih podatkov nanašajo tudi na uporabnike spletne strani www.palma.si in člane kluba Moja Palma.

POMEMBNO – PRED POTOVANJEM

Pomembno: pred vsakim potovanjem svetujemo, da še dodatno preverite morebitne omejitve. Potovanja so lahko dovoljena le za določene namene, turistična potovanja pa so morda izvzeta. Več podrobnosti najdete na: www.gov.si/teme/koronavirus-sars-cov-2/prehajanje-meja/.

Na tej povezavi dobite informacije za vstop izbrano državo: https://www.traveldoc.aero/

POSEBNI POGOJI ZA TURISTIČNE ARANŽMAJE

Posebni pogoji za turistične aranžmaje so sestavni del splošnih pogojev in so vam na voljo v spodnjih rubrikah: INDIVIDUALNE POČITNICE (FIT- FREE INDEPENDENT TRAVELLER), Potovanja po KATALOGU SVET in ARABESKE, KRIŽARJENJA, POČITNICE Z LETALOM, PALMA ZA MLADE/PALMIJADA, za aranžmaje KJER PALMA NI ORGANIZATOR

POSEBNI POGOJI ZA VODENA POTOVANJA

Cene v katalogih so izračunane po osebi in pogojih veljavnih na dan izdaje kataloga in so označene z zvezdico in »od«, saj je končna cena preračun na dejansko število potnikov ter datum odhoda, ki je označen na odhodih z zvezdico /kadar je več datumov/.

V primeru manjšega števila udeležencev se obračuna doplačilo za velikost skupine oz. končno število udeležencev na potovanju. Potnik je ob podpisu pogodbe seznanjen z vsemi preračuni in cenami. Za vse ostale termine so pogoji in cene objavljeni v našem spletnem ceniku.

Posamezna vstopna mesta so zagotovljena ob najmanj 15 prijavljenih potnikov za posamezen vstop. V primeru, da željenega vstopnega mesta zaradi premajhnega števila prijavljenih potnikov ne uspemo zagotoviti, se prijava samodejno prestavi in potrdi na najbližje zagotovljeno vstopno mesto.

Glede na dinamično spreminjanje cen vseh ponudnikov /prevozne, hotelske, storitve ogledov in vstopnin ter druge storitve/, se končna cena potovanja lahko brez predhodne najave spremeni. Aktualne cene bodo tako vedno objavljene v našem spletnem ceniku pri posameznem produktu. Predlagamo zgodnjo prijavo, saj se cena potovanja pred odhodom običajno viša in ne niža.

POMEMBNO: prijave sprejemamo glede na zasedenost prostih kapacitet, ki se nanašajo na število sedežev v avtobusu, prosta mesta na letalu, število sob v hotelu; Glede na navedeno se lahko zgodi, da moramo večkrat prodajo zaključiti tudi do 3 tedne pred odhodom. Vezani smo na izdajo letalskih

vozovnic, sprostitev rezerviranih neprodanih sob in tako prodaja tik pred odhodom ni več mogoča. Optimalna oziroma višja cena, tako ni odvisna le od končnega števila potnikov, pač pa tudi od rokov, ki nam jih pogojujejo ponudniki oziroma izvajalci storitev. Nadaljnja prodaja je po iztečenih rokih možna le na vprašanje, cena potovanja pa je praviloma bistveno višja. Aktualne cene so tako objavljene na spletu.

V primeru posebnih letal /charter let, je najmanjše število potnikov 140 na letalu in najmanj 45 potnikov na posameznem avtobusu. Na takšnih potovanjih je možnih več programov in več avtobusov, cena pa je preračunana na število potnikov na posameznem avtobusu. Če je potnikov več kot 49 na posameznem avtobusu, se uporabita dva avtobusa in se obračuna višja cena za potnike na obeh avtobusih, dokler oba ne dosežeta optimalnega števila potnikov.

Pri rednih letalskih prevozih, kot tudi čarter letih, imamo običajno različne časovnice, ki so odvisne od dneva potovanja, letalskega prevoznika in so vedno lahko podvržene spremembam. Zato posebej opozarjamo, da sta prvi in zadnji dan potovanja načeloma namenjena prihodu in odhodu

z destinacije. Polni dnevi so tisti dnevi, kjer napravimo večino ogledov in niso vezani na prihod in odhod. Besedila so univerzalna, zato naprošamo, da aktualne časovnice vedno preverite na spletu in to pri posameznem odhodu. Čim so objavljene na spletu ne morejo biti predmet kakršnih koli reklamacij ali napačnih interpretacij. Zaradi prihoda in odhoda z destinacije, velja tako za avtobusne, letalske ali ladijske prihode, se tako zaporedje programa lahko spremeni, ne samo tekom dneva, temveč tudi po dnevih. Organizator glede na časovnico prihoda in odhoda napravi optimalno razporeditev ogledov.

V določenih terminih prihaja tudi do velike gneče in povečanega obiska posameznega mesta, prireditve, muzeja. Prav tako so lahko ogledi določenih muzejev in znamenitosti v katerem od terminov onemogočeni, so zaprti ali enostavno prezasedeni. Zato se vedno šteje za osnovo izvedba programa brez vstopnin, v kolikor le te, niso vnaprej najavljene in tudi plačane. V tem primeru gre za skupinsko rezervacijo, ki je velikokrat pogojena z minimalnim številom, vnaprejšnjimi plačili in rezervacijami, zato agencija zaračuna tudi rezervacijski strošek. Takšne vstopnine načeloma poravnate pred odhodom na potovanje, sicer ni nujno, da bo vstop sploh omogočen. Če se ob dodatni možnosti in potrditvi kljub vsemu odločite za obisk na licu mesta, bo izveden po pogojih, ki so navedeni v našem spletnem ceniku. Zagotovila za možnost naknadne prijave ne dajemo.

Posebej opozarjamo, da skupinske vstopnine izključujejo dodatne popuste kot so upokojenski, družinski, študentski, v večini primerov lahko uveljavljate samo otroški popust, ob predhodni navedbi starosti in točnega datuma in letnice rojstva.

Kjer TA Palma ne bo predhodno rezervirala vstopnic in jih boste kot individualni potniki kupili sami, posebej opozarjamo, da je v večini primerov možen nakup samo s plačilnimi karticami (mastercard, visa), prav tako zaradi povečanega obiska ne zagotavljamo, da boste lahko posamezne muzeje tudi obiskali.

POSEBNI POGOJI ZA INDIVIDUALNE POČITNICE IN POTOVANJA (FIT – FREE INDEPENDENT TRAVELLER)

SPLOŠNA DOLOČILA:

Za individualne počitnice in potovanja veljajo nekatere posebnosti, zato smo za potnike pripravili posebne pogoje in navodila, ki so sestavni del pogodbe o individualnih počitnicah in potovanjih, sklenjene med TA Palma in potnikom, ki se prijavlja za določeno potovanje ali počitnice. Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje so prosto dostopni in na voljo na vseh Palminih prodajnih mestih ter na www.palma.si.

REZERVACIJA IN PLAČILO:

Potnik se lahko prijavi na individualne počitnice ali potovanje v vseh poslovnih enotah TA Palma in v vseh pooblaščenih turističnih agencijah. Potnik je ob sklenitvi pogodbe o individualnem potovanju/počitnicah dolžan vplačati 30 % cene aranžmaja ter stroške rezervacije. Preostali del potnik plača najmanj 30 dni pred začetkom potovanja. Če je med dnevom prijave in začetkom potovanja manj kot 30 dni, se ob rezervaciji vplača celotni znesek aranžmaja.

POSEBNI POGOJI IN NAVODILA ZA TURISTIČNE ARANŽMAJE, KJER TA PALMA NI ORGANIZATOR POTOVANJA

V primerih, da Ta Palma ni organizator potovanja, nastopa v vlogi posrednika. Šteje se, da Ta Palma prodaja tovrstne aranžmaje v tujem imenu in za tuj račun. V teh primerih podaja prejete informacije s strani organizatorja potovanja potniku in mu pomaga pri prijavi na potovanje. Pogoji prijave, plačila prijavnine in dokončnega plačila (roki) ter morebitne odpovedi potovanja so v skladu z veljavnimi pogoji drugega organizatorja. Takšni programi so posebej označeni, ustrezna označba je podana tudi na potrdilu o potovanju. Morebitno reklamacijo rešuje organizator potovanja.

POSEBNI POGOJI ZA KATALOG – SVET IN ARABESKE

Za katalog SVET IN ARABESKE veljajo posebni pogoji odpovedi in jih najdete pod rubriko POTNIKOVA ODPOVED ALI SPREMEMBA PROGRAMA.

Kadar je TA PALMA samo posrednik aranžmajev, izvajalec pa je druga agencija, veljajo splošni pogoji in določila izvajalca aranžmaja.

VIZUMI

So določeni po diplomatskih meddržavnih dogovorih. Naše navedbe v programih potovanj oziroma v navodilih za potovanje ali v rubriki »podrobno o tem in onem«, so podatki o zahtevah za posamezne države, veljavne na dan priprave kataloga in veljajo za organizirana skupinska in paketna turistična potovanja za slovenske državljane. Dolžnost potnika pa je, da ima pred potovanjem urejene potrebne dokumente, vključno z vizumom. Odpoved potovanja zaradi neurejenih dokumentov (npr. vizuma, cepljenj) se ne smatra kot višja sila in podlega vsem stroškom odpovedi. Palma d.o.o. posreduje urejanje vizumov (za doplačilo), če nam pravočasno dostavite vso potrebno dokumentacijo, ki jo zahteva določeno diplomatsko predstavništvo, sicer smatramo, da si vizum urejate sami. Palma d.o.o. kot turistična agencija za svoje potnike priloži zahtevane kopije potrditve o prijavi na naše potovanje, za katero potrebujete vizum. Agencija ne more vplivati na odobritev in čas urejanja vizuma in ni odgovorna za zavrnitev vizuma (v večini primerov organi, ki vizum zavrnejo, niso dolžni podati razloga zavrnitve). Cena vizuma in posredovanje Palme d.o.o. ni všteto v ceni potovanja (razen tam, kjer ni drugače navedeno), ampak se plača posebej. Stroškov pridobitve vizumov Palma d.o.o. ne vrača v nobenem primeru.

CARINSKI PREDPISI (IMIGRATION IN VARNOSTNE SLUŽBE)

Vsaka država ima svoje carinske predpise, ki določajo dovoljen vnos za osebno uporabo: večina dovoljuje vnos 1l alkohola, 200 cigaret in predmete za osebno uporabo. Vse dežele strogo kaznujejo prekupčevanje ali prenos orožja in mamil (nekatere s smrtno obsodbo), ilegalno trgovanje za antičnimi, kulturnimi in umetniškimi vrednostmi. Nekatere zahtevajo prijavo vsega tehničnega blaga (tudi fotoaparatov, video kamer, …), denarja, zlatnine, dragih kamnov, … Posledice in stroške nespoštovanja carinskih, zakonskih in diplomatskih predpisov, hišnih redov, uzanc in konvencij nosi potnik sam. Posebej bi vas radi opozorili, da lahko nespodobno obnašanje ali nespodobna oblačila potnikov privedejo do zavrnitve vstopa v državo, saj moramo spoštovati navodila, uzance in kulturo države v katero potujemo. Potnike tudi vljudno naprošamo, da s carinskimi organi primerno sodelujejo. V Dubaj npr. ni dovoljen vnos zdravil s psihotičnimi substancami (antidepresivi, pomirila, uspavala…) brez potrdila osebnega zdravnika o uživanju predpisanega zdravila. Strogo je prepovedan tudi vnos kakršnegakoli pornografskega materiala (revije, kasete, dvd-ji…).

SKUPINSKA POTOVANJA

So vodena potovanja s strani Palminih izkušenih vodnikov oziroma spremljevalcev, za to pa je seveda potrebno minimalno število udeležencev. Vodnik oziroma spremljevalec na poti ureja tehnični del potovanja, pomoč pri prijavi na let, nastanitve, kontakti z lokalnimi agenti in vodniki. Na vseh vključenih ogledih se priključi tudi lokalni vodnik, večinoma so vključene že tudi vse vstopnine, seveda če v programu ni drugače navedeno.

INDIVIDUALNA POTOVANJA

So brez spremstva Palminega vodnika, programi pa so v izvedbi naših lokalnih partnerjev in ob spremstvu lokalnih vodnikov (v angleškem, nemškem, italijanskem, francoskem jeziku). Prednost takšnih potovanj je seveda v vašem individualnem izboru kraja in časa potovanja. Ob končnem plačilu vam poleg vseh podrobnih informacij posredujemo tudi voucherje/napotnice, ki jih predate lokalnemu partnerju, hotelu, vodniku, prevozniku, letalske vozovnice ter seveda vse pomembne telefonske kontakte naših lokalnih agentov ter dežurno številko v Sloveniji, za primer nujnih posredovanj. Lokalni agent vam bo na voljo za doda-

tne napotke, dodatne izlete in oglede. Vse nepravilnosti, ki bi se v času individualnega potovanja pojavile, je potrebno obvezno reklamirati v samem kraju storitve, lokalni agenciji, vodniku, hotelirju ali prevozniku. O reklamaciji, razrešitvi ali v primeru, da se reklamacija ne razreši, pa je potrebno pridobiti ustrezno pisno potrdilo, saj sicer nepravilnosti v Sloveniji ne boste mogli obravnavati.

HOTELI IN DRUGI OBJEKTI NA POTI

Kategorizacija hotelov in objektov: je določena s strani nacionalnih turističnih uradov in združenj države v katero potujete in se ravna izključno po njihovih nacionalnih kriterijih, ki nikakor niso identični z veljavnimi določbami in kriteriji pri nas. Seveda pa bi vas radi opozorili, da obstajajo tudi razlike med objekti iste kategorije in verige, v različnih državah. Naš izbor je pester in sicer med 3* in 5*, za dobro ceno želimo ponuditi kvalitetne storitve. Različne narodnosti: so značilnosti vsakega hotelskega in drugega počitniškega objekta. Na potovanjih boste srečali pripadnike številnih narodnosti, z različnimi navadami in kulturo obnašanja. V večini primerov je seveda to zelo zanimivo in vaše potovanje popestri, včasih pa je seveda lahko kakšna stvar tudi moteča, vendar bi vas radi opozorili, da na to žal nimamo vpliva. Uporaba počitniškega objekta in sob: po splošnih pravilih se lahko vselite v sobo na dan prihoda po 14.00 uri, na dan odhoda pa jo je potrebno zapustiti do 10.00 oz. skladno s hotelskim hišnim redom in to ne glede na uro odhoda ali prihoda. Po prevzemu ključev ali kartic sobe preverite ali je soba oziroma objekt primerno pripravljen. V nasproten primeru o vseh pomanjkljivostih nemudoma obvestite recepcijo in našega vodnika. Če se napaka v doglednem času ne odpravi ali sobe ni mogoče zamenjati, je potrebno sestaviti reklamacijski zapisnik, saj brez tega vaših kasnejših pripomb ne boste mogli upoštevati in razreševati. Naše edino vodilo in želja je zadovoljen gost, zato želimo, da se vse nepravilnosti odpravijo na licu mesta. V primeru zamude letala ali prihoda v hotel pozno ponoči ali v zgodnjih jutranjih urah gostje niso upravičeni do vračila ene nočitve, saj se število nočitev ne spremeni. Za nočitev se šteje čas od približno 14.00 ure na predviden dan prihoda do približno 11.00 ure naslednjega dne. V osnovno ceno aranžmaja smo vključili nastanitev v standardnih dvoposteljnih sobah, v primeru posebnih želja in ob doplačilu pa lahko gostom rezerviramo tudi nadstandardne sobe, suite, družinske sobe ali vile – potrditev je odvisna od razpoložljivosti kapacitet in jih je potrebno obvezno najaviti ob prijavi. V kolikor biva v standardni dvoposteljni sobi več oseb (odrasli ali otroci) posebej opozarjamo, da so nastanjeni na dodatnih oziroma pomožnih ležiščih, ki nikakor niso primerljiva z osnovnimi ležišči, prav tako se seveda pojavi določena prostorska stiska in posledično s tem manjše udobje. Organizator ne prevzema odgovornosti za katerokoli pisno ali ustno informacijo, podano s strani pooblaščene agencije organizatorja, ki ni v skladu z opisi storitev v njegovem programu.

POSEBNE ŽELJE STRANK

Ob rezervaciji in v kolikor je to mogoče, sprejemamo tudi posebne želje, vendar je izpolnitev le-teh odvisna od hotela in zanje ne prevzemamo nobene obveznosti (točno določena soba, pogled iz sobe, bližina sob dveh družin, nadstropje, velikost sob ipd). Enoposteljne sobe so v večini hotelov v omejenem številu, pri čemer velikost, opremljenost in lega ni vedno identična s standardno sobo.

KAJ JE POTREBNO NA POTOVANJIH UPOŠTEVATI: POČITNIŠKA IN POPOTNIŠKA DEŽELA

Pozanimajte se o deželi v katero potujete (potovalni dokumenti, vizumi, cepljenja, varnostne razmere) in upoštevajte versko in kulturno tradicijo, običaje, navade, standarde in zakone, ki veljajo v deželi gostiteljici. Prav je, da ste na to pripravljeni ter vse posebnosti tudi upoštevate ter jih vzamete v zakup. Naj vas ne preseneča drug življenjski ritem, čistoča in točnost, saj je marsikaj v različnih državah drugače vrednoteno kot doma. Sprejmite vsako deželo in ljudi z vsemi pozitivnimi in negativnimi odlikami, saj boste le na takšen način lahko uživali. Tudi sprejemanje drugačnosti je lahko posebne vrste izziv. V kolikor potnik s svojim obnašanjem, nastopom in ravnanjem krši zakone in predpise dežele, v kateri se nahaja, si pridržujemo pravico, da potnika s potovanja odstranimo na njegove stroške, le ta pa je dolžan vse stroške pokriti, prav tako nima pravice uveljavljati povračila stroškov za neizkoriščen del potovanja oziroma vplačane cene aranžmaja.

ZAŠČITA LJUDI IN KULTURE

Potovati pomeni spoznavati tuje kulture, šege in običaje. Spoštujte kulturo in njihove ljudi, v javnosti se oblačite tako, da ne prizadenete religioznih občutkov gostitelja. Prosite za dovoljenje, v kolikor želite fotografirati tuje ljudi. in ne pozabite, v deželi ste gost in tudi če vam kaj ne ustreza, to razrešujte na primeren in kulturen način. Ne pozabite prijaznost in lepa beseda bo prej razrešila probleme in nesporazume.

PODNEBJE

Zaradi drugačnega podnebja, okolja in navad lahko pride do pojava različnega mrčesa ter manjših živali in plazilcev v hotelskem in tudi drugih kompleksih. V kolikor to opazite, obvestite hotelsko osebje. Priporočamo, da si priskrbite sredstva proti mrčesu in električne vtičnice proti komarjem.

TEHNIČNI STANDARD

Radi bi vas opozorili, da v večini držav, kamor boste potovali ne razpolagajo s takšnim tehničnim standardom, kot ste ga navajeni doma. To se kaže tako v prevoznih sredstvih, opremi objektov, vzdrževanju, popravila trajajo bistveno dlje.

PRAVILA OBLAČENJA

Oblačila in obutev naj bosta udobna, upoštevati pa je potrebno tudi kulturne in verske posebnosti dežele, kamor potujete. Priporočljiva so oblačila iz naravnih materialov, pokrivala, očala za zaščito oči in kreme. »Dress code« velja predvsem v hotelih višje kategorije ter restavracijah. Ob vstopu v templje in druga svetišča je prav tako potrebno upoštevati navodila krajevnih predstavnikov, pogosto se je potrebno sezuti in pokriti vse dele telesa. Podrobne informacije boste prejeli pri posameznem programu s končnim obvestilom.

POSREDOVANJE POMANJKLJIVOSTI IN REKLAMACIJE

Zelo nam bo žal, če vaših pričakovanj s potovanjem ne boste izpolnili in boste med samim potovanjem ali letovanjem doživeli kakšne neprijetnosti ali pomanjkljivosti. Ob vsakem takšnem dogodku se nemudoma obrnite na našega predstavnika, vodnika ali lokalnega agenta, saj bodo napravili vse, da se napaka ali neprijetnost odpravi. V primeru, da bi po vsebini sodeč lahko bila reklamacija razrešena na kraju samem (npr. pomanjkljiva čistoča sobe, oprema in lega sobe), vi pa o tem niste obvestili našega predstavnika oziroma agenta, se šteje, da ste se s takšno pomanjkljivostjo strinjali, hkrati pa boste izgubili pravico do vlaganja kasnejših reklamacij z zahtevkom po vračilu kupnine oz. plačilu škode. Vsako reklamacijo je potrebno podati na licu mesta in v kolikor napak ni možno odpraviti, skupaj s predstavnikom lokalne agencije in našim predstavnikom izpolnite reklamacijski zapisnik, ki ga podpisanega s strani našega predstavnika in hotelirja/lokalne agencije obvezno predložite k vaši pisni reklamaciji v Sloveniji. V kolikor tega ne boste napravili smatramo, da na storitve nimate pripomb in zato kasnejših reklamacij ne boste obravnavali.

IZVEDBA OSNOVNEGA PROGRAMA – NE SPREGLEJTE

Programi potovanja so pripravljeni tudi leto dni vnaprej; prijazno bi vas želeli opozoriti, da včasih ob končni izvedbi in potrditvi lahko pride do spremembe zaporedja v programu, zamenjave dni ogledov, nastanitev ali obratnih zaporedij na primer, plovbe ali pristankov na lokaciji. S končnim obvestilom potniki prejmejo tudi program potovanja, ki pa vsekakor vsebuje vse osnovne oglede prvotnega programa. Vse novosti sproti popravljamo na naših spletnih straneh in po objavi le teh, preneha veljavnost prvotnega kataloškega programa.

POSEBNI POGOJI ZA KRIŽARJENJA

I. SPLOŠNA DOLOČILA

Za programe križarjenj veljajo nekatere posebnosti, zato smo za potnike pripravili Posebne pogoje in navodila, ki so sestavni del pogodbe o organiziranem potovanju / križarjenju, sklenjene med TA Palma in potnikom, ki se prijavlja za določeno potovanje/križarjenje/program potovanja. Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje so prosto dostopni in na voljo na vseh Palminih prodajnih mestih ter na www.palma.si.

II. REZERVACIJA IN PLAČILO

Potnik se lahko prijavi za križarjenje v vseh poslovnih enotah TA Palma in v vseh pooblaščenih turističnih agencijah. Potnik je ob sklenitvi pogodbe o potovanju/križarjenju dolžan vplačati 30 % cene aranžmaja ter stroške rezervacije. Preostali del potnik plača najmanj 30 dni pred začetkom potovanja. Če je med dnevom prijave in začetkom potovanja manj kot 30 dni, se ob rezervaciji vplača celotni znesek aranžmaja.

III. ODPOVED ORGANIZATORJA

Organizator lahko odpove potovanje in potniku povrne vplačan znesek brez dodatnih stroškov odpovedi v primeru premajhnega števila prijavljenih potnikov, če to stori:

- 20 dni pred odhodom za križarjenja, ki trajajo več kot 6 dni
- 6 dni pred odhodom za križarjenja ki trajajo od 2 do 6 dni
- 48 ur pred odhodom za križarjenja ki trajajo manj kot 2 dni

IV. POTNIKOVA ODPOVED

Potnik ima pravico do odpovedi potovanja na mestu, kjer se je prijavil v pisni obliki. V primeru, ko potnik odpove pogodbo o potovanju/križarjenju, ima TA Palma pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju. Višina povračila stroškov je odvisna od časa, v katerem je potnik predložil odpoved. Če potnik odpove pogodbo o potovanju je dolžan TA Palma povrniti administrativne stroške v višini 23,00 € na pogodbo oziroma voucher ter stroške po odpovedni lestvici. Višina povračila stroškov odpovedi aranžmaja je odvisna od časa pred dnevom pričetka opravljanja storitve, v katerem je potnik odpovedal pogodbo o potovanju.

V. SPREMEMBA REZERVACIJE

Potnik lahko spremeni določene elemente rezervacije izjemoma, v kolikor ladjar to dovoljuje.

Če potnik želi na rezerviranem potovanju spremeniti ali zamenjati ime udeleženca-ev mora to storiti najkasneje do 10 dni pred odhodom, če je mogoče spremembo urediti in plača za vsako spremembo 50€ na osebo ter morebitne dodatne stroške spremembe. Ladjar lahko spremembo imena tretira kot stornacijo in novo rezervacijo in v skladu s tem zaračuna storno strošek. Spremembe imen udeležencev ali rezervacije včasih niso dovoljene.

Organizator (ladjar) si pridržuje pravico do spremembe številke kabine (v isti ali višji kategoriji) ter turnus prehrane v restavraciji, kljub poprejšnji potrditvi, brez odškodnine. V primeru ko ob rezervaciji ni možno izbirati številke kabine (garantirane kabine), si ladjar pridržuje pravico kadarkoli zamenjati kabino znotraj iste oziroma višje kategorije. V takem primeru si ladjar pridržuje pravico določiti tudi kabino prirejeno za invalide ali z oviranim pogledom, v kolikor je znotraj iste oziroma v višji kategoriji.

Zaradi vremenskih okoliščin, višje sile in drugih razlogov lahko pride do spremembe programa oziroma itinerarja tudi s strani ladijske družbe.

VI. POOBLASTILA KAPITANA

Kapitan ladje ima vsa pooblastila, da brez razloga kadarkoli spremeni predviden itinerar plovbe.

VII. PRIKLJUČNI PREVOZ

TA Palma ne prevzema odgovornosti za kakršnokoli škodo, ki jo potnik utrpi zaradi zamude ali odpovedi storitev prevoznikov za prevoz do predvidenega kraja pričetka potovanja.

VIII. PREVOZI NA INDIVIDUALNA KRIŽARJENJA

Ta Palma za individualne prevoze sodeluje s podjetjem Goopti. Splošni pogoji poslovanja za posredovanje in organizacijo prevoza oseb s prevoznikom GoOpti so objavljeni na spletni strani www.GoOpti.com. V nadaljevanju se nahaja povzetek omenjenih splošnih pogojev.

Prevoz do pristanišča

Dan pred prevozom do pristanišča je potnik obveščen preko sms-a in/ali elektronske pošte o točni uri odhoda in o kontaktu voznika. Prevoz do pristanišča lahko zaradi odhoda potnikov iz druge lokacije, ki ni zbirno mesto, traja dlje kot je za takšno razdaljo običajno. Prevoz iz pristanišča

Dan pred prevozom iz pristanišča je potnik obveščen preko sms-a in/ali elektronske pošte o točni uri odhoda in o kontaktu voznika. Načrtovana ura prevoza iz pristanišča je med 11.00 in 13.00 uro, odstopanje od načrtovane ure prevoza iz pristanišča je lahko za največ dve uri. Potnik bo o odstopanju pravočasno obveščen. Prevoz iz pristanišča v Slovenijo lahko zaradi dostave potnikov na različne lokacije traja dlje kot je za takšno razdaljo običajno.

Možna doplačila

Potnike je možno pobirati/odložiti tudi na domu oz. na drugi lokaciji, kot je glavna železniška postaja v Ljubljani. Doplačila so: 5 € na lokacijo, ki se nahaja 5 km ali manj od začrtane poti.

Odpoved s strani potnika

Za odpoved prevoza do enega meseca pred odhodom na križarjenje odpovednih stroškov ni, do 14 dni pred odhodom odpovedni stroški znašajo 50% cene prevoza in manj kot 14 dni pred odhodom so odpovedni stroški 100% cene prevoza.

IX. SKUPINSKI ALI INDIVIDUALNI ODHOD

Vsak razpisan skupinski odhod ima v razpisu določeno najmanjše število potnikov, pri katerem TA Palma zagotovi slovenskega vodnika/spremljevalca. Če v razpisu ni drugače navedeno je najmanjše število za zagotovitev skupinskega odhoda 30 potnikov. V primeru, da se prijavi manj kot 30 potnikov je križarjenje individualno, brez slovenskega vodnika/spremljevalca. V kolikor je pri skupinskem odhodu možno doplačilo transferja do pristanišča je le-ta organiziran skupinsko v primeru minimalno 30 prijavljenih potnikov na transfer. V primeru da se prijavi manjše število potnikov se transfer organizira preko prevoznika GoOpti, po njihovih pogojih. Potnikova odpoved križarjenja velja po III. členu posebnih pogojih za križarjenja. Pri tematskih križarjenjih je potrebno minimalno število prijavljenih potnikov za izvedbo tematskega križarjenja, v nasprotnem primeru je križarjenje po zmanjšani ceni individualno ali odpovedano.

X. GARANTIRANE KABINE Dodelitev višje kategorije kabine od tiste, ki je

bila kupljena in zajamčena in/ali na podlagi katere koli akcijske ponudbe, potniku ne daje pravice do ugodnosti in pravic povezanih s to kategorijo kabin. Kabine iste ali višje kategorije, kot je rezervirana imajo lahko drugačne značilnosti, kot so: ločeni postelji, lahko so prilagojene za invalide, imajo oviran pogled skozi okno, imajo opremo in značilnosti ki niso v "garantirani" kabini. V primeru "garantirane" večposteljne kabine bo morda dodatno ležišče dodatno dodano v kabino.

XI. NOSEČNOST IN DOJENČKI NA KRIŽARJENJU

Prevozniki na potniških ladjah nimajo ustrezne medicinske opreme za rojevanje, zato ne more sprejeti rezervacij ali prevažati potnic, ki bi bile na zadnji dan križarjenja noseče 24 tednov ali več (lahko se razlikuje odvisno od ladjarja). Ladjar in/ali prevoznik si pridržuje pravico, da zavrne vkrcanje visoko noseče potnice in v takem primeru ne prevzema nikakršne odgovornosti. Ladjar in/ali prevoznik si pridržuje pravico, da od potnice zahtevajo zdravniško potrdilo o sposobnosti za potovanje. Noseče potnice si morajo pred potovanjem urediti potrdilo zdravnika v angleškem jeziku, da so sposobne za potovanje z navedenim predvidenim rokom poroda. Ladjar ne prevzema nobene odgovornosti za morebitne zaplete povezane z nosečnostjo med in po križarjenju. Nekateri ladjarji (Costa Cruises) ne sprejemajo dojenčkov mlajših od 6. mesecev ali celo mlajših od 12. mesecev, ko gre za čezoceanska križarjenja ali križarjenja daljša od 15 dni.

XII. OSEBE S POSEBNIMI POTREBAMI

Ladje imajo omejeno število kabin, ki so prilagojene za invalidne potnike, nekatere javne površine na ladji so lahko tudi nedosegljive z vozičkom. Invalidne osebe mora spremljati vsaj ena oseba, ki je sposobna nuditi asistenco invalidni osebi.

Vsak potnik s telesno ali duševno boleznijo, invalidnostjo ali drugimi potrebami, ki med plovbo potrebuje zdravniško oskrbo ali posebno nego, mora ob rezervaciji o tem obvestiti agenta. Rezervacija ne bo sprejeta za potnike, katerih fizično ali duševno stanje je takšno, da bi bilo njihovo križarjenje nemogoče ali nevarno za njih ali za druge ali za osebe ki potrebujejo posebno skrbniško pomoč, katere med križarjenjem na ladji ni mogoče dobiti.

XIII. KONČNE DOLOČBE

Posebni pogoji za križarjenja, se uporabljajo skupaj s splošni in posebni pogoji ter navodili za turistične aranžmaje TA Palma in veljajo za vsa križarjenja v organizaciji ladjarjev MSC, Costa Cruises, NCL, Holland America, Carnival Cruises, Croisi Europe in ostalih. Splošne pogoje odpovedi posameznih ladijskih prevoznikov so na voljo v Palminih poslovalnicah.

POSEBNI POGOJI ZA PALMIJADO (MATURANTSKI IN ABSOLVENTSKI IZLETI)

Za PALMIJADO – PALMA ZA MLADE - veljajo posebni pogoji odpovedi in jih najdete pod rubriko POTNIKOVA ODPOVED ALI SPREMEMBA PROGRAMA.

Potnik ob prijavi navede vse potrebne podatke in predloži dokumente, ki so zahtevani po programu potovanja, ter vplača akontacijo, kot je navedena v prijavnici, oz. na programu potovanja. Preostali del kupnine po pogodbi plača najpozneje 30 dni pred začetkom potovanja, oz. kakor je navedeno v ponudbi. V primeru, da preostalega dela kupnine potnik ne plača v roku, ki je opredeljen v ponudbi ali na prijavnici, organizator zadrži vplačano prijavnino.

Potnik ima pravico do odpovedi potovanja v poslovalnici, kjer se je prijavil. Veljajo izključno pisne odpovedi, organizator pa ima pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi potovanja, katerih višina je odvisna od datuma, ko je potnik predložil pisno odpoved.

Palma kot organizator potovanja ne prevzema odgovornosti za gibanje dijakov izven prostora, kjer bo (ali je bilo) organizirano dnevno in večerno dogajanje. Prosimo, da obvestite svojce o podrobnostih potovanja pred Vašim odhodom (pustite jim kopijo obvestila o odhodu, oz. telefonsko številko hotela, kjer boste nastanjeni)

POSEBNI POGOJI ZA POČITNICE Z LETALOM

POČITNIŠKA IN POPOTNIŠKA DEŽELA

Pozanimajte se o deželi v katero potujete (potovalni dokumenti, vizumi, cepljenja, varnostne razmere) in upoštevajte versko in kulturno tradicijo, običaje, navade, standarde in zakone, ki veljajo v deželi gostiteljici. Prav je, da ste na to pripravljeni ter vse posebnosti tudi upoštevate ter jih vzamete v zakup. Naj vas ne preseneča drug življenjski ritem, čistoča in točnost, saj je marsikaj v različnih državah drugače vrednoteno kot doma. Sprejmite vsako deželo in ljudi z vsemi pozitivnimi in negativnimi odlikami, saj boste le na takšen način lahko uživali. Tudi sprejemanje drugačnosti je lahko posebne vrste izziv.

ZAŠČITA LJUDI IN KULTURE

Potovati pomeni spoznavati tuje kulture, šege in običaje. Spoštujte kulturo in njihove ljudi, v javnosti se oblačite tako, da ne prizadenete religioznih občutkov gostitelja. Prosite za dovoljenje, v kolikor želite fotografirati tuje ljudi. In ne pozabite, v deželi ste gost in tudi če vam kaj ne ustreza, to razrešujte na primeren in kulturen način. Ne pozabite prijaznost in lepa beseda bo prej razrešila probleme in nesporazume.

ASISTENCA NA LETALIŠČU PRED ODHODOM

S končnim obvestilom boste prejeli točen datum in uro zbora udeležencev letovanja/potovanja, ki bo predvidoma za vse počitniške kraje na letališču JP Ljubljana oz. na letališču Edvarda Rusjana v Mariboru. Pričakal vas bo naš predstavnik, ki vam bo razdelil potne dokumente ter vas usmeril na prijavo za let. Prav tako vam bo na voljo za dodatne informacije.

LETALSKI PREVOZI

Vsi letalski prevozi so izključno v pristojnosti letalskih družb in nanje agencija nima vpliva. 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 si dovoljujemo pravico do spremembe časa leta, vrste letala, letalskih linij (npr. trikotni leti, dodatna vmesna pristajanja, menjava letališča…). Možno je tudi, da je polet na destinacijo zvečer, povratek zjutraj. Prvi in zadnji dan letovanja sta vedno namenjena potovanju (letalski prevoz, transfer).

Spremembe letov lahko nastanejo tudi v času, ko je katalog že izdan, zato so dnevi in časi letov informativni in določeni več mesecev vnaprej pred vašim odhodom. Zato so vsi podatki navedeni v katalogu zgolj informativne narave in niso obvezujoči. Točen razpored poletov in končne informacije boste prejeli nekaj dni pred odhodom.

Zamude letov prav tako niso v pristojnosti agencije. Do zamude letalskih prevoznikov lahko prihaja zaradi različnih razlogov: nujna vzdrževalna dela, stavke, slabe vremenske razmere in obremenitve zračnega prostora. Za dodatne stroške ali neizkoriščeno storitev ter drugo škodo, ki nastane zaradi zamude letalskega prevoznika, žal ne sprejemamo odgovornosti. Prosimo upoštevajte, da ima varnost potnikov prednost pred točnostjo poletov.

Prihod na letališče je določen pri posebnih charter letih 2 uri pred predvidenim odhodom letala. Pri charter letih je namreč možen tudi predčasen odhod, prav tako je potrebno pravočasno prevzeti potovalne dokumente. V primeru, da na letališče niste prispeli v za to priporočenem času, agencija ne prevzema stroškov za zamujen let in vse, kar je posledično vezano na to. Letalske vozovnice potniki prejmejo za odhod in vrnitev običajno na letališču od našega predstavnika skupaj z vsemi potnimi dokumenti. Za potnike, ki so kupili samo letalske vozovnice, še posebej velja opozorilo, da vsaj 24 ur pred poletom še enkrat preverijo točno uro leta pri agenciji, kjer je bila napravljena rezervacija oz. pri predstavniku na destinaciji. Pri nakupu letalskih vozovnic transfer z/do letališča ni vključen v ceno.

Prtljaga mora biti primerna za prevoz z letalom in ustrezno zaprta. Upoštevajte dovoljeno težo prtljage, ki je navedena na končnem obvestilu pred odhodom ter predpise o ročni prtljagi. Prav tako je potrebno že ob rezervaciji opozoriti na posebno prtljago (surf, kolesa, golf ali potapljaška oprema…) in jo tudi doplačati. Prav tako je potrebno pridobiti ustrezno dovoljenje za prevoz živali.

Prevoz prtljage ne sodi med odgovornosti agencije, niti za poškodovano, niti za izgubljeno prtljago. Ob takšnih primerih se nemudoma obrnite na ustrezne službe že kar neposredno na letališču, običajno oddelek »lost and found«, kjer boste prejeli ustrezni zapisnik in referenčno številko. Kasnejših reklamacij letalski prevoznik ne bo upošteval.

PRIHOD NA LETALIŠČE V POČITNIŠKI DEŽELI

Po pristanku na letališču gredo vsi potniki sami skozi carinski prostor. Kjer je to potrebno (npr. Egipt, Tunizija), vam bodo razdelili vstopne formularje (tudi v angleškem jeziku), kamor boste izpisali podatke iz vašega potnega lista. Naš predstavnik v ta prostor zaradi carinske zakonodaje nima vstopa in vas bo skupaj s predstavniki lokalne turistične agencije pričakal na izstopu iz letališke zgradbe.

PREVOZ DO HOTELSKE NASTANITVE

Na letališču vas bo sprejel predstavnik naše agencije in vas pospremil do želenega hotela. To velja samo za programe, ki so vezani na naše charter lete in minimalno število potnikov. Za letovanja v manjšem obsegu (manj kot 40 potnikov) in predvsem tam, kjer kombiniramo lete na rednih linijah, bodo na voljo lokalni predstavniki ali samo transferisti. Čas prevoza do posameznega hotela je približno opredeljen pri opisih hotelov oziroma je navedena razdalja v kilometrih, vendar bi vas radi opozorili, da prevoz z letališča do vašega hotela ne bo trajal le toliko časa, kolikor se predvideva za optimalen čas prevoza. Na avtobusu ali manjšem kombiniranem vozilu (odvisno od števila udeležencev za prevoz) bodo namreč potniki iz različnih hotelov, zato vsekakor razporejanje po hotelih traja dlje časa; že vnaprej vas naprošamo za razumevanje. V kolikor želi gost individualen servis in prevoz, je to proti doplačilu seveda možno urediti. Prav tako se gostje z večjimi kosi prtljage (surf, kolesa, golf ali potapljaška oprema…) ne bodo mogli udeležiti skupinskega prevoza zaradi utesnjenosti, zato bo potrebno doplačati poseben prevoz. Ker sta običajno na destinaciji vsaj dva različna avtobusa, bo predstavnik v enem avtobusu pripravil samo pozdravni govor in potnike seznanil s svojim obiskom v posameznih hotelih. Zaradi prometne situacije transfer do določenih hotelov ali hotelskega vhoda ni zmeraj možen, zato je potrebno s prtljago prehoditi krajšo pot. Za svojo prtljago na prevozu odgovarjate sami in prosimo vas, da se pred vstopom v avtobus prepričate, da je vaša prtljaga v prtljažnem prostoru avtobusa.

PREDSTAVNIŠTVO

Prvi ali drugi dan letovanja vas bo po vnaprej določenem razporedu obiskal naš predstavnik ter vam posredoval natančnejše informacije o hotelu, bivanju, destinaciji, izletih, . . prav tako vam bo na voljo za razreševanje kakršnih koli problemov ali nejasnosti. Za nujne primere boste imeli na voljo SOS številko mobilnega telefona naših predstavnikov (ki je navedena že v časovnici potovanja, ki jo prejmete pred odhodom na destinacijo). Uradne ure (srečanja predstavnikov z gosti v posameznem hotelu) in telefonske številke so objavljene tudi na info panojih in/ali mapah v vsakem hotelu. Točen čas povratnega leta ter transferja na letališče je ravno tako naveden na info panojih in/ali mapah. V kolikor se zgodi, da obvestila ni, vas vljudno naprošamo, da čas transferja iz hotela preverite pri našem predstavniku sami.

INFORMACIJSKI PANO IN MAPA

Informacijski pano in/ali mapa se nahaja v vsakem hotelu v skupnih hotelskih prostorih. Na panoju ali v mapi bo naveden čas obiska našega predstavnika, čas odhoda zadnji dan potovanja, našli pa boste tudi nasvete za dodatne oglede in izlete.

IZLETI

Ko je udobja nastanitve in poležavanja na plažah dovolj, smo za vas pripravili veliko zanimivih izletov in ogledov, ki bodo vaše počitnikovanje še popestrili. V kolikor se bo prijavilo dovolj udeležencev (najmanj 15), bo izlet spremljal slovenski vodnik, sicer pa za izvedbeni del poskrbi lokalna agencija, ki je tudi odgovorni organizator in izvajalec dodatnih ogledov in izletov. Ta Palma ne nastopa kot organizator, ne kot posrednik, ampak zgolj kot informator. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahtevke izključno do izvajalca storitve na kraju samem. Udeležba na izletih je izključno na lastno željo in odgovornost potnika, agencija Palma žal ne prevzema odgovornosti za poškodbe ali nesreče, ki bi lahko nastale kot posledica teh aktivnostih. Pri vsakem počitniškem cilju je opisano vsaj nekaj izletov, celotno ponudbo pa boste prejeli pred odhodom ali na licu mesta od našega predstavnika.

POTNE LISTINE IN DRUGE VREDNOSTI

Ob prihodu svoj osebni dokument (potni list) oddate na recepciji hotela. Nazaj ga dobite takoj ali po obdelavi podatkov naslednji dan. Svetujemo, da osebne dokumente in ostale vredne predmete shranite v hotelski sef ter da s seboj vedno vzamete le manjšo količino denarja. V primeru kraje je le-to potrebno prijaviti policiji. V tem primeru in v drugih nujnih primerih se obrnite na našega predstavnika. Agencija in hotelir za ukradene predmete žal ne prevzemata nikakršne odgovornosti.

SEF

Hotel in agencija ne prevzemata odgovornosti za denar ali dragocene in vredne predmete, ki jih pustite v sobi, zato le-te shranite v sef, ki vam je na voljo v večini hotelov, ponekod brezplačno ali z ustreznim doplačilom, odvisno od kategorije objekta in dežele, kamor potujete. Uporabo sefa je potrebno urediti na licu mesta.

HOTELI IN DRUGI POČITNIŠKI OBJEKTI

Kategorizacija hotelov in objektov; je določena s strani nacionalnih turističnih uradov in združenj države v katero potujete in se ravna izključno po njihovih nacionalnih kriterijih, ki niso nujno identični z veljavnimi določbami in kriteriji pri nas. Pri izbiri objektov smo poizkušali zajeti čimbolj pestro strukturo ponudbe. Seveda pa bi vas radi opozorili, da obstajajo tudi razlike med objekti iste kategorije, kar je običajno razvidno najprej iz cene aranžmaja, prav tako ob vsakem objektu navajamo povprečno oceno enega/dveh največjih mednarodnih spletnih portalov. Kataloške fotografije so vedno samo simbolične, katalogi so natisnjeni več mesecev vnaprej. Včasih lahko zato pride v tem času tudi do kakšnih sprememb (adaptacije, dodatna gradnja). Enako velja za slike sob, parkovnih površin, športnih terenov in podobno. O vseh morebitnih spremembah bomo goste obveščali preko našega spletnega portala, zato priporočamo, da si ogledate tudi ta del naših opisov in priporočil pred potovanjem/letovanjem.

Različne narodnosti; so značilnost vsakega hotelskega in drugega počitniškega objekta. Turistična agencija Palma namreč ni edini zakupnik hotelskih in drugih počitniških kapacitet, temveč boste tukaj

srečali tudi številne druge narodnosti, z različnimi navadami in kulturo obnašanja. V večini primerov je seveda to zelo zanimivo in vaš dopust popestri, včasih pa je seveda lahko drugačnost tudi moteča, vendar bi vas radi opozorili, da na to žal nimamo vpliva.

Uporaba počitniškega objekta in sob; po splošnih pravilih se v sobo lahko vselite na dan prihoda po 14. 00 uri, na dan odhoda pa jo je potrebno zapustiti od 10. 00/12. 00 – skladno s hotelskim hišnim redom, ne glede na uro poleta. Če želite sobo na dan odhoda obdržati dlje, se morate to dogovoriti na recepciji, običajno dan pred odhodom (zaradi sprotnega preverjanja prostih kapacitet) in poravnati ustrezna doplačila. V nekaterih hotelih in objektih imajo na voljo poseben prostor, kjer lahko svojo prtljago shranite do odhoda na letališče, sicer vam prtljago zadržijo v avli hotela. V primeru zamude letala ali prihoda v hotel pozno ponoči ali v zgodnjih jutranjih urah gosti niso upravičeni do vračila ene nočitve, saj se število nočitev ne spremeni. Za nočitev se šteje čas od 14. 00 ure na predviden dan prihoda do približno 11. 00 ure naslednjega dne.

Koriščenje penzionskih storitev; v kolikor gostje koristijo tudi penzionske storitve, polpenzion ali storitve vse vključeno, se te pričnejo koristiti po prijavi v hotel, v skladu s hotelskim urnikom storitev in se zaključijo z odjavo iz hotela, ne glede na uro poleta. Ob poznih prihodih oziroma zgodnjih odhodih iz hotela, ki niso skladni z obratovalnimi časi restavracij in barov, hotelirji niso dolžni postreči večerje oziroma zajtrka. Obroki, ki jih med poletom prejmete na letalu, se upoštevajo kot del rezervirane storitve.

Hišni red; vsi objekti imajo pravilnik oziroma hišni red, ki ga je potrebno upoštevati. Nahajajo se na vidnih mestih hotelskih hiš in drugih objektov.

Prijava pomanjkljivosti; po prevzemu ključev ali kartic preverite sobe in ali je ta primerno pripravljena. V nasproten primeru o vseh pomanjkljivostih nemudoma obvestite recepcijo in naše predstavnike, v kolikor so še prisotni v hotelu ali na mobilni telefon. Če se napaka v doglednem času ne odpravi ali sobe ni mogoče zamenjati, je potrebno sestaviti reklamacijski zapisnik, saj brez tega vaših kasnejših pripomb ne bomo mogli upoštevati in razreševati. Naše edino vodilo in želja je zadovoljen gost, zato želimo, da se vse nepravilnosti odpravijo na licu mesta.

SOBE

V osnovno ceno aranžmaja je vključena nastanitev v standardnih dvoposteljnih sobah 1/2, v primeru posebnih želja in ob doplačilu pa lahko gostom rezerviramo nadstandardne sobe, suite, družinske sobe ali vile – na vprašanje, potrditev je odvisna od razpoložljivosti kapacitet. V standardne dvoposteljne sobe se lahko na željo stranke dodajo dodatna ležišča, primer nastanitve 1/2+1 ali 1/2+2, pri čemer opozarjamo, da dodatna ležišča ne ustrezajo standardu normalne hotelske postelje – po navadi zložljiva postelja, zofa, zložljivi ležalnik, ter da je kakovost nastanitve 3. in 4. osebe zato bistveno nižja. Pojavi se prostorska stiska, ki jo je potrebno vzeti v zakup nastanitev 1/2+1 ali 1/2+2. Nekateri hotelirji lahko v primeru rezervacije 1/2+2 zaradi prostorske utesnjenosti dodajo eno dodatno ležišče, medtem ko je drugi otrok brez lastnega ležišča skupaj s starši. Takšna nastanitev je že ovrednotena v pavšalni ceni. Če želite kakovostnejšo nastanitev, preverite hotele, kjer imate ločeno kategorijo družinskih sob, ki sicer tudi lahko nudijo dodatna in neenakovredna ležišča, so pa prostorsko ustreznejše nastanitvi več oseb. Enoposteljne sobe so v večini hotelov v omejenem številu, pri čemer velikost, opremljenost in lega niso vedno identična s standardno sobo.

POSEBNE ŽELJE STRANK

Ob rezervaciji in v kolikor je to mogoče, sprejemamo tudi posebne želje strank, vendar je izpolnitev le-teh odvisna od hotelske razpoložljivosti na dan prihoda in zanje žal ne moremo sprejeti odgovornosti (točno določena soba, pogled iz sobe, bližina sob dveh družin, nadstropje, velikost sob, zakonski oz. ločeni ležišči, ipd).

VARSTVO OKOLJA, ČIŠČENJE, MENJAVA BRISAČ

V vseh počitniških krajih je veliko število gostov, kar posledično vpliva na okolje. Hotelirji radi opozarjajo in dajejo nasvete, kako lahko z okoljsko osveščenim ravnanjem, vplivate na varovanje okolja tekom vašega letovanja. V večini hotelov vam bodo brisače menjali le po potrebi. V kolikor želite menjavo svojih brisač, jih odložite na tla kopalnice. Na splošno pa velja, da je čiščenje in menjava brisač vsakodnevna v hotelih 5*, v hotelih 4* vsak drugi dan, v hotelih 3* trikrat tedensko in v hotelih in objektih 2* dvakrat tedensko.

VODA IZ VODOVODA

Ne pijte vode iz lokalnega vodovoda (pip), ki je pogosto tudi močno klorirana. Kupujte ustekleničeno vodo, takšno naročajte tudi v barih in restavracijah ali po naročilu v sobo. Ustekleničena voda je vedno za doplačilo.

KAJ JE POTREBNO UPOŠTEVATI

Podnebje; zaradi drugačnega podnebja, okolja in navad lahko pride do pojava različnega mrčesa ter manjših živali in plazilcev v hotelskem in tudi drugih kompleksih. V kolikor to opazite, obvestite hotelsko osebje. Priporočamo, da si priskrbite sredstva proti mrčesu in električne vtičnice proti komarjem.

Tehnični standard; radi bi vas opozorili, da v večini držav, kamor boste potovali ne razpolagajo s takšnim tehničnim standardom, kot ste ga navajeni doma. Tako lahko popravila trajajo bistven dlje (popravilo klimatske naprave, kotličkov ipd).

Oskrba z vodo in električno energijo; zaradi dolgotrajne suše ali vročine pride do občasnega pomanjkanja vode ali prekinjene oskrbe z električno energijo, na kar hotelir, niti agencija nimata vpliva.

Vzdrževalna dela in renovacije; glede na to, da nekateri hoteli obratujejo vse leto (predvsem Egipt, Turčija in Tunizija), se ves čas izvajajo različna vzdrževalna dela in renovacije. Žal agencija na to nima vpliva, v primeru zelo motečih del vas vljudno prosimo, da o tem obvestite našega predstavnika, da skupaj s partnerjem najdemo ustrezno rešitev. Hrup; hrup lahko povzročajo tudi zračni promet (oddaljenost hotelov od letališča je navedena pri opisu), nočno življenje, ki se v letoviških mestecih odvija tudi ponoči, dobavitelji v hotelih, odvoz smeti, agregati, nenazadnje tudi klimatske naprave, ki vedno niso najnovejše. To so seveda lahko moteči elementi, vendar se odpravljate v turistična središča, kjer je to običajen pojav in se mu ni moč izogniti.

Športne aktivnosti, animacijski in kulturni programi; so odvisni od sezone letovanja in niso enako intenzivni skozi vse leto. V času visoke sezone lahko pride tudi do čakalnih dob in v času nizke sezone do omejitve koriščenja le-teh. Vse to je upoštevano pri oblikovanju cene. Vsa animacija v hotelih (kjer jo imajo) poteka v različnih svetovnih jezikih. Osebje uporablja jezik, ki ga govori večina gostov. Za določene aktivnosti je potrebno minimalno število udeležencev, ki je odvisno od posamezne aktivnosti.

Odpiralni časi določenih objektov; (npr. savne, notranji bazen, fitnes klub…) so lahko omejeni. Športni rekviziti in igrišča ne ustrezajo vedno našim standardom in so lahko v slabšem stanju. Uporaba športnih naprav, udeležba pri raznih športnih aktivnostih je na lastno odgovornost. Za otroke odgovarjajo starši. Agencija in vodstvo hotela ne odgovarjata za poškodbe, ki nastajajo pri teh aktivnostih.

Otroški klubi; se žal ne morejo primerjati z otroškimi vrtci, prav tako otroka ne moremo vključiti v klub proti njegovi volji. Cena aranžmaja ne vključuje; uporabe športnih rekvizitov oz. sodelovanje v aktivnostih, ki jih na plaži oz. v okolici hotela ponujajo lokalni ponudniki. Le-te se doplačajo v kraju letovanja. Razpoložljivost teh storitev v času letovanja ne zagotavljamo.

Omejitev hotelskih storitev in uslug; v pred in posezoni lahko pride do omejitev hotelskih storitev (klimatske naprave, animacija, športna ponudba) in le-teh ni v polnem obsegu. Navedene okoliščine so že upoštevane pri oblikovanju cen.

Prehrana; je v večini hotelov prilagojena mednarodnim okusom, seveda pa se v kuhinjah uporabljajo najrazličnejše začimbe, omake in dodatki, ki spremenijo nam poznan okus določene hrane. V nekaterih hotelih višje kategorije imajo tudi določene vrste dietetične in druge posebne prehrane, vendar vam vnaprej žal ne moremo zagotoviti, da bo izbor takšen in tolikšen, da boste lahko zadovoljili vsem posebnim potrebam. Priporočamo, da v primerih posebne prehrane nujne in nezamenljive jedi vzamete s seboj na potovanje (brezglutenski kruh, riževe vaflje, kosmiče. .)- pred tem prosimo preverite carinske predpise. Prav tako upoštevajte, da telo potrebuje več dni, da se privadi na drugačno podnebje in prehrano. Drugačne okoliščine, uživanje z ledom hlajenih pijač lahko privedejo do želodčnih težav in obolenj, ki niso povezani s slabimi higienski pogoji ali kakovostjo živil. Vedno pijte samo ustekleničeno vodo. Prav tako bi vas radi opozorili, da lahko v hotelskih restavracijah ali barih ob določenih urah pride do čakalnih vrst, čemur se žal ni možno izogniti. Včasih si hotelske hiše pomagajo z organizacijo obrokov v različnih terminih ali v primeru dobrih vremenskih pogojev z dodatnimi sedeži na prostem. V nekaterih hotelih, kjer obroke nudijo v obliki bifeja (samopostrežno), lahko imajo jedi včasih nekoliko nižjo temperaturo. Kontinentalni zajtrk; skromen zajtrk, sestavljen iz masla, marmelade, kave, čaja in kruha. Večinoma ga strežejo, v manjših grških hotelih pa si jih prinesete k vaši mizi na pladnjih kar sami. Samopostrežni kontinentalni zajtrk; obogaten kontinentalni zajtrk, pri čemer je ob osnovi kontinentalnega zajtrka dodatno na voljo še (lahko različno po dnevih), salama, sir, sadni sirup; včasih dodajo tudi jogurt, kuhano jajce, med.

Samopostrežni zajtrk; običajno je sestavljen vsaj iz marmelade, masla, čaja, kave, mleka, salam, sira, sadnega sirupa, jajc, jogurta, včasih tudi sadja ali kompota. Odvisno od kategorije in kvalitete hotela pa so lahko seveda še drugi dodatki.

Večerja; kadar v katalogu in opisu ni drugače zapisano je večerja postrežena; običajno je na voljo eden ali včasih celo dva menija, sestavljena iz predjedi, glavne jedi in sladice/sadja; večinoma gostje napravijo izbor te večerje že en dan prej; takšna večerja je lahko v hotelski restavraciji ali tudi v bližnji taverni, saj manjši hoteli ne razpolagajo s svojo hotelsko kuhinjo.

Samopostrežna večerja; možnost izbire vsaj dveh predjedi, dveh glavnih jedi in dveh sladic ali sadja. Glavno jed in včasih predjed nam delijo kuharji ali natakarji, nekaj pa si izberemo sami. Bifejska večerja; je količinsko neomejena, sami si izbiramo med različnimi možnostmi, tako predjedi, glavnih jedi kot tudi pijač.

Storitve vse vključeno ali all inclusive storitve; informativen obseg storitev je naveden v opisu posameznih hotelov, točno listo storitev, vključno s hotelskim urnikom storitev pa prejmete ob prihodu v hotel. Storitve se razlikujejo glede na državo, kategorijo hotela in nenazadnje od višine vplačanega aranžmaja. Tudi hoteli iste kategorije imajo lahko različno ponudbo in kakovost storitev vse vključeno; največji pokazatelj pri izboru le-tega je seveda cena aranžmaja. Tudi v hotelih s ponudbo vse vključeno je možno koristiti storitve, ki niso zajete v ceno in jih je potrebno doplačati v kraju samem ("a-la-carte" oziroma restavracije po naročilu, bari v diskotekah oziroma po uri, ki jo določa program storitev, wellness storitve, razne športne aktivnosti, . .). Pijača pri all inclusive storitvah je v večini primerov postrežena v plastičnih kozarcih (posebej obdelana plastika, ki jo tudi operejo), vsa ustekleničena pijača, sveže stisnjeni sokovi, uvožene alkoholne pijače pa so za doplačilo.

Pijača in prigrizki v mini barih/hladilnikih; se tudi po programu storitev vse vključeno doplačajo. Vljudno vas naprošamo, da se ravnate s skladu s hotelskimi pravili in tudi sami beležite porabo minibar-a, račun pa poravnate zadnji dan pred odhodom.

Kuhinjske niše so v vseh objektih (studii, apartmaji in sobe s kuhinjskimi nišami) opremljene zelo skromno, samo z najnujnejšim in so primerne resnično samo za pripravo manjših obrokov ali prigrizkov.

Kopalnice so v večini primerov opremljene samo z osnovno opremo in le nekatere tudi z zavesami za tuš ali preprogami proti drsenju; včasih je namesto kadi ali tuš kadi samo obzidan prostor z odtokom ali samo odtok (včasih v Egiptu, Tuniziji, Grčiji), zato ob uporabi tuša postane kopalnica v celoti mokra. Bodite previdni, da vam ne spodrsne.

Klimatske naprave; v večini primerov, če drugače ni navedeno, so sobe opremljene s klimatskimi napravami, ki so centralno vodene s strani hotelske hiše in običajno obratujejo le nekaj ur dnevno v visoki sezoni. Pri izpadih električne energije je seveda moteno normalno obratovanje, saj si hoteli pomagajo z agregati, ki ne zagotavljajo delovanja klimatskih naprav. Novejši hoteli imajo izpopolnjen sistem vključevanja klimatskih naprav z uporabo ključev, upoštevati pa je potrebno, da imate zaprta vsa vrata in okna, sicer klima ne bo delovala. Ob prevzemu sobe v večini primerov klima ne deluje, zato jih je potrebno najprej prezračiti in ohladiti. Seveda pa je obratovanje klimatskih naprav največkrat povezano s hrupom, tudi naprave niso povsod najnovejše. TV sprejemniki; kvaliteta sprejema je odvisna od lege objekta in nastanitve. Tudi izbira programov je največkrat omejena le na nekaj in predvsem lokalnih postaj; izbor je različen od hotela do hotela.

Pravila oblačenja; veljajo predvsem v hotelih višje kategorije (večina hotelov 4* in 5*); v restavracijah in družabnih prostorih za moške priporočamo dolge hlače in za dame primerno toaleto. Fotografijam v katalogu in informacijam na spletnih straneh; namenjamo posebno pozornost. Opozorili bi vas namreč radi, da so vse fotografije simbolične in prikaz (npr. sobe) ne pomeni, da boste nastanjeni v točno takšni sobi, kot jo vidite v katalogu. V osnovno ceno so vključene vedno standardne sobe oziroma sobe tiste kategorije, ki je opredeljena v ceniku. V času od izdaje kataloga, do nastopa vašega dopusta, lahko pride do adaptacije, dogradite… zaradi česar se posledično fotografije v katalogu ne ujemajo s trenutno situacijo. Prav tako agencija ne odgovarja za informacije, ki so podane na spletnih straneh posameznih hotelov in so lokalnega značaja.

Senčniki in ležalniki; v veliki večini primerov v Egiptu, Tuniziji in Turčiji so senčniki in ležalniki ob bazenu na voljo brezplačno, v večini primerov tudi na hotelskih plažah (ob vsakem opisu hotela smo te podatke opredelili). V Grčiji in Severnem Cipru se senčniki in ležalniki na plaži skoraj vedno doplačajo, medtem ko so ob hotelskih bazenih z redkimi izjemami brez doplačila, vendar je povsod število omejeno. Seveda pa je potrebno upoštevati, da število senčnikov in ležalnikov ni enako kapaciteti postelj v hotelu. Posebej v visoki sezoni jih ni vedno dovolj.

Kopalne brisače; v nekaterih hotelih prejmete ob prijavi v hotel tudi poseben kartonček za prevzem brisač. Naprošamo vas, da kartončka ne izgubite, saj je ob izgubi potrebno plačati strošek izgube kartončka.

Oddaljenost od plaže in drugih objektov; navedbe v katalogu so informativne in predstavljajo samo približno oceno razdalje do plaže oziroma oddaljenost od morja, hoja ali vožnja je lahko zato daljša. Prav tako

je lahko oddaljenost v istem hotelskem kompleksu različna; v primeru hotelov na plaži, so nadstandardne sobe najbližje plaži, v primeru oddaljenih hotelov pa so le-te najbližje glavni zgradbi, bazenom, restavracijam, ipd. Potrebno je upoštevati, da so lahko sobe včasih precej oddaljene od plaže, recepcije, restavracije, ipd. zaradi velikosti določenih hotelskih resortov.

Bazeni; vodi v bazenih iz higienskih razlogov dodajajo kemikalije. Gostom z občutljivo kožo priporočamo, da se o tem posvetujejo s svojim zdravnikom ali bazenov sploh ne uporabljajo. Voda se v bazenih sicer redno menjuje, kakovost vode pa je ob množični uporabi vsekakor slabša. V času menjave vode in čiščenja bazena le tega ni možno uporabljati. Uporaba bazena je razvidna iz obratovalnega časa. V obratovalnem času je uporaba bazena dovoljena ob upoštevanju pravil in na lastno odgovornost. Otroci so v bazenu lahko vedno samo ob spremstvu oz. nadzoru staršev. Določeni hoteli nudijo ogrevane bazene (ob vsakem opisu hotela smo te podatke posebej opredelili). O tem ali se bazeni tudi dejansko ogrevajo in kakšna je temperatura, odločajo hotelirji sami. Napitnine; so skoraj povsod pravilo in veseli jih bodo povsod. Če ste s storitvijo zadovoljni, običajno dodate od 5 do 10% k zaračunanem znesku; to velja tako za restavracije, bare, kot tudi voznike avtobusov, lokalne vodnike ipd. Še posebej so napitnine pričakovane v arabskem svetu, saj so velikokrat edini vir preživetja.

PREZASEDENOST HOTELA ALI DRUGEGA OBJEKTA NASTANITVE

V primeru zasedenosti določenega hotela/objekta si pridružujemo pravico premestitve v hotel/objekt enakovredne ali višje kategorije. Seveda se zelo trudimo, da do tovrstnih sprememb ne bi prihajalo in v kolikor imamo podatek o prezasedenosti pravočasno, vas o nastali problematiki obvestimo pred odhodom. Žal včasih prezasedenosti kapacitet nastane v zadnjem hipu. V tem primeru vam lokalni agent na destinaciji uredi ustrezno nadomestno nastanitev.

DODATNI STROŠKI

Na nekaterih destinacijah v večini hotelov dodatne pijače (tudi pijače ob polpenzionu) ni potrebno poravnati takoj. Račun lahko podpišete, dodate številko vaše sobe in vaše ime s tiskanimi črkami. Skupni znesek poravnate na koncu vašega dopusta. Način plačila: gotovina (EUR, USD, EGP, TND, TRY). V vseh hotelih ne sprejemajo potovalnih čekov ali kreditnih kartic. Dodatno vam bodo zaračunali še davek. Pozanimajte se na blagajni v hotelu.

SPREMEMBE REZERVACIJ IN PODALJŠANJE BIVANJA

V takšnem primeru vas vljudno naprošamo, da se obrnete na našega predstavnika in vašim željam bomo poskušali ugoditi, seveda v kolikor bodo to dopuščala prosta mesta na letalu in v kapacitetah. Seveda je potrebno upoštevati, da lahko pride do dodatnih stroškov (stroški transferja, stroški odpovedi v prvotno rezerviranem objektu, doplačila za drug hotel, stroški sprememb ipd). Dodatne stroške je potrebno poravnati pri predstavniku na kraju samem pred spremembo oziroma selitvijo. V kolikor na lastno željo prekinete vaše bivanje predčasno ali želite odpovedati preostanek letovanja, vam vračilo neizkoriščenih storitev ne pripada.

POTOVALNI DOKUMENTI IN VIZUMI

Vljudno vas naprošamo, da pravočasno preverite veljavnost potovalnih dokumentov. V kolikor je v katero od držav potreben še vstopni vizum, so pogoji in postopek za pridobitev vizuma opredeljeni v splošnih informacijah, ki so v ceniku pri vsaki državi posebej. Vsak potnik je za ureditev potovalnih dokumentov in njihovo veljavnost izključno odgovoren sam. V primeru odpovedi aranžmaja zaradi poteka veljavnosti potnega lista je potnik dolžan poravnati stroške odpovedi po lestvici, ki je navedena v splošnih pogojih. Ostale državljane vljudno naprošamo, da morebitno potrebnost drugačnih dokumentov za vstop v izbrano državo ter potrdil ali vnaprejšnjega urejanja vizuma preverijo pri pristojnih konzulatih sami.

NAPAKE V KATALOGU IN CENIKU

Zelo se trudimo, da bi jih bilo čim manj in da bi bile vse cene, informacije in opisi pravilni. Zaradi velikega obsega pa do napak lahko pride, za kar se vam iskreno opravičujemo. Takoj, ko napako odkrijemo, o tem obvestimo vsa naša prodajna mesta ter pravilne podatke ponovno objavimo na naših spletnih straneh, ki so vedno tekoče opremljene z vsemi novimi informacijami. Vljudno vas naprošamo, da vse podatke sproti preverjate na www.palma.si, če pa vam spletne strani niso dostopne, vam bomo vse informacije z veseljem posredovali na vaš domači naslov ali preko elektronske pošte. V kolikor je napaka popravljena na naših spletnih straneh, s tem preneha veljavnost informacije v katalogu.

NAKUP LETALSKE VOZOVNICE:

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

LETALSKI PREVOZI

ODGOVORNOST ORGANIZATORJA PRI ORGANIZIRANJU POTOVANJ, POČITNIC Z LETALOM

• Št.čl.1

Organizator potovanja je pri organizaranju potovanj, počitnic in potovalnih aranžmajev lahko pri uporabi letalskega prevoza posrednik, naročnik ali zakupojemalec tovrstnega prevoza, vendar je v vsakem primeru zaradi mednarodno veljavnih konvencij in resolucij, letalski prevoznik tisti, ki določa pogoje prevoza. Organizator potovanja tako nima vpliva na dejansko končno ceno tovrstnega prevoza, ki se lahko zaradi zunanjih vzrokov (cena goriva, cena letaliških pristojbin, cena emisij, drugi s strani prevoznika deklarirani dodatni stroški) naknadno, kljub podpisani pogodbi, spremeni.

• Št.čl.2

Organizator potovanja (Palma.d.o.o.), si pridržuje pravico prilagoditi ceno potovanj, počitnic in potovalnih aranžmajev, ki se opravljajo z letalskim prevozom po naročilu (čarter let) pogodbenim razmeram, ki so veljavne v času, ko se tovrstno potovanje, počitnice ali potovalni aranžma dejansko opravi.

• Št.čl.3

Organizator potovanja bo o morebitni spremembi cene (znižanje ali zvišanje) potnika ustrezno obvestil, v kolikor bo to v okviru s pravnim redom predpisanih odstopanj v končni ceni aranžmaja. Potnik ima pravico do odpovedi, v kolikor je stroškek podražitve višji od 8% cene aranžmaja.

INFORMATIVNI ZNESKI DOPLAČIL GORIVA NA TRENUTNO OBJAVLJENIH ČARTER LETIH*

Dolžina leta	leti do 1,5 ure (Dubrovnik, Podgorica, Tivat)		leti do 1,5 ure Krf, Lefkas, Kefalonija, Zakintos, Rotterdam, Tirana, Catania)		leti od 1,5 do 3 ure (Samos, Kos, Heraklion, Chania, Santorini, Rodos, Karpatos, Barcelona, Gerona, Vitoria, Madrid, Oviedo, Antalya, Riga, Kopenhagen, Edinburg, Manchester)		leti od 3 do 4,5 ure (Hurgada, Sharm El Sheikh, Aqaba, Amman, Tenerife, Madeira, Azori, Keflavik, Ferski otoki, Rovaniemi, Zanzibar)	
cena goriva v €/tono	Doplačilo na osebo po smeri	Doplačilo na osebo za povratni prevoz	Doplačilo na osebo po smeri	Doplačilo na osebo za povratni prevoz	Doplačilo na osebo po smeri	Doplačilo na osebo za povratni prevoz	Doplačilo na osebo po smeri	Doplačilo na osebo za povratni prevoz
601 – 700	-6 €	-12 €	-12 €	-24 €	-18 €	-36 €	-24 €	-48 €
701 – 800	-3 €	-6 €	-8 €	-16 €	-12 €	-24 €	-16 €	-32 €
801 – 900	/	/	-4 €	-8 €	-6 €	-12 €	-8 €	-16 €
901 – 1.000	/	/	/	/	/	/	/	/
1.001 – 1.100	/	/	4 €	8 €	6 €	12 €	8 €	16 €
1.101 – 1.200	3 €	6 €	8 €	16 €	12 €	24 €	16 €	32 €
1.201 – 1.300	6 €	12 €	12 €	24 €	18 €	36 €	24 €	48 €
1.301 – 1.400	9 €	18 €	16 €	32 €	24 €	48 €	32 €	64 €
1.401 – 1.500	12 €	24 €	20 €	40 €	30 €	60 €	40 €	80 €
1.501 – 1.600	15 €	30 €	24 €	48 €	36 €	72 €	48 €	96 €
1.601 – 1.700	18 €	36 €	28 €	56 €	42 €	84 €	56 €	112 €
1.701 – 1.800	21 €	42 €	32 €	64 €	48 €	96 €	64 €	128 €

Zneski v tabeli so izračunani kot razmerje med dolžino poleta in ceno tone goriva po sistemu PLATS na dan končnega izračuna ob upoštevanju cene goriva na odhodnem in namembnem letališču ter ob upoštevanju povprečne zasedenosti potniške kabine. Aktualne borzne cene letalskega goriva so objavljene vsak petek na spletnih straneh: https://www.iata.org/en/publications/economics/fuel-monitor/. Organizator potovanja si pridržuje pravico do spremembe zneskov, navedenih v tabeli, v kolikor bi se cena tone goriva dvignila še višje ali spustila nižje kot je trenutno najvišji oz. najnižji znesek v tabeli.

Zneski emisij CO2 so izračunani na osnovi cene emisijskih kuponov CO2 v višini 75€/tono. Aktualne borzne cene emisijskih kuponov CO2 so objavljene dnevno na spletnih straneh: https://tradingeconomics.com/commodity/carbon. Organizator potovanja si pridržuje pravico do spremembe cene, v kolikor bi se cena emisijskih kuponov dvignila še višje ali spustila nižje kot je trenutni znesek.

Obvestilo o doplačilu za gorivo potniki prejmejo najkasneje 20 dni pred predvidenim odhodom/letom. V primeru povišanja skupne cene za več kot 8% ima potnik možnost oz. pravico do odstopa od pogodbe brez odpovednih stroškov.

Cene paketnih aranžmajev na posebnih letalih (čarter letih) so izračunane po pogojih cene goriva 1000 €/tono (velja za polete z letalsko družbo Trade Air). Zneski v tabeli so izračunani kot razmerje med dolžino poleta in ceno tone goriva po sistemu PLATS na dan končnega izračuna ob upoštevanju povprečne zasedenosti potniške kabine. Končni izračun bo znan in bo potnik o njem obveščen najkasneje 21 dni pred pričetkom potovanja. Aktualne cene letalskega goriva so objavljene vsak petek na spletnih straneh:

https://www.iata.org/en/publications/economics/fuel-monitor/. Organizator potovanja si pridržuje pravico do spremembe zneskov, navedenih v tabeli, v kolikor bi se cena tone goriva dvignila še višje kot je trenutno najvišji znesek v tabeli.

Obvestilo o doplačilu/vračilu za gorivo in/ali doplačilu/vračilu emisij potniki prejmejo najkasneje 20 dni pred predvidenim odhodom/letom. V primeru povišanja skupne cene za več kot 8% ima potnik možnost oz. pravico do odstopa od pogodbe brez odpovednih stroškov.

NO NAME PONUDBE

Pri tovrstnih aranžmajih je ime hotela znano šele ob prihodu v kraj letovanja. To 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 …). Zato naj potnik upošteva, da je nastanitev možna tudi na slabših lokacijah (mestni hotel/ objekt, večja oddaljenost od plaže, bližina gradbišča…), tudi sobe se večkrat nahajajo na slabši lokaciji oz. so skromneje opremljene (pogled na parkirišče, nad kuhinjo, ob dvigalu, nad diskoteko, nad skupnimi prostori …). Prav tako ni možna izbira tipov ležišč, ki 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.

LETALSKE VOZOVNICE

Ob prijavi je potrebno navesti točna IME in PRIIMEK, tako kot sta napisana v potovalnem dokumentu, s katerim bo potnik potoval (veljavna osebna izkaznica, kjer je ta dovolj ali potni list). Posamezni prevozniki zahtevajo tudi številko, veljavnost in vrsto osebnega dokumenta, s katerim bo potnik potoval, ter potnikove rojstne podatke.

Ob prejemu potrditve rezervacije mora potnik pozorno preveriti pravilnost podatkov in vsako morebitno odstopanje nemudoma sporočiti, da ne bi nastali dodatni stroški. Odgovornosti za napačno posredovane podatke, TA PALMA ne prevzema. TA PALMA ne odgovarja za nepopolne potovalne dokumente, vizume ter za nepravilne datumske omejitve glede vstopa/izstopa/dolžine bivanja z oziroma na zahteve države, v katero potujete. Letalska vozovnica je pogodba med potnikom in letalskim prevoznikom, potovalna agencija je posrednik med njima. Ob morebitni odpovedi letalske vozovnice veljajo pogoji tarife, po kateri je bila vozovnica naročena/izdana. Agencija lahko jamči višino odstopnine v skladu s pogoji letalske družbe oziroma tarife. Letalska družba si pridržuje pravico do spremembe cen in ostalih pristojbin ter urnika letov brez predhodnega obvestila. Po izdaji vozovnice rezervacije ni mogoče spreminjati ali odpovedati brez stroškov.

V primeru odpovedi leta s strani nizkocenovnega letalskega prevoznika gredo stroški vseh sprememb in morebitna naknadna doplačila (tudi po vrnitvi) v celoti v breme in na račun potnika. TA Palma na to nima vpliva, niti ne prevzema nikakršne odgovornosti, če nizkocenovni prevoznik zaradi kakšnih koli okoliščin (objektivnih ali subjektivnih) odpove let in ne zagotovi nadomestnega leta, temveč spremeni datum odhoda ali vrne kupnino. Način in pogoji za vračilo kupnine je v domeni prevoznika.

V primeru, da potnik kupi zgolj letalsko vozovnico je na ponudbi posebej navedeno, ali je v ceni znesek prtljage zajet ali pa je za prtljago potrebno doplačilo. Obroki in pijača na letalu (pri posameznih prevoznikih, kar je navedeno na vozovnici) nista vključena v ceno, sedežni red na letalu praviloma ni vnaprej določen. Kakršnakoli naknadna sprememba navedenih podatkov, potrebnih za potovanje, ima za posledico dodatne stroške ali celo nakup nove vozovnice.

PRIJAVE

Potnik se lahko prijavi za turistični aranžma, ki ga organizira Ta Palma, v katerikoli Palmini poslovalnici ali pooblaščeni agenciji. Ob prijavi Ta Palma in potnik skleneta pogodbo, ki je hkrati tudi potrdilo o rezervaciji in vsebuje podatke o turističnem aranžmaju na katerega se je potnik prijavil ali pa se sklicuje na program aranžmaja, kjer so ti podatki navedeni. Ob prijavi je potnik dolžan navesti vse podatke in predložiti dokumente, ki jih zahteva program potovanja ter plačati prijavnino in stroške akontacije za prijavo.

Skladno s cenikom, ki je objavljen na vidnem mestu v Palminih poslovalnicah, Ta Palma za svoje storitve zaračunava naročniku standardne rezervacijske stroške in stroške za sestavo ponudbe pri prodaji turističnih aranžmajev v višini 11,00 € na prijavnico pri enodnevnih potovanjih in 23,00 € na prijavnico (voucher) za vse ostale turistične aranžmaje,

oziroma 25,00 € pri potovanjih, pripravljenih po naročilu.

Posebej pa je opredeljen cenik pri prodaji letalskih vozovnic. Strošek je odvisen od vrste letalske vozovnice: enosmerna letalska vozovnica 15€, povratna 30€, vozovnica s tremi in več segmenti 45€, nizkocenovni prevoznik 20€, medcelinski leti – 65€, medcelinski leti v poslovnem razredu 120€, ESTA (kadar je karta kupljena drugje 40€) in karta kupljena v TA Palma 20€.

Prijava je za potnika zavezujoča. Od nje lahko odstopi le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja navedenih v Splošnih pogojih. Za zavezujočo prijavo se poleg izrecne pisne prijave oziroma podpisane pogodbe šteje tudi vsako naročilo, posredovano v ustni ali pisni obliki, ki vsebuje ime in priimek potnika in ostalih udeležencev, številko kreditne kartice ali identifikacijo drugega plačilnega inštrumenta, plačilo prijavnine ali njenega dela, plačilo stroškov prijave ali dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik posredoval zavezujočo prijavo ali prijava, ki vsebuje katerega koli izmed navedenih podatkov. V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravilnih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov.

Če v katalogu in na spletu ne najdete želenega kraja ali objekta, vam bomo z veseljem posredovali rezervacijo po vaši želji. Pri rezervaciji po vaši želji je potrebno položiti 25,00 € (za rezervacijo do 10 dni pred odhodom pa 30% predvidene vrednosti aranžmaja), kot garancijo za izvedbo rezervacije. V primeru vaše potrditve se vam vplačan znesek upošteva v dobro pri dokončnem plačilu, v primeru pa, da si premislite in ne potrdite rezervacije, denar zadržimo kot strošek izvedbe rezervacije.

V kolikor ste se odločili 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 ustavljene prodaje (»stop bookinga«). Ob rezervaciji na poizvedbo (RQ – request) potnik plača varščino v višini, ki je odvisna od lestvice stroškov odpovedi odgovornega organizatorja ter predvidenega datuma odhoda, in ki ni nižja od 42,00 €. Za postopek rezervacije kart preko sistema Eventim obračunavamo obdelavo v višini 1,50€.

Potnik ob prijavi podpiše pogodbo o rezervaciji (prijavnico). Na ta način postane vse, kar je navedeno v teh pogojih, oziroma pogojih odgovornega organizatorja, pravna obveznost, tako za potnika kot za organizatorja, v kolikor odgovorni organizator takšno rezervacijo po poizvedbi potrdi. Posebni akcijski darilni boni in ponudbe, ki jih podarja TA Palma, so unovčljivi samo ob nakupu novih aranžmajev in se ne priznavajo za že opravljene rezervacije.

PLAČILO

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo v poslovalnici Ta Palma ali pri pooblaščeni agenciji oz. ko TA Palma prejme plačilo na transakcijski račun Ta Palma d.o.o. Prijavnina in stroški rezervacije, ki jo potnik plača ob prijavi, znašajo 30% cene aranžmaja, oz. toliko, kot je navedeno v programu potovanja. Preostali del plača potnik najmanj 14 dni pred začetkom potovanja, oz. kakor je navedeno v programu. V primeru, da preostalega dela cene aranžmaja potnik ali njegovo prijavno mesto ne plača v predvidenem roku, se šteje, da je odpovedal aranžma, in smiselno se uporabijo določila o potnikovi odpovedi aranžmaja iz teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje.

Pravočasno in pravilno plačano potovanje, prijavnina in stroški prijave jamčijo potniku, pod pogoji, določenimi v teh splošnih pogojih in navodilih za turistične aranžmaje, oziroma pod pogoji določenimi s posebnimi pogoji poslovanja ali programom, udeležbo oziroma prosto mesto na posameznem turističnem aranžmaju ali potovanju. Potnik je ob odhodu dolžan predložiti dokument o plačanem aranžmaju (pogodbo/napotnico/voucher ali/in potrdilo o vplačilu); v nasprotnem primeru lahko odgovorni na potovanju potnika ne sprejme na potovanje oz. aranžma.

Potnik lahko plača z gotovino ali z drugim predvidenim plačilnim sredstvom. V skladu s pogoji poslovanja finančnih institucij, v primeru gotovinskega ali negotovinskega plačila (kreditne kartice, maestro, BA, . . .) turističnega aranžmaja ali druge storitve Ta Palma, v primeru vračila plačila Ta Palma v nobenem primeru ne more izplačati gotovine, potnik pa lahko zahteva dobropis, ki ga agencija izvede preko banke, na potnikov TRR, če je do njega upravičen. Kadar za potnika turistični aranžma rezervira pooblaščena turistična agencija, veljajo vsa določila iz te točke tudi za pooblaščeno turistično agencijo.

Možnost plačila na obroke. Za več informacij se obrnite na naša prodajna mesta ali na naš klicni center. Več o plačilnih pogojih najdete tukaj.

Na naših prodajnih mestih vas bodo seznanili z vsemi možnostmi obročnih odplačevanj ter vam po želji pripravili informativni izračun.

ODGOVORNOST ORGANIZATORJA PAKETNIH POTOVANJ

Organizator potovanja odgovarja za izpolnitev pogodbe o paketnem potovanju, ne glede na to ali vključene potovalne storitve izvaja sam ali jih izvaja drugo podjetje. Naslovi drugih izvajalcev storitev so na voljo v TA Palma ali pri Palminem predstavniku ali vodji potovanja. V primeru drugih organizatorjev potovanj nastopa Ta Palma kot posrednik.

V primeru trenutne nelikvidnosti organizatorja potovanja, vam Palma d.o.o. kot organizator, skladno z veljavno zakonodajo, posreduje osnovne informacije o veljavnem Garantnem pismu za zavarovanje likvidnostnih težav organizatorja potovanj in podjetij, ki omogočajo povezane potovalne aranžmaje.

ODGOVORNOST ORGANIZATORJA IN PRAVICA POTNIKA

V primeru insolventnosti, vam Palma d.o.o. kot organizator, skladno z zakonodajo in zakonom o varstvu potrošnikov, posreduje osnovne informacije o veljavnem Garantnem pismu za zavarovanje likvidnostnih težav organizatorja potovanj in podjetij, ki omogočajo povezane potovalne aranžmaje:

- Številka garantnega pisma in datum izdaje: TK49901460369
- Izdajatelj jamstva (garant): Zavarovalnica Triglav, d.d., Miklošičeva 19, 1000 Ljubljana
- Predmet zavarovalnega jamstva: jamstvo za povračilo vseh plačil, ki so bila izvedena s strani potrošnika ali v njegovem imenu, če posamezne potovalne storitve niso bile izvedene zaradi likvidnostnih težav organizatorja potovanj. V navedenem primeru potrošnik pozove organizatorja potovanj, da v roku 48 ur zagotovi izpolnitev pogodbenih obveznosti in za to predloži ustrezno dokazilo. V kolikor po poteku navedenega roka obveznosti niso izpolnjene, potrošnik kontaktira asistenčni center, ki v nadaljnjih 72 urah zagotovi povračilo stroškov, skladno z jamstvom po veljavnem Garantnem pismu za zavarovanje likvidnostnih težav.

Kontaktni naslov: Zavarovalnica Triglav, d.d. Dunajska cesta 22, Enota za odnose s strankami,

Asistenčno – storitveni center Telefonska številka: 080 2864

CENE

Cene potovanja so določene s programom in cenikom potovanja ali letovanja, ter veljajo od dneva objave programa. Potnik je ob osnovni ceni turističnega aranžmaja dolžan plačati tudi vsa doplačila (letališke, luške, varnostne pristojbine, vizume, doplačila za gorivo, ipd.), ki se, v kolikor že niso všteta v osnovno ceno aranžmaja, 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. Ta Palma si pridržuje pravico do spremembe cene zaradi sprememb v menjalniškem valutnem tečaju, povišanju stroškov prevoza, vključno s stroški goriva ali sprememb v pristojbinah prevoznikov, ki vplivajo na ceno potovanja, v skladu z zakonikom, ki ureja obligacijska razmerja in predpisi, ki so veljavni v Republiki Sloveniji. Povišanje cene se obračuna z enakim odstotkom, kot je prišlo do povečanja predhodno obstoječih cen, ki so bile upoštevane v kalkulaciji.

O morebitni spremembi cene potovanja mora Ta Palma potnika obvesti najmanj 20 dni pred odhodom. Če zvišanje dogovorjene cene preseže 8%, ima potnik pravico razdreti pogodbo v skladu z veljavno slovensko zakonodajo, ne da bi moral povrniti škodo. V tem primeru organizator potniku povrne vplačan znesek aranžmaja, ne povrnemo pa stroškov vizumov, cepljenj in podobno. Tako določilo v nobenem primeru ne prejudicira nastopa pogojev za zvišanje cene aranžmaja.

Organizator potovanja ob zvišanju cene za več kot 8% pozove potnika, da se v roku 3 dni izjasni, ali se bo potovanja udeležil v skladu z nastalimi pogoji. V kolikor se potnik na poziv ne izjasni v roku 3 dni, si organizator pridržuje pravico potniku potovanje odpovedati pod enakimi pogoji, kot če bi potnik potovanje odpovedal sam.

Ta Palma lahko v programu določi ceno aranžmaja, pri tem pa izrecno navede, da se lahko cena zviša v kolikor se bo prijavilo določeno število potnikov oziroma nastopijo drugi natančno opredeljeni pogoji. Potnik se prijavi po optimalni-ugodnejši ceni, vendar je seznanjen in nepreklicno soglaša z doplačilom razlike med optimalno in minimalno udeležbo potnikov. V primeru, da se za potovanje odloči manjše število potnikov, vas bomo o spremenjenih pogojih obvestili teden dni pred odhodom.

Morebitni popusti in ugodnosti se med seboj izključujejo ter se ne seštevajo. V kolikor je predvidenih več popustov, si lahko potnik ob prijavi zbere tisti popust, ki mu najbolj ustreza. Izračuni za letalske aranžmaje so izračunani na min. 25 potnikov, za izvedbo potovanja zasnovanega na posebnem letalskem prevozu na 140 potnikov in za avtobusne aranžmaje pa min. 45 potnikov na avtobusu, kjer ni drugače navedeno. Avtobusni odhod, ki je označen z zvezdico pa pomeni, da mora biti prijavljeno najmanj 15 potnikov za odhod iz istega mesta. Ta Palma lahko v programu določi, da potnik plača storitve, ki bodo opravljene na potovanju, na kraju samem. V tem primeru Ta Palma ne nastopa kot organizator, ne kot posrednik, ampak zgolj kot informator. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahtevke izključno do izvajalca storitve na kraju samem.

Cene doplačil so informativne narave in se lahko spremenijo.

DARILNI BONI

V Palminih poslovalnicah so na voljo tudi darilni boni. Vsi darilni boni, kuponi in drugi boni so veljavni v obdobju od datuma izdaje, do datuma, ki je naveden na bonu, oz. kuponu. V kolikor ni navedeno drugače, lahko darilne bone in kupone do datuma veljavnosti unovčite v Palminih poslovalnicah, za aranžmaje, kjer TA Palma nastopa kot organizator počitnic ali potovanj.

STORITVE VŠTETE V CENO ARANŽMAJA

Če program ne navaja drugače, cena aranžmaja vključuje prevozne, hotelske in gostinske storitve, navedene v programu potovanja, kot tudi organizacijo potovanja, DDV in osnovno nezgodno zavarovanje (velja samo za države EU). Če program ne določa drugače, veljajo cene posameznega turističnega aranžmaja na osebo, za nastanitev v 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 v sobi in ni vedno enakovredno osnovnemu ležišču, vendar cena aranžmaja ostane enaka. Potniku tako omogočimo, da se izogne doplačilu za enoposteljno sobo. V kolikor so posebnosti, so navedene v ceniku pri posamezni državi. Prehrana, udobje in ostala ponudba so pod nadzorom lokalnih turističnih organizacij. Standardi turističnih ponudb med izbranimi cilji oz. državami so različni in neprimerljivi. Tudi prehrana je prilagojena lokalnim navadam. Organizator ob vsem zapisanem ne odgovarja za katerokoli ustno ali pisno informacijo, ki jo je potnik dobil na posredniškem prodajnem mestu, prav tako ne odgovarja za informacije, ki so o posameznih objektih napisane na spletnih straneh znanega objekta, saj so tudi te informacije lokalnega značaja in ocene.

Podatki o brezžični internetni povezavi so povzeti z uradnih strani h hotela, na dan izida kataloga. Organizator potovanja ne odgovarja za počasno ali moteno delovanje povezav v primeru preobremenjenosti ali drugih izpadov sistema.

DODATNE STORITVE

Dodatne storitve so tiste storitve, ki praviloma niso vštete v ceni aranžmaja (opcijski dodatni izleti v organizaciji lokalnih agencij, vstopnine, posebna prehrana ipd.) ali so za njih v programu predvidena doplačila (enoposteljna soba, vizumi, letališke pristojbine ipd.), zato jih potnik plača posebej, razen če ni v programu drugače določeno. V primeru, da so k posameznemu aranžmaju razpisane dodatne storitve (posebne kategorije sob, razgledi sob, enoposteljna soba ipd.), potnik posreduje želje po teh storitvah ob prijavi in jih doplača k ceni aranžmaja. Objavljene cene dodatnih oz. posebnih storitev veljajo zgolj v primeru naročila in plačila teh storitev ob naročilu in plačilu osnovnega aranžmaja na prijavnem mestu. Med samim potovanjem potnik doplača dodatne storitve vodji potovanja ali predstavniku Ta Palma v kraju, kjer se storitev opravlja, v ustrezni valuti, če je med potovanjem to storitev še mogoče naročiti, po ceni, veljavni na kraju samem.

Ta Palma lahko v programu priporoči, da potnik plača storitve (fakultativni izleti, najem športne opreme, najem vozila ipd.), ki bodo opravljene na kraju samem. V tem primeru Ta Palma ne nastopa kot organizator, ne kot posrednik, ampak 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 na kraju samem.

POTNIKOVA ODPOVED ALI SPREMEMBA POTOVANJA TER OSTALE POTNIKOVE PRAVICE

Potnik ima pravico do odpovedi potovanja na prijavnem mestu, kjer se je prijavil in to obvezno v pisni obliki, sicer se odpoved potovanja ne upošteva. V primeru, ko potnik odpove aranžma, ima Ta Palma pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi potovanja. Višina povračila stroškov je odvisna od časa, v katerem je potnik predložil odpoved. Če potnik odpove aranžma, je dolžan Ta Palma povrniti stroške prijavnine v višini 23,00 € na pogodbo. Višina povračila stroškov odpovedi aranžmaja je odvisna od časa pred dnevom pričetka opravljanja storitve v katerem je potnik predložil odpoved oziroma drugače odpovedal potovanje:

OSNOVNA LESTVICA ODPOVEDI

- do 30 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 20% cene aranžmaja,
- 29 do 22 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 40% cene aranžmaja,

- 21 do 15 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 50% cene aranžmaja,
- 14 do 8 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 70% cene aranžmaja,
- 7 dni do vključno dneva odhoda oziroma pričetka opravljanja storitve – 100% cene aranžmaja,
- Neudeležba brez odpovedi – 100% cene aranžmaja.

Lestvica odpovedi v primerih, ko Palma ni organizator turističnega aranžmaja, veljajo pri ugotavljanju višine stroškov zaradi odpovedi potovanja najmanj naslednji pogoji:

- do 60 dni – 30% cene aranžmaja,
- 59 do 35 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 50% cene aranžmaja,
- 34 dni do vključno dneva odhoda oziroma pričetka opravljanja storitve – 100% cene aranžmaja.
- Navedena višina stroškov zaradi odpovedi potovanja ne velja za strošek izbranih letalskih vozovnic ter za storitve kupljene preko rezervacijskih sistemov s posebnimi pogoji kot so: hoteli, najem avtomobila, transferji, razne vstopnice, trajektni prevozi, vizumi… Za vsako tako storitev je strošek odpovedi tudi 100% že na dan nakupa.

Lestvica odpovedi za individualne rezervacije (FIT – FREE INDEPENDENT TRAVELLER):

- do 60 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 30% cene aranžmaja,
- 59 do 45 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 40% cene aranžmaja,
- 44 do 26 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 60% cene aranžmaja,
- 25 do 16 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 80% cene aranžmaja,
- 15 dni do vključno dneva odhoda oziroma pričetka opravljanja storitve – 100% cene aranžmaja.

Navedena višina stroškov zaradi odpovedi potovanja ne velja za strošek izbranih letalskih vozovnic ter za storitve kupljene preko rezervacijskih sistemov s posebnimi pogoji kot so: hoteli, najem avtomobila, transferji, razne vstopnice, trajektni prevozi, vizumi… Za vsako tako storitev je lahko strošek odpovedi tudi 100% že na dan nakupa. Posebne pogoji so praviloma navedeni ob prijavi ali ob potrditvi ponudbe (na pogodbi), zato se v primeru potnikove odpovedi FIT aranžmaja te storitve obravnavajo ločeno od klasične lestvice odpovednih stroškov, navedenih zgoraj. Taki posebni pogoji so velikokrat določeni, ko se kupuje storitev po nižji ali znižani ceni z rezervacijskih sistemov za zgoraj navedene storitve in ne dopuščajo sprememb ali odpovedi. Posebni pogoji za individualna potovanja in počitnice najdete pod rubriko: POSEBNI POGOJI ZA INDIVIDUALNE POČITNICE IN POTOVANJA (FIT – FREE INDEPENDENT TRAVELLER).

Lestvica odpovedi pri potovanjih iz kataloga SVET IN ARABESKE:

- do 60 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 20 % cene aranžmaja,
- 59 do 45 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 30 % cene aranžmaja,
- 44 do 30 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 40 % cene aranžmaja,
- 29 do 22 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 60 % cene aranžmaja,
- 21 do 8 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 80 % cene aranžmaja,
- 7 dni do vključno dneva odhoda oziroma pričetka opravljanja storitve – 100 % cene aranžmaja,
- neudeležba brez odpovedi 100 % cene aranžmaja.

  Posebni pogoji za potovanja iz kataloga SVET, najdete pod rubriko: POSEBNI POGOJI ZA KATALOG – SVET.

Lestvica odpovedi za katalog SMUČANJE:

- do 30 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 25% cene aranžmaja,
- 29 do 15 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 80% cene aranžmaja,
- 14 dni do vključno dneva odhoda oziroma pričetka opravljanja storitve – 100% cene aranžmaja.

Lestvica odpovedi za apartmaje in vile in ponudnika ADRIAGATE:

Vse države in kraji iz ponudbe zasebnih apartmajev:

- do 35 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 20 EUR na aranžma,
- 34 do 15 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 80 % cene aranžmaja,
- 14 dni do vključno dneva odhoda oziroma pričetka opravljanja storitve – 100 % cene aranžmaja,
- Neudeležba brez odpovedi 100 % cene aranžmaja.

Vse države in kraji iz ponudbe nastanitev v vilah:

- do 61 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 20 EUR na aranžma,
- 60 dni do dneva pričetka opravljanja storitve – 100 % cene aranžmaja,
- Neudeležba brez odpovedi 100 % cene aranžmaja.

Lestvica odpovedi za mobilne hišice ponudnika GEBETSROITHER:

- do 60 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 20% cene aranžmaja,
- 59 do 30 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 50% cene aranžmaja,
- 29 do 3 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 90% cene aranžmaja,
- 2 dni do vključno dneva odhoda oziroma pričetka opravljanja storitve – 100 % cene aranžmaja,
- Neudeležba brez odpovedi 100 % cene aranžmaja.

LESTVICA ODPOVEDI ZA KRIŽARJENJA:

I. POTNIKOVA ODPOVED

Potnik ima pravico do odpovedi potovanja na mestu, kjer se je prijavil v pisni obliki. V primeru, ko potnik odpove pogodbo o potovanju/križarjenju, ima TA Palma pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju. Višina povračila stroškov je odvisna od časa, v katerem je potnik predložil odpoved. Če potnik odpove pogodbo o potovanju je dolžan TA Palma povrniti administrativne stroške v višini 23,00 € na pogodbo oziroma voucher ter stroške po odpovedni lestvici. Višina povračila stroškov odpovedi aranžmaja je odvisna od časa pred dnevom pričetka opravljanja storitve, v katerem je potnik odpovedal pogodbo o potovanju:

SKUPINSKI ODHODI (velja za razpisane skupinske odhode Costa in MSC)

- do 90 dni pred odhodom so storno stroški 150 € na potnika (za ostale ladjarje 30% vrednosti potovanja)
- od 89 dni do 60 dni pred odhodom plača potnik 30% od vrednosti potovanja;
- od 59 dni do 45 dni pred odhodom plača potnik 50 % od vrednosti potovanja;
- od 44 dni do 20 dni pred odhodom plača potnik 75 % od vrednosti potovanja;
- 19 dni pred odhodom ali manj plača potnik 100 % (na dan odhoda tudi pristaniške takse)

INDIVIDUALNI ODHODI

Lestvica stroškov odpovedi za ladijsko družbo Costa Cruises:

Vsa križarjenja, razen križarjenja okoli sveta in daljših križarjenj:

- do 45 dni pred odhodom so storno stroški 50€ na potnika;
- od 44 dni do 30 dni pred odhodom plača potnik 25% od vrednosti potovanja;
- od 29 dni do 15 dni pred odhodom plača potnik 50% od vrednosti potovanja;
- od 14 dni do 6 dni pred odhodom plača potnik 75% od vrednosti potovanja;
- 5 dni pred odhodom in manj plača potnik 100% vrednosti potovanja

Križarjenje okoli sveta in daljša križarjenja:

- do 90 dni pred odhodom plača potnik 15% od vrednosti potovanja;
- od 89 dni do 45 dni pred odhodom plača potnik 25% od vrednosti potovanja;
- od 44 dni do 28 dni pred odhodom plača potnik 40% od vrednosti potovanja;
- od 27 dni do 20 dni pred odhodom plača potnik 60 % od vrednosti potovanja;
- od 19 dni do 14 dni pred odhodom plača potnik 75% od vrednosti potovanja;
- od 13 dni do 10 dni pred odhodom plača potnik 80 % od vrednosti potovanja;
- 9 dni pred odhodom ali manj plača potnik 100 % vrednosti potovanja.

Fly&Cruise paketi:

- Pri paketih »Fly&Cruise« se cena letalskega prevoza v primeru odpovedi zaračuna v celoti.

Lestvica stroškov odpovedi za ladijsko družbo MSC:

Križarjenja, ki trajajo manj kot 16 dni:

- do 60 dni pred odhodom plača vsak potnik 50 €;
- od 59 dni do 30 dni pred odhodom plača potnik 30 % od vrednosti potovanja;
- od 29 dni do 22 dni pred odhodom plača potnik 40 % od vrednosti potovanja;
- od 21 dni do 15 dni pred odhodom plača potnik 60 % od vrednosti potovanja;
- od 14 dni do 6 dni pred odhodom plača potnik 80 % od vrednosti potovanja;
- od 5 dni prej do odhoda plača potnik 100 % od vrednosti potovanja.

Križarjenja, ki trajajo več kot 16 dni:

- do 90 dni pred odhodom plača vsak potnik 50 €;
- od 89 dni do 60 dni pred odhodom plača potnik 30 % od vrednosti potovanja;
- od 59 dni do 52 dni pred odhodom plača potnik 40 % od vrednosti potovanja;
- od 51 dni do 35 dni pred odhodom plača potnik 60 % od vrednosti potovanja;
- od 34 do 15 dni pred odhodom plača potnik 80 % od vrednosti potovanja;
- od 14 dni prej do odhoda plača potnik 100 % od vrednosti potovanja.

Križarjenja v MSC Yacht club kabinah (ne glede na dolžino križarjenja):

- do 120 dni pred odhodom plača vsak potnik 100 €;
- od 119 dni do 90 dni pred odhodom plača potnik 30 % od vrednosti potovanja;
- od 89 dni do 60 dni pred odhodom plača potnik 40 % od vrednosti potovanja;
- od 59 do 30 dni pred odhodom plača potnik 60% od vrednosti potovanja;
- od 29 do 15 dni pred odhodom plača potnik 80 % od vrednosti potovanja;
- od 14 dni prej do odhoda plača potnik 100 % od vrednosti potovanja.

Za osebe, ki plačajo samo pristaniške takse se obračuna strošek odpovedi 50 € po osebi.

Posebne pogoje, ki veljajo za križarjenja okoli sveta dobite v poslovalnici.

Lestvica stroškov odpovedi za ladijsko družbo Royal Caribbean in Celebrity Cruises:

Križarjenja ki trajajo 1 – 4 noči:

- do 75 dni pred odhodom potnik plača 30% od vrednosti potovanja oz. znesek depozita v kolikor je ta višji*
- od 74 dni do 61 dni pred odhodom plača potnik 50% od vrednosti potovanja;
- od 60 dni do 31 dni pred odhodom plača potnik 75% od vrednosti potovanja;
- 30 dni pred odhodom ali manj plača potnik 100 % vrednosti potovanja

Križarjenja ki trajajo 5 noči ali več:

- do 90 dni pred odhodom potnik plača 25% od vrednosti potovanja oz. znesek depozita v kolikor je ta višji*
- od 89 dni do 75 dni pred odhodom plača potnik 25% od vrednosti potovanja;
- od 74 dni do 61 dni pred odhodom plača potnik 50% od vrednosti potovanja;
- od 60 dni do 31 dni pred odhodom plača potnik 75% od vrednosti potovanja;
- 30 dni pred odhodom ali manj plača potnik 100 % vrednosti potovanja
- *depozit znaša 100 Eur po osebi za križarjenja 1 – 4 noči, 250 € po

osebi za križarjenja 6 – 8 noči, 450 € za križarjenja 9 noči ali daljša

Lestvica stroškov odpovedi za ladijsko družbo Norwegian Cruise Line:

- do 41 dni pred odhodom potnik plača 20% od vrednosti potovanja;
- od 40 dni do 30 dni pred odhodom plača potnik 35% od vrednosti potovanja;
- od 29 dni do 15 dni pred odhodom plača potnik 50% od vrednosti potovanja;
- od 14 dni do 8 dni pred odhodom plača potnik 75% od vrednosti potovanja;
- 7 dni pred odhodom ali manj plača potnik 100 % vrednosti potovanja

Lestvica stroškov odpovedi za ladijsko družbo Holland America Line:

Grand World; Grand Voyages; segmenti Grand World or Grand Voyage; 29-50 dnevni Hawaii, Tahiti & Marquesas; Incan Empires; Amazon Explorer; 30+ dni Europe Transatlantic ali segmenti 30+ dnevnega Europe Transatlantic križarjenja; Africa Explorer in Far East Explorer

- od 120 dni do 91 dni pred odhodom plača potnik 40% od vrednosti potovanja oz. znesek depozita v kolikor je ta višji*
- od 90 dni do 76 dni pred odhodom plača potnik 60% od vrednosti potovanja;
- 75 dni pred odhodom ali manj plača potnik 100 % vrednosti potovanja

Vsa Holiday; Australia; New Zealand; South Pacific; Asia; Prinsendam Europe; South America in Antarctica križarjenja. Caribbean; Panama Canal; Mexico; Canada & New England; Pacific Coastal; Pacific Northwest; Alaska and Alaska Land+Sea Journeys; Europe (razen Prinsendam Europe, 30+ dni Transatlantic in segmenti 30+ dni Transatlantic) in 27-dni ali krajša križarjenja po Havajih

- od 90 dni do 64 dni pred odhodom plača potnik 40% od vrednosti potovanja oz. znesek depozita v kolikor je ta višji*
- od 63 dni do 43 dni pred odhodom plača potnik 50% od vrednosti potovanja;
- od 42 dni do 22 dni pred odhodom plača potnik 75% od vrednosti potovanja;
- 21 dni pred odhodom ali manj plača potnik 100 % vrednosti potovanja

Lestvica stroškov odpovedi za ladijsko družbo Pullmantour Cruises:

- do 90 dni pred odhodom potnik plača 40% od vrednosti potovanja oz. znesek depozita v kolikor je ta višji*;
- od 89 dni do 57 dni pred odhodom plača potnik 60% od vrednosti potovanja;
- od 56 dni do 43 dni pred odhodom plača potnik 75% od vrednosti potovanja;
- od 42 dni do 15 dni pred odhodom plača potnik 85% od vrednosti potovanja;
- 14 dni pred odhodom ali manj plača potnik 100 % vrednosti potovanja

Lestvica stroškov odpovedi za ladijsko družbo Princess Cruises:

- do 60 dni pred odhodom potnik plača 20% od vrednosti potovanja* oz. min. 100 € po osebi;
- od 59 dni do 45 dni pred odhodom plača potnik 30% od vrednosti potovanja*;
- od 44 dni do 15 dni pred odhodom plača potnik 60% od vrednosti potovanja*;
- od 14 dni do 8 dni pred odhodom plača potnik 80% od vrednosti potovanja*;
- 7 dni pred odhodom ali manj plača potnik 100 % vrednosti potovanja*
- *strošek se obračuna tudi na pristaniške takse in pristojbine.
- V okviru različnih akcij in promocij se lahko stroški odpovedi razlikujejo.

Pri sestavljenih programih (križarjenje, prevoz, hotelska nastanitev, izleti,…) veljajo za vsak del aranžmaja lastni splošni pogoji.

Potnik nima pravice do povračila kakršnega koli deleža v primeru:

- če se pravočasno ne prijavi v pristanišču;
- če iz kakršnegakoli razloga predčasno zapusti križarjenje;
- če nima veljavnih dokumentov in mu je zaradi tega zavrnjeno vkrcanje (tako osebnih dokumentov, kot vizumov).

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

Za skupinske odhode veljajo posebni splošni pogoji odpovedi.

V primeru odpovedi potovanja s strani organizatorja ali potnika, potnik nima pravice do povračila stroškov, vizuma potrebnega za vstop v državo kamor naj bi se potovalo, stroškov cepljenj, ki so bili s programom zahtevani ter stroškov zavarovanja potovanja.

KONČNA DOLOČILA ODPOVEDNIH STROŠKOV

V vseh primerih, ko je predmet pogodbe ali del paketne ponudbe tudi nakup letalskih vozovnic, ima Ta Palma poleg 100% stroškov odpovedi (v kolikor ni drugače določeno v pogojih posameznega letalskega prevoznika) in administrativnih stroškov tudi pravico do zadržanja rezervacijske pristojbine (TSC).

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 s Ta Palma, 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 Ta Palma zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati kakršne koli odškodnine ali znižanja cene.

Potnik lahko po sklenitvi pogodbe spremeni ime ali število potnikov, nastanitev, datum potovanja, pod pogojem, da je taka sprememba možna brez odpovedi aranžmaja. V primeru, da je sprememba brez odpovedi možna, zaračuna Ta Palma potniku administrativne stroške v višini 15,00 €. Če sprememba brez odpovedi ni možna je višina stroškov spremembe aranžmaja znotraj 30 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve lahko enaka stroškom odpovedi kot navedeno v tej točki. V primerih, ko so stroški višji, zlasti kadar aranžma obsega tudi prevoz z letalom in nastanejo tudi stroški zaradi odpovedi in spremembe s strani izvajalcev pa Ta Palma zahteva povrnitev dejanskih stroškov, ki pa so lahko tudi višji od zgoraj navedenih.

BREZSKRBNA ODPOVED - ODSTOPNINA

Kako lahko brezskrbno odpovem vplačano potovanje? Ob prijavi lahko sklenete odstopnino/zavarovanje rizika odpovedi za primer, da se zaradi določenih nepredvidljivih okoliščin potovanja ne bi mogli udeležili. Ob izpolnitvi pogojev lahko uveljavljate vračilo vplačane kupnine za vaš rezervirani aranžma do pričetka potovanja. Odstopnina/zavarovanje rizika odpovedi velja v primeru uradnih pozivov, nepričakovanega poslabšanja zdravstvenega stanja ali smrti v ožji družini (zakonec, starši, otroci) in se lahko uveljavlja le ob predložitvi ustreznega potrdila.

Odstopnina lahko znaša približno 5% cene celotnega aranžmaja (Generali), ali po spodnji lestvici (ERV) odvisno od izbranega paketa zavarovanja. V primeru odpovedi, agencija zadrži celotno vrednost odstopnine ter administrativne stroške.

Premije

	Celosten paket zavarovanja potovanja			
	Evropa		Svet	
Cena potovanja do	Posameznik	Družina	Posameznik	Družina
€ 400	€ 43	€ 87	€ 57	€ 127
€ 750	€ 56		€ 69	
€ 1.000	€ 69	€ 98	€ 85	
€ 1.500	€ 86	€ 121	€ 113	€ 149
€ 2.000	€ 104	€ 154	€ 139	€ 168
€ 2.500	€ 133	€ 181	€ 162	€ 199
€ 3.000	€ 157	€ 204	€ 185	€ 221
€ 4.000	€ 198	€ 235	€ 200	€ 270
€ 5.000		€ 316		€ 335
€ 6.000		€ 373		€ 390

	Zavarovanje odpovedi potovanja
	Svet
Cena potovanja do	Posameznik / več oseb
€ 200	€ 12
€ 300	€ 17
€ 400	€ 22
€ 500	€ 26
€ 750	€ 38
€ 1.000	€ 49
€ 1.500	€ 74
€ 2.000	€ 98
€ 2.500	€ 123
€ 3.000	€ 147
€ 4.000	€ 196
€ 5.000	€ 245

Če sklenete Zavarovanje odpovedi potovanja za več oseb, ki potujejo skupaj, potem izberite ceno potovanja, ki ustreza vsoti cen potovanja za vse posameznike.

Zavarovalna vsota za zavarovalno kritje odpovedi potovanja(točka 1 v tabeli zavarovalnega kritja) znaša maksimalno 5.000 €- na osebo in maksimalno 15.000 € - po škodnem primeru.

Večje zavarovalne vsote so veljavne samo s pisnim dovoljenjem zavarovalnice Europäische. Vsakokratna zavarovalna vsota velja skupno za vse zavarovane osebe skupaj.

Za zavarovanje veljajo pogoji iz klavzule o zavarovanju rizika odpovedi z izbrano zavarovalnico, s katerimi se potnik ob sklenitvi zavarovanja izrecno strinja in so na voljo v vseh Palminih poslovalnicah.

Sporazum o odstopnini se lahko sklene samo ob potrditvi rezervacije. S programom se lahko posebej določi drugačna višina odstopnine, oziroma, da odstopnina ni mogoča.

Goste, ki se niso odločili za sklenitev zavarovanja rizika odpovedi, prijazno opozarjamo, da ob odpovedi potovanja lahko nastanejo visoki stroški. Višina je določena v splošnih pogojih organizatorja potovanja.

Palma ima v primeru potnikove odpovedi potovanja pravico do povrnitve administrativnih stroškov v višini 23,00 € na prijavnico in zneska odpovednega rizika, v primeru, ko je predmet pogodbe nakup letalske vozovnice, pa tudi rezervacijsko pristojbino (TSC), iz česar sledi, da se potniku povrne znesek pogodbenega aranžmaja, zmanjšan za TSC, administrativne stroške in odpovedni riziko. Palma ne odgovarja za morebitne dodatne stroške (vizumi, cepljenja…)

Odpoved potovanja mora potnik javiti agenciji takoj in to obvezno v pisni obliki, v 24 urah od nastanka enega od vzrokov odpovedi , oziroma najkasneje 2 uri pred odhodom na potovanja iz razloga, navedenega v prejšnjem odstavku. Kadar je razlog za odpoved potovanja tako poslabšanje zdravstvenega stanja potnika ali njegovega svojca (sorodstveno razmerje mora biti razvidno iz ustreznega dokumenta), ki potniku onemogoča potovanje, mora predložiti potrdilo osebnega zdravnika. Ne glede na plačano odstopnino ima organizator, v primeru potnikove odpovedi potovanja, pravico do povrnitve administrativnih stroškov, stroškov rezervacije in zneska vplačane odstopnine. Če potnik potovanja ne prične na dan, ki je določen kot začetek potovanja in potovanja najkasneje 2 uri pred odhodom pisno ne odpove, nima pravice do uveljavljanja vračila vplačila na podlagi plačane odstopnine. S programom se lahko posebej določi drugačna višina odstopnine, oziroma, da odstopnina ni mogoča.

Če potnik potovanja ne prične na dan, ki je določen kot pričetek potovanja in potovanja pred samim pričetkom ne odpove, nima pravice do uveljavljanja vračila vplačila na podlagi plačane odstopnine. Smatra se tudi, da potnik ni pričel potovanja 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 ali se je to zgodilo med potovanjem ali na pričetku potovanja. Potnik je v takem primeru odgovoren za vso povzročeno škodo in ne more uveljavljati nobenih vračil na podlagi plačane odstopnine.

Pri turističnih aranžmajih, v katere ni vključen organiziran prevoz, potnik nima pravice do povračila vplačanega zneska na podlagi odpovednega rizika, če se na dan pričetka potovanja ne zglasi v nastanitvenem objektu. V primeru, ko v aranžma ni vključen organiziran prevoz, se kot začetek potovanja šteje ura, ko bi potnik lahko prevzel nastanitev (14.00)

V drugih primerih dokumentirane višje sile, ki ne spadajo med dogodke, katere krije odstopnina in zaradi katerih potnik odpove potovanje oziroma odstopi od pogodbe, ima Ta Palma pravico do povračila vseh svojih že nastalih stroškov, kakor tudi tistih, ki nastanejo s samo odpovedjo potovanja. Višja sila mora biti dokumentirana z veljavnimi uradnimi dokumenti in taka, da je pred sklenitvijo pogodbe ni bilo mogoče predvideti ali se ji izogniti. Zahtevka za uveljavitev odstopnine ni mogoče uveljavljati po datumu začetka potovanja ali počitnic, kakor tudi ne za čas neizkoriščenega dela potovanja ali počitnic. 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, ki so na voljo v vseh Palminih poslovalnicah.

Preden potnik poda vlogo na zavarovalnico, za povračilo stroškov iz naslova odpovedi potovanja, mora agenciji poravnati celotno vrednost aranžmaja, ali vsaj do odstotka, po lestvici odpovedi na dan odpovedi. Brez dokončnega plačila agencija ne more predati zahtevka za obravnavo škodnega primera na zavarovalnico.

Če se potnik na dan odhoda ne zglasi na odhodnem mestu ali v nastanitvenem objektu in rezervacije pisno ne odpove, skladno s pogodbo nima pravice do uveljavljanja vračila odstopnine. Zahtevka ni mogoče uveljavljati po začetku potovanja ali počitnic in v času trajanja potovanja ali počitnic.

ORGANIZATORJEVA ODPOVED ALI SPREMEMBA POTOVANJA

Ta Palma si v skladu z veljavno zakonodajo pridržuje pravico do odpovedi potovanja ali spremembe programa potovanja. Prav tako si TA Palma pridržuje odpovedati potovanje, če se zanj ne prijavi potrebno, v programu navedeno število potnikov, glede na veljavna zakonska določila. Če v programu ni drugače navedeno, je najmanjše število potnikov v določenem prevoznem sredstvu naslednje:

PALMINI POGOJI

- za potovanje z avtobusom – najmanj 45 potnikov v avtobusu, razen kjer je navedeno drugače,
- za potovanje na rednih letalskih linijah v Evropi – najmanj 25 potnikov v posamezni skupini, razen kjer je navedeno drugače,
- za potovanje na medcelinskih letalskih linijah – najmanj 15 potnikov v posamezni skupini, razen kjer je navedeno drugače,
- za potovanje s posebnimi letali, vlaki ali ladjami – najmanj 80% zasedenosti le-teh.

Ta Palma si pridržuje pravico do popolnega ali delnega odstopa od pogodbe, če pred ali med izvajanjem programa nastopijo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, odstraniti ali se jim izogniti, za Ta Palma pa te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe. Ta Palma lahko odpove pogodbo oziroma odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil s Ta Palma, 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 Ta Palma. Ta Palma si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda oziroma do 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 Ta Palma ne more vplivati), brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih v potniškem prometu. Pri turističnih aranžmajih in storitvah, kjer je bistvo pogoj za izvedbo ustrezno vreme, se odstop organizatorja od pogodbe zaradi neustreznih vremenskih pogojev šteje kot odstop od pogodbe zaradi izrednih okoliščin, oz. višje sile. Ta Palma ne more prevzeti odgovornosti za spremembe programa zaradi nastopa kakršnekoli višje sile pred in/ali med potekom programa. V teh primerih lahko potnikom zagotovi storitve v spremenjeni obliki, glede na obstoječe možnosti.

V primeru, da Ta Palma odpove potovanje, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene aranžmaja. V primeru odpovedi potovanja s strani Ta Palma, potnik nima pravice do povračila stroškov vizuma, potrebnega za vstop v državo, kamor naj bi se potovalo, ali stroškov cepljenj, ki so bili s programom zahtevani. O kakršnikoli naknadni spremembi programa Ta Palma potnika nemudoma obvesti. Če Ta Palma oziroma drug organizator potovanj odstopi od pogodbe med njenim izpolnjevanjem, ima pravico do pravičnega plačila za dogovorjene storitve. Prav tako potnik nima pravice do povračila administrativnih stroškov in zavarovanja sklenjenega pri zavarovalnici. Ta Palma ne odgovarja za zamude letal, ladij ali vlakov, kakor tudi ne za spremembe programa, ki bi nastale kot posledica takšnih zamud. V primeru, da stanje na kraju samem Ta Palmi ne dopušča nastanitve potnikov v naročenem objektu, lahko Ta Palma namesti potnika v istem kraju v drug objekt enake kategorije.

POTOVALNI DOKUMENTI

Potnik, ki se prijavlja za potovanje v tujino, mora imeti veljaven potni list ali drug veljaven ustrezen dokument, s katerim lahko vstopi v posamezno državo. V primeru, da posamezne države pogojujejo vstop v državo z določeno časovno veljavnostjo potovalnega dokumenta pred iztekom veljavnosti na dan vstopa, je dolžan potnik na ta določila paziti sam. Ta Palma za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitev potovanja potnika iz tega naslova ne odgovarja. Potnik se mora sam informirati o veljavnih predpisih o potnih listinah, vizumih, deviznih, carinskih in zdravstvenih predpisih. Palma ne preverja državljanstva potnikov, zato je gost dolžan skrbeti, da on osebno ter njegovi dokumenti in prtljaga ustrezajo pogojem, predvidenim z obmejnimi carinskimi, zdravstvenimi in drugimi predpisi svoje države, kakor tudi tiste v katero ali skozi katero potuje. Potnik si zato mora pred potovanjem, oz. do roka, ki je v programu določen, pridobiti vizume za države, v katere potuje in opraviti cepljena, ki so za te države zahtevana. Če potnik te obveznosti ne izpolni, ravna Ta Palma po določilih o potnikovi odpovedi potovanja. V primeru, da potniku ureja vizum Ta Palma, le-ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Stroškov pridobitve vizumov Ta Palma v tem primeru potniku ne vrača. Ta Palma ne jamči za točnost informacij, v kolikor si potnik ureja dokumente sam. Prav tako v primeru zavrnitve vstopa v državo, ali druge ovire, ne nosi odgovornosti agencija, vse stroške nastale zaradi zavrnitve nosi potnik sam. Posredovanje Ta Palma pri pridobitvi vizuma ni všteto v ceni potovanja, ampak se plača posebej. Smatra se, da si potnik ureja vizum sam kadar Ta Palma ne dostavi za ureditev vizuma potrebnih dokumentov v roku določenem v programu ali ponudbi. Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu (letalski, ladijski, avtobusni…) je potnik dolžan ob prijavi posredovati vse potrebne podatke o vseh udeležencih potovanja ali letovanja, 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. 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 vede 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.

OBVESTILA PRED ODHODOM NA POTOVANJE

Za potovanja v organizaciji Ta Palma potnik prejme končno obvestilo najkasneje 5 – 7 dni pred odhodom; če potnik obvestila v tem roku ne prejme mu priporočamo, da o tem obvesti prijavno mesto. Potniki prejmejo obvestilo pred potovanjem na svoj elektronski naslov (v primeru, da so ga podali ob prijavi), sicer pa obvestilo lahko prevzamejo ali naročijo na svojem prijavnem mestu, kjer je dostopno najkasneje 5 – 7 dni pred pričetkom potovanja. V primeru, ko organizira turistični aranžma drug organizator potovanja, prejme potnik obvestilo o odhodu najkasneje 2 dni pred odhodom. V primeru, da potnik do en 1 dan pred odhodom ne prejme obvestila o odhodu, ga prav tako naprošamo, da se obrne na svojo prijavno mesto. Škodo, ki bi nastala, ker bi potnik podal nepopoln ali nepravilen naslov za namen izpolnitve napotnice/voucherja ali pogodbe, nosi potnik.

ZDRAVSTVENI PREDPISI

Po predpisih, ki jih določa Svetovna zdravstvena organizacija, se je za potovanje v določene države potnik dolžan cepiti in si priskrbeti ustrezen dokument. Cepljenje je tudi obvezno tudi v primerih, da je tovrsten predpis sprejet po sklenitvi pogodbe o potovanja in se ne šteje kot 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. Ta Palma ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitev potovanja, zaradi potnikovega nespoštovanja zdravstvenih predpisov države, v katero vstopa, ali programa, na katerega se je prijavil, kakor tudi ne za stroške povezane s tem.

PRTLJAGA

Organizator potovanja, agent ali posrednik niso odgovorni za prevoz prtljage, zato ne odgovarjajo za poškodovano, uničeno ali izgubljeno prtljago, prav tako ne za krajo prtljage in drugih dragocenosti v nastanitvenem objektu ali na avtobusu. Prijave izgubljene ali poškodovane prtljage potnik sam naslovi na prevoznika, hotel ali drugega neposrednega ponudnika storitve. Za prevoz posebne prtljage, kot so kolo, surf, kite, golf oprema, potapljaška oprema… mora potnik prevozniku plačati doplačilo bodisi v agenciji ali na letališču, kot predvideva ponudba. 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 oziroma škodo, ki bi zaradi tega nastala, nosi potnik sam. Pri letalskem prevozu ima potnik pravico do brezplačnega prevoza določene teže prtljage skladno z določili prevoznika, vsak dodatni kilogram pa doplača potnik sam na kraju samem v ustrezni valuti, oz. po določilih letalskega prevoznika. Otroci do dveh let nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage. Pri letalskem prevozu je za prtljago odgovorna izključno letalska družba, na podlagi predpisov, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu. V primeru izgube prtljage potnik izpolni obrazec PIR letalske družbe, ki je opravila prevoz, ter izpolnjenega preda predstavniku letalske družbe, en izvod pa zadrži zase. Na podlagi obrazca mu letalska družba izplača odškodnino, po predpisih, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu. Ta Palma ne odgovarja za krajo ali poškodovanje potnikove prtljage in drugih osebnih stvari, dragocenosti in dokumentov iz nastanitvenih objektov (hotelskih sob, apartmajev ipd.) in prevoznih sredstev (letal, avtobusov, ladij ipd.).

TOČNOST PREVOZNIKOV

Ta Palma ne odgovarja za točnost prevozov v kopenskem in morskem prevozu, kadar se le-ta opravlja z javnimi prevoznimi sredstvi, na rednih ali izrednih potniških prevozih ali plovbah. Odgovornost prevoznikov je ustrezno določena v pogodbi med potnikom in prevoznikom, ki stopi v veljavo z uporabo prevoznega sredstva. Ta Palma ne odgovarja za škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva. Ta Palma si pridržuje pravico do sprememb ki nastopijo zaradi različnih tehničnih in organizacijskih razlogov. Prav tako lahko pride do zamud, ki so največkrat posledica preobremenjenosti v cestnem in ladijskem prometu, stavk in slabega vremena, nanje pa organizator nima vpliva. Kvaliteta prevoznih sredstev je praviloma in v kolikor ni v programu drugače navedeno, povprečne lokalne kategorije.

Vsi letalski prevozi so izključno v pristojnosti letalskih družb in nanje agencija nima vpliva. Letalski prevoznik lahko spremeni ceno in čas prevozov, letaliških 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…). Prvi in zadnji dan po programu sta vedno namenjena potovanju (letalski prevoz, transfer). Spremembe letov lahko nastanejo tudi v času, ko je katalog že izdan, zato so dnevi in časi letov informativni in določeni več mesecev vnaprej pred vašim odhodom. Zato so vsi podatki navedeni v katalogu zgolj informativne narave in niso obvezujoči. Točen razpored poletov in končne informacije bodo objavljeni na naših spletnih straneh oziroma vas boste o morebitnih spremembah sproti obveščali. Zamude letov prav tako niso v pristojnosti agencija. Do zamude letalskih prevoznikov lahko prihaja zaradi različnih razlogov: nujna vzdrževalna dela, stavke, slabe vremenske razmere, obremenitve zračnega prostora in tehnično operativnih težav.Za dodatne stroške ali neizkoriščeno storitev ter drugo škodo, ki nastane zaradi zamude letalskega prevoznika, žal ne sprejemamo odgovornosti. Prosimo upoštevajte, da ima varnost potnikov prednost pred točnostjo poletov. Letalske vozovnice potniki prejmejo za odhod in vrnitev običajno na letališču od našega predstavnika skupaj z vsemi potnimi dokumenti. Nekateri letalski prevozniki uporabljajo izključno vozovnice v elektronski obliki, zato jih potniki ne dobijo v tiskani obliki. Za prijavo na let zadostuje osebni dokument. Za potnike, ki so kupili samo letalske vozovnice, še posebej velja opozorilo, da vsaj 48 ur pred poletom še enkrat preverijo točno uro leta. Prevoz prtljage ne sodi med odgovornosti agencije, niti za poškodovano, niti za izgubljeno prtljago. Ob takšnih primerih se nemudoma obrnite na ustrezne službe že kar neposredno na letališču, običajno oddelek »lost and found«, kjer boste prejeli ustrezni zapisnik in referenčno številko. Kasnejših reklamacij letalski prevoznik ne bo upošteval.

V primeru, ko potnik kupi letalsko vozovnico na redni liniji ali na nizko cenovnem prevozniku, veljajo stroga prevoznikova pravila, ki jih seveda potnik od prodajnega referenta prejme pri povpraševanju ali rezervaciji. Agencija PALMA je v tem primeru le posrednik pri prodaji. Isto velja tudi za oddano prtljago, saj nekateri prevozniki ne vključujejo več oddane prtljage pri najnižjih cenah poletov in se le te lahko doplačajo, pri nizko cenovnih prevoznikih pa je prtljaga vedno za doplačilo (potnik lahko izbira med različno težo). Potnik je dolžan posredovati ime in priimek za rezervacijo tako kot je zapisano v osebnem dokumentu (potnem listu), saj se morajo podatki ujemati s podatki na letalski vozovnici. Za morebitne napačno javljene podatke PALMA ne odgovarja, posledično pa prevozniki zaračunajo strošek spremembe, v kolikor pa prevoznik ne dovoljuje spremembe, je pa to nakup nove vozovnice. S končno ceno, ki jo potnik prejme v ponudbi ali ob rezervaciji, je točno zapisano, kaj cena vključuje (letalski prevoz, letališke in varnostne pristojbine, doplačilo za gorivo, rezervacijski strošek), prav tako tudi koliko je vključene prtljage in kakšna do doplačila, kakšni so stroški morebitne spremembe v kolikor je dovoljena, pa tudi podatek koliko prevoznik vrne v primeru morebitne odpovedi. Vse stroške določa prevoznik in so odvisni od prodajne tarife letalskega prevoza.

IZGUBA DOKUMENTOV

V primeru da potnik med potovanjem izgubi dokumente ali so mu le-ti ukradeni, so pa nujno potrebni za nadaljevanje potovanja ali za vrnitev v domovino, si je potnik na lastne stroške dolžan priskrbeti nove. Pri urejanju formalnosti v zvezi s tem se potnik lahko za nasvete in pomoč obrne na vodjo potovanja ali predstavnika Ta Palma oz. predstavnika organizatorja potovanja. V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali

kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do kakršnegakoli povračila vplačanega potovanja ali povrnitve stroškov

INFORMACIJE

Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, ne obvezujejo Ta Palma bolj kot navedbe v programu ali ponudbi. V primeru dvoma se za veljavno vedno šteje pisna ponudba, pisna informacija ali pisna razlaga. Cene in fotografije objavljene na posredniških mestih ali direktno na spletnih naslovih hotelov ali drugih objektov ter njihovih reklamnih materialih so le informativne narave, in v kolikor so v nasprotju z drugačnimi informacijami v pisnem programu, pisni informaciji ali v pisni razlagi Ta Palme pred sklenitvijo pogodbe o turističnem aranžmaju, Ta Palma ne jamči za popolnost ali verodostojnost teh podatkov.

Navodila in Posebni pogoji ter Koristne informacije in odkrita beseda objavljene v katalogih in/ali cenikih, veljajo za vse aranžmaje, tako za skupinske kot individualne odhode, za razpisane in posebej pripravljene programe in rezervirane storitve, ter so sestavni del Splošnih pogojev.

Povprečna skrbnost stranke, ki svoje storitve naroča prek spleta ali telefonske prodaje in je torej vešča uporabe tovrstnih storitev, je, da si vse zanjo pomembne informacije pridobi sama prek spletnih strani nastanitvenega objekta ali počitniške destinacije.

KATEGORIZACIJE NASTANITVENIH OBJEKTOV IN SPLOŠNO O HIŠNIH REDIH

Nastanitve v programih so označene v skladu z uradno kategorizacijo v posameznih državah, veljavno v času izdaje programa. Nanjo organizator nima nikakršnega vpliva, zato je pri tem je potrebno upoštevati, da kriteriji kategorizacije v nekaterih turističnih destinacijah bistveno odstopajo od kriterijev, ki smo jih vajeni v Sloveniji oziroma v večini zahodnoevropskih držav. Iz tega sledi, da na teh destinacijah priporočamo rezervacijo hotela višje kategorije. Organizator ne prevzema odgovornosti za katerokoli pisno ali ustno informacijo, podano s strani pooblaščene agencije organizatorja, ki ni v skladu z opisi storitev v njegovem programu. Hišni redi, prehrana, storitve, plaža kakor tudi ostala ponudba hotelov so pod nadzorom krajevnih ali lokalnih turističnih organizacij. Tudi na te elemente organizator nima nikakršnega vpliva.

V primeru, da gost ne upošteva hotelskega hišnega reda, ali s svojim ravnanjem (namerno ali nenamerno) povzroči škodo, agencija za nastale stroške ne prevzema odgovornosti. Gost jih na licu mesta rešuje sam, direktno s hotelom ali objektom, kjer je nastala škoda. Enako velja tudi za vsa prevozna sredstva, oziroma karkoli v okviru organiziranega programa počitnic ali potovanja.

Pri aranžmajih, označenih s storitvijo ALL INCLUSIVE oz. »all inclusive«, je potrebno pozorno prebrati opis storitev v programu oziroma ponudbi, saj ponudbe storitev ALL INCLUSIVE v posameznih hotelih med seboj razlikujejo. Običajno je osnovna storitev pri ponudbi ALL INCLUSIVE polni penzion (zajtrk, kosilo in večerja), pri obrokih je všteta pijača. Če potnik pri rezervaciji ne doplača sobe s posebnimi značilnostmi (morska stran, balkon, lega – orientacija, določeno nadstropje ipd.), 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 posreduje, ne more pa zagotoviti, da bodo le-te tudi izpolnjene. Pri nastanitvi v enoposteljni sobi mora potnik upoštevati, da le-ta navado ne ustreza standardu dvoposteljne sobe, da je navado manjša in ima slabšo lego. Pri nastanitvi v triposteljni sobi mora potnik upoštevati, da gre v večini primerov za dvoposteljno sobo s pomožnim ležiščem, pri čemer nastanitev tretje osebe ne ustreza standardu nastanitve ostalih dveh oseb. Po navadi gre za zložljivo posteljo, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je primerna za otroke.

REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE

Potnik mora nepravilnosti oziroma pomanjkljivosti nemudoma grajati na kraju samem, vodniku Ta Palma, neposrednemu izvajalcu storitev, predstavniku oziroma pooblaščeni lokalni agenciji. V primeru, da bi bila po vsebini sodeč reklamacija lahko rešena na kraju samem (na primer pomanjkljiva čistoča sobe, oprema, lega sobe ipd.), potnik pa ni grajal napake na kraju samem in o nepravilnosti ni obvestil zgoraj navedenih oseb, se šteje, da se je potnik strinjal s tako opravljeno storitvijo in je s tem izgubil pravico do vlaganja kasnejših reklamacij z zahtevo po znižanju cene storitve oziroma plačilu škode. V primeru, da reklamacije na licu mesta ni bilo možno odpraviti, je obvezno potrebno sestaviti reklamacijski zapisnik, ki ga podpišeta predstavnik Ta Palma ali izvajalec storitev in oškodovani potnik. Reklamacijski zapisnik je tudi uradni dokument, da je potnik grajal storitev na kraju samem. Ta Palma ne bo obravnavala reklamacije, ki ji potnik ni priložil zapisnika predstavnika organizatorja oziroma ponudnika storitve o reklamaciji, ki bo izkazoval, da pomanjkljivosti ni bilo mogoče reševati na kraju samem.

Pritožbeni postopek: Potnik mora na kraju samem takoj grajati 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, Ta Palma ne bo upoštevala kasnejših zahtev za povrnitev škode ali znižanje cene potovanja, prav tako pa ne bo upoštevala reklamacij, ki so bile podane po zaključeni storitvi, saj potnik tako izvajalci in organizatorju ni dal možnosti odprave pomanjkljivosti na licu mesta. Če vzroka pritožbe ni možno odpraviti, potnik s predstavnikom sestavi pisno poročilo, ki vsebuje pripombe potnikov/gostov, postopek in časovno opredelitev reševanja reklamacije in vzrok za nezmožnost razrešitve.

Po povratku s potovanja mora potnik v zakonskem roku poslati pisno pritožbo s priporočeno pošto na naslov: Oddelek za Kakovost, Palma d.o.o., Verovškova 55a, 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.). Reklamacije poslane preko e-maila se ne bodo upoštevale. Potnik lahko vloži reklamacijo pisno v zato določenem zakonskem roku, po vrnitvi s potovanja/letovanja. Brez pisne reklamacije Ta Palma ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov. Reklamacija mora biti podpisana, vloži pa jo lahko vsak potnik sam v svojem imenu ali pa za to pisno pooblasti tretjo osebo. Pooblastilo mora biti priloženo reklamaciji, sicer Ta Palma take reklamacije ne bo obravnavala. Reklamacija mora biti utemeljena. Potnik naj zato reklamaciji priloži ustrezne dokaze in/ali ustrezno potrdilo hotelirja, prevoznika oz. druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik svoj zahtevek uveljavlja.

Organizator je dolžan prvič pisno odgovoriti potniku v 8 dneh po prejemu pritožbe, dokončno pa v primernem 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, se potnik odreče posredovanju pritožbe katerikoli drugi osebi, sodnim ustanovam ali dajanju informacij medijem in drugim javnostim.

Organizator bo reševal samo pritožbe, kjer vzroka ni bilo možno odpraviti na kraju samem. Zahtevek za znižanje cene je v vsakem primeru omejen z višino vplačanega aranžmaja. Če po krivdi Ta Palma ni prišlo do izvedbe programa ali nekaterih storitev, ima potnik pravico do znižanja cene v višini realne vrednosti neizvedenih storitev. To določilo ne velja v primeru, da ima Ta Palma pravico do odpovedi aranžmaja ali spremembe programa, skladno z določili teh Splošnih pogojev in zakona. Omejitev odgovornosti velja za vsa potovanja za katere je sklenjena pogodba o potovanju. Potnik ni upravičen do nadomestila izgubljenega dobička ter povračila nematerialne škode in stroškov, ki iz nje izvirajo.

Agencija ne priznava nobenega izvajalca IRPS kot pristojnega za reševanje morebitnega spora glede potnikovih zahtevkov v zvezi s potovanjem.

V primeru reklamacije za potovanje, pri katerem Ta Palma ni organizator potovanja, bo Ta Palma pritožbo posredovala 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 skladu z 894. členom Obligacijskega zakonika se največja odškodnina z naslova nepopolne storitve omeji na vplačan znesek.

V primeru, da Ta Palma nastopa zgolj v vlogi informatorja (fakultativni izleti, najem športne opreme ipd., oziroma storitve ki so opravljene na kraju samem – v tem primeru Ta Palma ne nastopa kot organizator, ne kot posrednik), mora potnik vse reklamacijske zahtevke uveljavljati na kraju samem pri dejanskem organizatorju fakultativnega izleta, ogleda ipd.

VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Ta Palma vse pridobljene podatke o potnikih varuje v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov oziroma v skladu s pravicami in obveznostmi iz Splošne uredbe o varstvu podatkov Evropske unije. Šteje se, da potnik s podpisom pogodbe pristaja na uporabo teh podatkov z namenom, da se izpolnijo pogodbene obveznosti in pravice ter tudi za namene neposrednega trženja, raziskave trga, segmentacije kupcev, statistične obdelave in obveščanja o ponudbi Ta Palma in njegovih poslovnih partnerjev. V kolikor potnik tega ne želi, lahko to izjavi ob prijavi na potovanje.

Enako velja za uporabnike spletne strani www.palma.si in člane kluba MojaPalma.

Varstvo vaših osebnih podatkov nam je zelo pomembno, zato vam skupaj s kvalitetnimi vsebinami zagotavljamo tudi vašo pravico, da sami odločate o uporabi svojih podatkov. Na tem mestu bi vas želeli seznaniti s politiko varovanja osebnih podatkov v TA Palma. Ta politika zasebnosti ureja zbiranje, hrambo in obdelavo osebnih podatkov, ki jih upravljavec zbira od potnikov, uporabnikov spletne www.palma.si. in članov kluba MojaPalma.

Kazalo

1. Upravljavec zbirke osebnih podatkov

2. Kategorije osebnih podatkov

3. Nameni obdelave osebnih podatkov

4. Čas hrambe

5 Varovanje osebnih podatkov

6. Pravice uporabnikov

7. Pogodbeni obdelovalci in območje hrambe

8. Uporaba piškotkov

9. Navodila za urejanje piškotkov v posameznih brskalnikih

10. Pravno obvestilo

1. Upravljavec zbirke osebnih podatkov

Palma d.o.o., Lilekova 5, 3000 Celje

Pooblaščena oseba v zvezi z varovanjem osebnih podatkov vam je dosegljiva na marketing@palma.si

Kot prejemnik oz. uporabnik dovolim upravljavcu zbiranje, obdelovanje in hranjenje posredovanih osebnih podatkov, skladno z veljavno zakonodajo o varstvu osebnih podatkov.

2. Kategorije osebnih podatkov

Pridobljeni podatki potnikov in članov kluba Moja Palma, ki jih je upravljavec pridobil za namene izvajanja pogodbe in jih upravljavec zbirke osebnih podatkov hrani so: e-poštni naslov, ime in priimek ter naziv oz. spol, naziv podjetja, fizični naslov, telefon, mobilni telefon, rojstni podatki, podatki o osebnem dokumentu, pretekla povpraševanja, nakupi, računi, podporni zahtevki.

Pridobljeni podatki uporabnikov spletne strani www.palma.si in palminih e-novic, ki jih hrani upravljavec zbirke osebnih podatkov: e-poštni naslov, katera sporočila je uporabnik odprl in katere povezave je v sporočilih kliknil, katere strani je obiskal na portalu, pretekla povpraševanja, nakupi, računi, podporni zahtevki, IP naslovi uporabnika in ID-ji piškotkov, katere strani je obiskal na portalu.

3. Nameni obdelave osebnih podatkov

Upravljavec Palma d.o.o., Lilekova 5, 3000 Celje bo podatke, ki jih je pridobil od potnikov, članov kluba Moja Palma in uporabnikov spletne strani www.palma.si, uporabljal za naslednje namene: za izvajanje pogodbe, za komuniciranje z naročniškim oz. (pred)pogodbenim razmerjem, za izvedbo nagradnih iger, statistične in tržne analize, sledenje klikom in odpiranjem e-mailov ter klikom na spletni strani za segmentacijo in prilagajanje vsebine e-mailov, obveščanje in pošiljanje e-novic, člankov, obvestil o dogodkih po e-pošti, neposredno trženje in pošiljanje ponudb po SMS/MMS, e-mailu in notifikacijskih sporočilih, klasični pošti, na spletni strani in mobilnih aplikacijah ter opravljanje telefonskih klicev, segmentiranje, profiliranje in avtomatizirano obdelavo z namenom oblikovanja prilagojenih sporočil in ponudb, ki bodo bolj relevantna uporabniku, prikazovanje prilagojenih oglasov na oglaševalskih platformah (Google in Facebook).

Ob poslanih elektronskih sporočilih si upravljavec zabeleži odpiranja prejetih sporočil posameznikov in klike na povezave v prejetih sporočilih. Prav tako beleži oglede in akcije na spletni strani upravljavca. Za boljše in bolj usmerjeno posredovanje ponudb ter prilagajanje sporočil oz. komunikacije zabeležene podatke avtomatsko obdeluje, analizira, profilira ter ocenjuje aktivnost in merjenje zanimanja uporabnikov.

4. Čas hrambe

Osebne podatke posameznika hranimo časovno neomejeno oz. do preklica privolitve za hranjenje in obdelavo podatkov posameznika. Po preklicu soglasja posameznika njegove osebne podatke nemudoma učinkovito in trajno izbrišemo. Če bi v našem podjetju prenehali zgoraj opisani nameni, zaradi katerih hranimo in obdelujemo osebne podatke, bomo zbirke podatkov, katerih namen je prenehal, nemudoma učinkovito in trajno izbrisali.

5. Varovanje osebnih podatkov

Upravljavec bo pridobljene podatke varoval v skladu z veljavno zakonodajo o varstvu osebnih podatkov ter v skladu s svojimi notranjimi akti, sprejetimi na podlagi zakona. Zagotovil bo ustrezno organizacijsko in tehnično varovanje. Upravljavec pridobljenih podatkov v nobenem primeru ne bo posredoval ali razkril tretjim osebam. Podjetje Palma d.o.o. izvaja ustrezne tehnične in organizacijske ukrepe za varstvo osebnih podatkov.

6. Pravice uporabnikov

V skladu z določili Splošne uredbe EU o varstvu osebnih podatkov (GDPR) mora upravljavec osebnih podatkov porabniku na njegovo

zahtevo: Potrditi, ali se podatki v zvezi z njim obdelujejo ali ne, in mu omogočiti vpogled v osebne podatke, ki se nanašajo nanj, Posredovati izpis osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj, Dati možnost, da popravi ali dopolni svoje osebne podatke, Dati možnost delnega ali celotnega izbrisa osebnih podatkov, Dati možnost prenosa osebnih podatkov k drugemu ponudniku sorodnih storitev, Dati možnost delnega ali celotnega umika privolitve za obdelavo osebnih podatkov.

Upravljavec bo vašo željo po preklicu upošteval in najkasneje v 15 dneh dosledno uredil preklic soglasja z nameni obdelave osebnih podatkov.

Vsak posameznik lahko v primeru, da meni, da so mu s strani upravljavca kakorkoli kršene pravice o varstvu njegovih osebnih podatkov, kadarkoli poda pisni ugovor upravljavcu na naslov Palma d.o.o, Lilekova 5, 3000 Celje ali poda pritožbo pri nadzornem organu (Informacijskem pooblaščencu v Republiki Sloveniji).

Vsak porabnik ima možnost, da se enostavno z enimi klikom v nogi prejetega e-mail sporočila odjavi od prejemanja sporočil ali pa pošlje e-mail z odjavo na marketing@palma.si ali z odgovorom na konkretno prejeto e-mail sporočilo. Za odjavo od prejemanja naslovljene pošte nam pošljite e-mail na marketing@palma.si, da ne želite več prejemati naslovljene pošte.

7. Pogodbeni obdelovalci in območje hrambe

Upravljavec zbrane osebne podatke posreduje tudi svojim pogodbenim obdelovalcem, ki lahko podatke obdelujejo izključno v okviru upravljavčevih navodil in pooblastil in ki so s pisno pogodbo, sklenjeno z upravljavcem, zavezani k zagotavljanju ustrezne ravni varstva osebnih podatkov, in sicer: za CRM, e-mail marketing sistem in sistem za marketinško avtomatizacijo. Zbirke osebnih podatkov ponudnik hrani na območju EU ter jih ne iznaša v tretje države. Upravljavec lahko posreduje osebne podatke digitalnim oglaševalskim platformam (Google, Facebook, LinkedIn in podobno) in uporablja njihove piškotke, ki upravljavcu omogočajo oblikovanje bolj natančnih segmentov, prikazovanje ciljanih oglasov in ponovno trženje. S tem uporabnik dobi bolj relevantne oglase na teh platformah s strani upravljavca. Pri tem gre lahko za iznos podatkov pogodbenemu obdelovalcu izven EU.

8. Uporaba piškotkov

Kot uporabnik spletne strani www.palma.si se strinjate, da se vam v računalnik naložijo piškotki (ang. cookies) za zagotavljanje delovanja vseh funkcij spletne stani, spletno analitiko in napredno oglaševanje. Naložijo se naslednji piškotki: Google Analytics piškotki za analitične namene, Facebook piškotki za ponovno trženje in oglaševanje, Google piškotki za ponovno trženje in oglaševanje, Addthis piškotki za prikazovanje gumbov za deljenje na socialnih omrežjih in pojavnih oken ter izpostavitev, Piškotki - marketing avtomatizacija orodja za spremljanje dejavnosti uporabnika na spletni strani. Piškotki omogočajo, da se določene vsebine ali funkcije aplikacije prilagodijo za določenega obiskovalca, glede na njegove izbire ali preference ali glede na lastnosti njegove terminalske opreme. Piškotki za analitične namene omogočajo stalno izboljševanje spletnega mesta.

9. Navodila za urejanje piškotkov v posameznih brskalnikih:

• Google Chrome

• Internet Explorer

• Safari

• Firefox

• Opera

10. Pravno obvestilo

Vse vsebine, objavljene na www.palma.si, so last družbe Palma d.o.o. Brez dovoljenja podjetja Palma d.o.o. se jih ne sme kopirati, razmnoževati ali distribuirati na kakršen koli drug način. Palma d.o.o. ni odgovorna za morebitne težave pri delovanju spletne strani. Palma d.o.o. si pridržuje pravico do morebitnih napak in sprememb vsebin, objavljenih na www.palma.si.

POSEBNA DOLOČILA ZAKONA O VARSTVU POTROŠNIKOV

Izvlečki po Zakonu o varstvu potrošnikov – 1, 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 – obveščena stranka 20 dni pred odhodom, možnost odstopa s strani stranke, če je povečanje višje od 10% vrednosti aranžmaja.

Rok za reklamacijo: 2 meseca od konca potovanja (60 dni) – 1. 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.

PROMO/ECONOMY SOBE

Izbira lege objekta in tipa sobe ni možna; za te aranžmaje jamči organizator potovanja zgolj kategorijo objekta (po uradni nacionalni kategorizaciji) ter storitev v objektu (najem, nočitev, polpenzion, all inclusive . . .). Nastanitev je možna tudi na slabših lokacijah oz. so sobe/studii/apartmaji skromneje opremljeni (pogled na parkirišče, nad kuhinjo, ob dvigalu, nad diskoteko, nad skupnimi prostori, sobe v pod pritličju . . .). Prav tako ni možna izbira tipov ležišč, ki so lahko ločena ali zakonsko ležišče (glede na razporeditev hotelirja). V primeru rezervacije več sob organizator potniku ne jamči nastanitve v istem delu hotela, saj gre večkrat za prodajo zadnjih sob v posameznem objektu.

NASTANITEV V APARTMAJIH

V kolikor ste rezervirali apartma in v dokumentih ni navedeno drugače, se v apartma, oziroma sobo lahko nastanite po 14. uri, zadnji dan pa objekt zapustite do 10. ure. Skladno z razpoložljivostjo in ob predhodnem dogovoru z lokalno agencijo lahko ure prihoda in odhoda prilagodite, pri čemer je potrebno upoštevati, da je za daljše bivanje potrebno doplačilo na licu mesta, po pogojih lokalne agencija.

NASTANITEV POSAMEZNEGA POTNIKA V DVOPOSTELJNI SOBI

Potniki, ki potujejo sami, ob prijavi plačajo osnovno ceno in doplačilo za enoposteljno sobo. Potnik po želji lahko pooblasti Palmo, da mu najde sopotnika s katerim bo nastanjen v dvoposteljni sobi. Palmina ekipa se bo potrudila najti sopotnika za izbrano potovanje, vendar tega ne zagotavlja. V kolikor bosta v sobi nastanjeni dve osebi, se gostoma vrne doplačilo za enoposteljno sobo, ki sta ga vplačali ob prijavi, če se sopotnika tako dogovorita pred pričetkom potovanja. Spremembe nastanitev na poti iz enoposteljne v dvoposteljno v času potovanja je možno skladno z razpoložljivostjo hotelskih kapacitet, vendar hotel gostoma ni dolžan vrniti doplačila za enoposteljno sobo.

TELEFONSKA PRODAJA TURISTIČNIH ARANŽMAJEV

V primeru telefonske prodaje turističnih aranžmajev se pogodba šteje za sklenjeno s posredovanjem številke kreditne kartice, in/ali v primeru dogovora o plačilu s položnico, plačila v poslovalnici in s posredovanjem osebnih podatkov potnika ter ostalih udeležencev.

Potnik je dolžan v tem primeru plačati naročeno storitev na podlagi številke rezervacije v roku 3 dni od izvršene prijave, razen, če ni določeno drugače. V primeru, da potnik ne plača v tem roku, se šteje, da pogodba ni bila sklenjena. Šteje se, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev in ponudbe tisti trenutek, ko je telefonsko naročil turistični aranžma oziroma potovanja.

PRODAJA TURISTIČNIH ARANŽMAJEV PREKO INTERNETA

V primeru naročila oz. prodaje turističnega aranžmaja prek interneta, veljajo splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje in posebni pogoji poslovanja ter ponudba, objavljeni na Palmini internetni strani oziroma na internetni strani posrednika Ta Palma. V primeru, da si določila teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje in določila posebnih pogojev oziroma ponudbe, objavljene na internetni strani nasprotujejo, veljajo določila objavljena na internetni strani. Šteje se, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev in navodil tisti trenutek, ko je naročil posamezno Palmino storitev prek interneta. Bistveni pogoj za veljavnost prijave je plačilo celotne storitve v roku 3 dni po posredovanju naročila oziroma prijave, razen, če ni določen drugačen rok. V primeru, da v navedenem roku storitev ni plačana, se šteje, da ni bila nikoli naročena.

POTOVANJE Z OTROKI

V posameznih primerih, določenih s posameznim programom turističnega aranžmaja, je lahko določeno, da imajo mladoletni otroci do starosti določene s tem istim programom, ki potujejo v spremstvu dveh odraslih oseb, popuste na posamezne storitve iz sklopa celotnega turističnega aranžmaja ali na celotni turistični aranžma. Pogoji in višina posameznega popusta so določeni v vsakem posameznem programu turističnega aranžmaja. V kolikor v posameznem programu niso predvideni posebni popusti za mladoletne osebe, ki potujejo v spremstvu odraslih oseb, pomeni, da ta turistični aranžma ne predvideva tovrstnih posebnih popustov. Vsak otrok, ne glede na starost in višino morebitnih popustov, mora biti naveden na potovalnem dokumentu in mora imeti veljavne dokumente, potrebne za morebiten vstop v tuje države, kamor potuje. V primeru, da otrok ni naveden na potovalnem dokumentu oziroma voucherju za posamezni turistični aranžma, se šteje, da ta otrok nima pravice potovati v okviru tega turističnega aranžmaja.

Potnik je dolžan skrbeti, da njegovi dokumenti in prtljaga ustrezajo pogojem, predvidenim z obmejnimi carinskimi in drugimi predpisi svoje države, kakor tudi tiste v katero ali skozi katero potuje. Mladoletniki, ki potujejo brez spremstva staršev, za tranzit ali vstop v določene države potrebujejo dovoljenje staršev .Mladoletni potnik si je dolžan pred potovanjem pridobiti in po potrebi tudi predložiti dovoljenje staršev ali skrbnikov . Oblika dovoljenja je odvisna od posamezne države in se spreminja. Za natančnejše Informacije se obrnite na Veleposlaništvo države, ki jo bo potnik prečkal ali obiskal. V kolikor država zahteva dovoljenje staršev, mladoletni potnik pa ga nima, se šteje, da potnik za potovanja nima ustreznih dokumentov. 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.

POTOVANJA V ZADNJEM HIPU ALI LAST MINUTE ARANŽMAJI IN OSTALI NIŽJE CENOVNI ARANŽMAJI

Potovanje v zadnjem hipu ali »last minute« aranžma pomeni, da gre za zadnje proste turistične aranžmaje. 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. 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 (nočitev, polpenzion, all inclusive. . . .), destinacijo potovanja/letovanja in včasih tudi kraj nastanitve. Pri teh aranžmajih se potnik seznani z imenom objekta najkasneje ob prihodu na destinacijo.

NAPAKE V KATALOGIH

Zelo se trudimo, da bi jih bilo čim manj in da bi bile vse cene, informacije in opisi pravilni. Zaradi velikega obsega pa do napak lahko pride, za kar se vam iskreno opravičujemo. Takoj, ko napako odkrijemo, o tem obvestimo vsa naša prodajna mesta ter pravilne podatke ponovno objavimo na naših spletnih straneh, ki so vedno tekoče opremljene z vsemi novimi informacijami. Vljudno vas naprošamo, da vse podatke sproti preverjate na www.palma.si, če pa vam spletne strani niso dostopne, vam bomo vse informacije z veseljem posredovali na vaš domači naslov ali preko elektronske pošte. V kolikor je napaka popravljena na naših spletnih straneh, s tem preneha veljavnost informacije v katalogu. Morebitne spremembe vsebine, cen in Splošnih pogojev ter posebnih pogojev počitnic z letalom bodo objavljene na spletni strani www.palma.si, s čimer preneha veljavnost informacije v katalogu.

KONČNA DOLOČILA

Za vse spore je pristojna sodišče v Celju. Ti splošni pogoji veljajo za vse pogodbe sklenjene od dneva objave na spletni strani www.palma.si, kjer so ažurirane vse spremembe in so v tiskani obliki vedno na voljo v vseh poslovnih enotah.

Celje, 1.4.2022