

## A. Splošni pogoji

### I. SPLOŠNA DOLOČILA

Splošni in posebni pogoji ter navodila so sestavni del pogodbe/voucherja, ki jo skleneta turistična agencija **BookBLU** d.o.o. (v nadaljevanju **BookBLU**) oziroma pooblaščenca agencija s potnikom, ki prijavlja naročilo za določen turistični aranžma ali druge storitve, ki jih ponuja **BookBLU** ali druga pooblaščenca turistična agencija.

**BookBLU** prodaja lastne aranžmaje, pri katerih nastopa kot organizator potovanja, ter aranžmaje drugih organizatorjev potovanj, kjer nastopa v vlogi pooblaščenca agencije za prodajo njihovih aranžmajev.

Organizator potovanja je potovalna agencija, ki je v pogodbi o potovanju navedena kot organizator potovanja in jamči za izvedbo objavljenega programa po vsebini aranžmaja. Organizator bo v popolnosti in na opisan način uresničil aranžma, razen v primeru izrednih okoliščin (vojna, nemiri, stavke, teroristične akcije, sanitarne zapreke, pandemija, elementarne neizgode, intervencije pristojnih državnih oblasti, stečajni postopki, ipd.).

V primeru telefonske ali spletne prodaje se šteje, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev in posebnih pogojev ter navodil takrat, ko je telefonsko oziroma prek spleta naročil turistični aranžma.

Naročnik oziroma potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo ali opravila nakup in plačilo turističnega aranžmaja ali druge storitve **BookBLU** in se nanj nanašajo Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje, s katerimi soglašajo in jih nepreklicno potrjuje.

**BookBLU** nima vpliva na splošne pogoje poslovanja in poslovne odločitve partnerjev, za katere veljajo posebni pogoji poslovanja. Opozarjamo, da so le-ti lahko drugačni od SPP ki veljajo v Republiki Sloveniji in EU.

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

Z določili splošnih pogojev in posebnih pogojev ter navodil se potnik lahko seznanja in so kot javno dostopni podatki v njeni zadnji verziji objavljeni na [www.bookblu.com](http://www.bookblu.com). Splošni pogoji se v delu, ki se nanaša na varstvo osebnih podatkov nanašajo tudi na uporabnike spletne strani [www.bookblu.com](http://www.bookblu.com).

### II. PRIJAVA

Potnik lahko rezervira turistični aranžma, ki ga nudi **BookBLU** v svoji ponudbi prek spleta, na daljavo ali pri pooblaščenca agenciji. Ob rezervaciji **BookBLU** in potnik skleneta pogodbo o potovanju, ki je obenem tudi potrdilo o rezervaciji in vsebuje bodisi podatke o potnikovem turističnem aranžmaju bodisi se sklicuje na program aranžmaja, kjer so ti podatki navedeni. Ob rezervaciji je potnik dolžan navesti vse podatke in predložiti dokumente, ki jih zahteva program potovanja, ter plačati prijavnino ter rezervacijske stroške in stroške za sestavo ponudbe pri prodaji turističnih aranžmajev (v nadaljevanju stroški skupaj poimenovani: rezervacijski stroški), katerih cenik lahko najdete na sledeči povezavi: [Cenik rezervacijskih stroškov](#)

Ob rezervaciji na poizvedbo (RQ – request) potnik plača rezervacijske stroške v višini, ki je odvisna od lestvice stroškov odpovedi odgovornega organizatorja ter predvidenega datuma odhoda, in ki ni nižja od 42 €. Na ta način postane vse, kar je navedeno v teh pogojih oziroma pogojih odgovornega organizatorja, pravno zavezujoče, tako za potnika kot za organizatorja, če odgovorni organizator takšno rezervacijo na poizvedbo potrdi. Če se potnik odloči za rezervacijo z opcijo (povpraševanje ali ponudbo) s strani organizatorja, veljajo pogoji za sklenitev pogodbe, ki so označeni na opcijskem dokumentu. Opcija ne velja in ni zavezujoča ne za potnika ne za organizatorja v primeru višje sile ali "stop bookinga".

Potnik je dolžan posredovati resnične in v celoti pravilne podatke. V primeru, da potnik ob rezervaciji ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oziroma posledice, nastale zaradi napačnih podatkov. Rezervacija potnika je zavezujoča. To se lahko zgodi bodisi neposredno bodisi s posredovanjem in v slednjem primeru nastopa **BookBLU** kot posrednik, ki deluje za tuj račun. Potnik od nje lahko odstopi le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja (VII. točka teh splošnih pogojev). Šteje se, da pogodba začne veljati, ko jo podpiše naročnik oziroma potnik, pa tudi s samim plačilom potnika, ne glede na to, ali je pogodba podpisana ali ne. Za zavezujočo rezervacijo se poleg izrecne pisne rezervacije oziroma podpisane pogodbe šteje tudi vsako naročilo, posredovano v ustni ali pisni obliki, ki vsebuje ime in priimek potnika in ostalih udeležencev, številko kreditne, debetne kartice ali identifikacijo drugega plačilnega instrumenta, plačilo prijavnine ali njenega dela, plačilo stroškov rezervacije, konkludentno dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik opravil zavezujočo rezervacijo, ali rezervacija, ki vsebuje katerega koli izmed navedenih podatkov.

Potnikov sprejem ponudbe je zavezujoč tako glede njega samega kot glede ostalih udeležencev, v korist katerih sklepa pogodbo (v nadaljevanju sopotnik). Sopotnik je v vsakem primeru tretji iz pogodbe v korist tretjega, ki jo ureja Obligacijski zakonik, svoja upravičenja iz pogodbe pa uresničuje izključno preko potnika, ki je z agencijo sklenil pogodbo. Potnik se je pred sprejemom ponudbe dolžan skrbno seznaniti z vsemi njenimi elementi in z vsemi opozorili, ki mu jih posreduje agencija, drugi ponudniki potovalnih storitev oz. drugi organizator paketnega potovanja.

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/](http://www.gov.si/teme/koronavirus-sars-cov-2/prehajanje-meja/).

### III. PLAČILO

Ponudbe turističnih aranžmajev so informativne in njihove cene dinamične in so odvisne od razpoložljivosti v trenutku rezervacije. Za dan plačila se šteje dan, ko naročnik oz. potnik izvrši vplačilo na račun **BookBLU** ali pri pooblaščenca agenciji oz. ko **BookBLU** prejme plačilo na transakcijski račun **BookBLU** d.o.o.

Prijavnina in stroški rezervacije, ki jo naročnik oz. potnik plača ob prijavi, znašajo 30% cene aranžmaja, oz. toliko, kot je navedeno na rezervaciji. Preostali del plača potnik najmanj 21 dni pred začetkom potovanja, oz. kakor je navedeno na pogodbi/rezervaciji. Plačilo rezervacije letalskih vozovnic ali paketne ponudbe, katere del je letalska vozovnica redne ali nizkocenovne letalske linije ob prijavi znaša 50% pogodbene vrednosti in 30 dni po tem a ne kasneje kot 15 dni pred odhodom preostalih 50%. V primeru, da preostalega dela cene aranžmaja naročnik oz. 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.

Naročnik oz. potnik izvrši plačilo v obliki negotovinskega plačila (kreditne kartice, debetne kartice). Vsa plačila bodo izvedena v evrih. Zaračunan znesek na kreditni kartici se pretvori v lokalno valuto po tečaju združenj kreditnih kartic. **BookBLU**, d.o.o. (prodajno mesto) uporablja WSPay za spletno plačevanje. WSPay je varen sistem spletnega plačevanja, plačila se izvajajo v realnem času s kreditnim in debetnim karticam ter drugimi plačilnimi metodami. WSPay kupcu in trgovcu zagotavlja varen vpis in prenos vnesenih podatkov o kartici, kar potrjuje PCI DSS certifikat, ki ga ima WSPay. WSPay uporablja 256-bitni šifrirni SSL certifikat in kriptografski protokol TLS 1.2 kot najvišjo stopnjo varovanja podatkov pri vpisu in prenosu podatkov.



V skladu s pogoji poslovanja finančnih institucij, v primeru negotovinskega plačila (kreditne kartice, debetne kartice) turističnega aranžmaja ali druge storitve **BookBLU**, v primeru vračila plačila **BookBLU** v nobenem primeru ne more izplačati gotovine. Naročnik oz. potnik lahko zahteva dobropis, katerega izplačilo agencija izvede preko banke na naročnikov oz. potnikov TRR v kolikor je do njega upravičen. Kadar za potnika turistični aranžma rezervira pooblaščenca turistična agencija, veljajo vsa določila iz te točke tudi za pooblaščenca turistično agencijo.

### IV. 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 obvezna 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.

BookBLU 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 predpise, ki so veljavni v Republiki Sloveniji. Povišanje cene se obračuna z enakim odstotkom, kot je prišlo do povečanja predhodno obstoječih cen, ki so bile upoštewane v izračunu.

O morebitni spremembi cene potovanja mora BookBLU potnika obvestiti najkasneje 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 povrne 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 opredeli, ali se bo potovanja udeležil v skladu z nastalimi pogoji. V kolikor se potnik na poziv ne opredeli v roku 3 dni, si organizator pridržuje pravico potniku potovanje odpovedati pod enakimi pogoji, kot če bi potnik potovanje odpovedal sam.

BookBLU 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 min. 45 potnikov na avtobusu, kjer ni drugače navedeno. Avtobusni odhod, ki je označen z zvezdico pa pomeni, da mora biti prijavljenih najmanj 15 potnikov za odhod iz istega mesta. BookBLU lahko v programu določi, da potnik plača storitve, ki bodo opravljene na potovanju, na kraju samem. V tem primeru BookBLU 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.

Prikaz cen na spletni strani se zaradi obsežnosti podatkov o ponudbah in optimizacije delovanja strani pridobivajo s strežnikov organizatorjev in drugih rezervacijskih platform 2-4x tedensko. Veljavnost ponudbe in aktualna cena je razvidna ob vsakokratnem preverjanju izbranega termina potovanja neposredno pri organizatorju oziroma ponudniku. Pridobljena končna cena je odvisna od podanih parametrov števila in starosti oseb, tipa sobe, termina, dolžine bivanja, cene letalskega prevoza, razpoložljivosti v danem trenutku ipd. in se lahko razlikuje od objavljene, tako je lahko višja kot nižja kot tudi zasedena oz. razprodana.

Fotografije, objavljene na spletu in v reklamnih materialih so informativne narave, zato BookBLU ne jamči za popolnost ali verodostojnost podatkov ter videz, kadar tako jamstvo ni izrecno navedeno.

V primeru, da so hotelirji ali ponudniki namestitvenih storitev na destinacijah v skladu z zakonodajo lokalnih občin, lokalnih organov ali državnih institucij obvezani zaračunavati turistično pristojbino in ali eko davek v njihovem imenu in na njihov račun, se le ta obračuna potniku na kraju samem.

## V. STORITVE, VŠTETE V CENI ARANŽMAJA

V kolikor 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 nastanitve v dvoposteljnih sobah, brez zagotovila razgledov, balkonov ipd. in nudijo samo osnovni bivalni standard.

### 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, doplačilo za gorivo 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, lega in pogled 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. Med samim potovanjem potnik doplača dodatne storitve v kraju, kjer se storitve opravljajo, v ustrezni valuti, če je med

potovanjem to storitev še mogoče naročiti, po ceni, veljavni na kraju samem.

## VI. OBVEZNI IN ODGOVORNOST ORGANIZATORJA POTOVANJA

### LETALSKI PREVOZI

ODGOVORNOST ORGANIZATORJA PRI ORGANIZIRANJU POTOVANJ, POČITNIC Z LETALOM

#### • Št.čl.1

Organizator potovanja je pri organiziranju 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 (BookBLUd.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 strošek podražitve višji od 8% cene aranžmaja.

Dolžina leta	leti do 1,5 ure (Dubrovnik, Podgorica, Tivat)	leti do 1,5 ure Krf, Lefkas, Kefalonia, Zakintos, Rotterdam, Tirana, Catania)	leti od 1,5 do 3 ure (Samos, Kos, Heraklion, Chania, Santorini, Rodos, Kaspatos, Barcelona, Gerona, Vitoria, Madrid, Oviedo, Antalya, Riga, Kopenhagen, Edinburg, Manchester)	leti od 3 do 4,5 ure (Hurgada, Sharm El Sheikh, Agaba, 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.

## OČITNE CENOVNE NAPAKE IN PRAVICA DO PREKLICA REZERVACIJE

Nerazumne cene, tehnične in administrativne napake pri online rezervacijah

1. Za nerazumno ceno se šteje vsak prikazan znesek, ki očitno odstopa od običajnega cenovnega razpona primerljivih nastanitev ali od cen, ki jih ponudnik običajno zaračunava za isto ali podobno storitev. Za očitno cenovno napako se šteje znesek, ki zaradi tehnične ali druge očitne pomanjkljivosti objektivno in znatno odstopa od običajnih cen ter bi ga potnik lahko prepoznal kot napako. Takšna napaka je lahko posledica:
  - o tehnične napake pri nalaganju podatkov,
  - o računske napake,
  - o očitno napačnega vnosa
2. Če je bila uporabniku zaračunana napačna ali nerazumna cena, bo BookBLU uporabnika o tem obvestil v najkrajšem možnem času in mu ponudil:
  - o potrditev rezervacije po pravilni ceni, ali
  - o preklic brez stroškov v kolikor je strošek podražitve višji od 8% cene aranžmaja

Organizator potovanja (BookBLU d.o.o.), prav tako nima vpliva na dejansko končno ceno zaradi zunanjih vzrokov (cena goriva, cena letalskih pristojbin, cena emisij, davki, menjalni tečaj) in drugih deklariranih dodatnih stroškov, ki se naknadno, kljub podpisani pogodbi lahko spremenijo.

## LICENCA IN ZAVAROVANJE LIKVIDNOSTI ORGANIZATORJA POTOVANJ

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

- Številka garantnega pisma: TK49902036279

- 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 potovanja. V navedenem primeru potrošnik pozove organizatorja potovanja, 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 naslovi center za pomoč uporabnikom, 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,

Telefonska številka centra za pomoč uporabnikom: 080 2864

Na podlagi odločbe Ministrstva za gospodarski razvoj in tehnologijo o podelitvi javnega pooblastila Turistično gostinski zbornici Slovenije je le ta izdala BookBLU, turistično podjetje, d.o.o. licenco za opravljanje dejavnosti organiziranja turističnih aranžmajev št.2472 in licenco za opravljanje dejavnosti prodaje turističnih aranžmajev št.2473.

## ODGOVORNOST ORGANIZATORJA PAKETNIH POTOVANJ

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

V primeru pogodbe za povezani potovalni aranžma (to je tisti aranžma, ki vsebuje vsaj dve različni vrsti potovalnih storitev, kupljenih za namene istega potovanja ali počitnic, ki ne štejejo za turistični paket) potrošnik ne more uveljavljati pravic, ki mu pripadajo v primeru sklenitve pogodbe o paketnem potovanju in niso določene v pogodbi. V tem primeru za izvedbo storitve odgovarja vsak ponudnik posamezno.

## OBVEZNOSTI ORGANIZATORJA

Organizator mora skrbeti za dobro izvedbo storitev in izbiro poslovnih partnerjev ter zastopati pravice in interese potnikov skladno z dobrimi navadami v turizmu. Organizator izključuje vsakršno odgovornost v primeru spremembe ali ne realizacije storitev nastalih zaradi višje sile (I. Splošna določila) ali zamud prevoznih sredstev.

## VII. POTNIKOV ODSTOP OD POGODBE ALI SPREMEMBA POTOVANJA, TER OSTALE POTNIKOVE PRAVICE IN OBVEZNOSTI

Potnik ima pravico, da lahko kadarkoli pred začetkom turističnega aranžmaja odstopi od pogodbe o potovanju na prijavnem mestu, kjer je rezerviral potovanje in to obvezno v pisni obliki, sicer se odpoved potovanja ne upošteva.

V primeru, ko potnik odstopi od pogodbe o potovanju ima BookBLU pravico do povračila ustrezne in upravičene odstopnine (stroški odpovedi). Višina odstopnine je odvisna od časa, v katerem je potnik predložil odpoved in preostalega časa pred dnevom do začetka turističnega paketa. Če potnik odpove pogodbo o potovanju, si BookBLU pridržuje pravico, da zadrži rezervacijske stroške prijavnine. Osnovo za obračun stroškov predstavlja trenutek organizatorjevega prejema potnikovega ali pooblaščenega prodajnega mesta, pisnega odstopa od pogodbe na email [info@bookblu.si](mailto:info@bookblu.si). Pri tem naj potnik ali pooblaščen prodajno mesto upošteva običajni delovni čas prodajne službe organizatorja potovanja med 9.00 in 13.00, ob petkih pa do 12.00. V primeru, da potnik ne pridobi vize ali ne opravi potrebnega cepljenja ni upravičen do odpovedi potovanja brez stroškov, ampak se upoštevajo pogoji odpovedi po splošnih pogojih. V primeru, da ne prejmemo pisne odpovedi rezervacije oz. v primeru neprihoda se zaračuna celotni znesek rezervacije.

Višina odstopnine **osnovna lestvica** je odvisna od preostalega časa do začetka turističnega aranžmaja in znaša:

- o do 60 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 40% cene aranžmaja,
- o 59 do 30 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 50% cene aranžmaja,
- o 29 do 22 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 70% cene aranžmaja,
- o 21 do 15 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 80% cene aranžmaja,
- o 14 dni do vključno dneva odhoda oziroma pričetka opravljanja storitve – 100% cene aranžmaja,
- o Neudeležba brez odpovedi – 100% cene aranžmaja,
- o 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.

Višina odstopnine za **paketna potovanja** je odvisna od preostalega časa do začetka turističnega aranžmaja in znaša:

- o do 60 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 40% cene aranžmaja,
- o 59 do 41 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 50% cene aranžmaja,
- o 40 do 31 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 80% cene aranžmaja,
- o 30 dni do vključno dneva odhoda oziroma pričetka opravljanja storitve – 100% cene aranžmaja,
- o Neudeležba brez odpovedi – 100% cene aranžmaja.
- o V primeru, ko potnik opravi rezervacijo on-line preko spletne strani [www.bookblu.com](http://www.bookblu.com) in v postopku rezervacije prejme za dotično

storitev specificirano višino odstopnine za paketna potovanja, so le te zavezujoče za potnika. V primeru, ko pooblaščen prodajno mesto opravi rezervacijo preko on-line rezervacijskega sistema in v postopku rezervacije prejme za dotično storitev specificirano višino odstopnine za paketna potovanja, so le te zavezujoče.

Višina odstopnine ko **BookBLU ni organizator** turističnega aranžmaja je odvisna od preostalega časa do začetka turističnega aranžmaja in znaša:

- o do 60 dni – 30% cene aranžmaja,
- o 59 do 35 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 50% cene aranžmaja,
- o 34 dni do vključno dneva odhoda oziroma pričetka opravljanja storitve – 100% cene aranžmaja.
- o Navedena višina stroškov zaradi odpovedi potovanja ne velja za strošek izbranih letalskih vozovnic ter za storitve kupljene prek 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.

Višina odstopnine za **individualne rezervacije FIT** (free independent traveller) je odvisna od preostalega časa do začetka turističnega aranžmaja in znaša:

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

Posebni 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. Taki posebni pogoji so velikokrat določeni, ko se rezervira 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).

Višina odstopnine za **apartmaje in vile ponudnika ADRIAGATE** je odvisna od preostalega časa do začetka turističnega aranžmaja in znaša:

Vse države in kraji iz ponudbe nastanitve v apartmajih:

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

Vse države in kraji iz ponudbe nastanitve v vilah:

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

#### KONČNA DOLOČILA ODPOVEDNIH STROŠKOV

V vseh primerih, ki je predmet pogodbe ali del pakete ponudbe tudi nakup letalskih vozovnic, ima **BookBLU** 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 z **BookBLU**, 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 **BookBLU** 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 **BookBLU** potniku administrativne stroške v višini 23 €. 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 nastajajo tudi stroški zaradi odpovedi in spremembe s strani izvajalcev **BookBLU** zahteva povrnitev dejanskih stroškov, ki pa so lahko tudi višji od zgoraj navedenih.

#### POTNIKOVA, NAROČNIKOVA OBVEZNOST

Ob prijavi se naročnik zaveže plačati po zavezujoči ponudbi naročeno storitev in se hkrati zavezuje prevzeti vse ostale obveznosti, ki bodo izvirale iz sklenjene pogodbe - tako zase, kakor tudi za vse ostale osebe, ki so navedene v prijavi. Naročnik je dolžan obvestiti vse potnike o njihovih obveznostih iz sklenjene pogodbe, še zlasti glede potrebnih osebnih dokumentov za potovanje, zahtev cepljenja in ostalih pomembnih informacij, ki mu jih posreduje potovalna agencija oz. organizator potovanja.

Naročnik je dolžan morebitne spremembe svojega e-poštnega naslova ali telefonske številke nemudoma sporočiti potovalni agenciji. Naročnik je dolžan redno spremljati svoj e-poštni nabiralnik ter se obvezuje spremljati tudi mape z nezaželeno oz. vsiljeno pošto ("junk" oz. "spam"). Naročnik se je dolžan odzvati tudi na telefonski klic potovalne agencije oz. v razumnem roku vrniti klic, če se na klic potovalne agencije v danem trenutku ni odzval.

Naročnik in vsi potniki so dolžni poskrbeti, da vsi potniki osebno ter njihovi dokumenti in prtljaga ustrezajo pogojem, predvidenim z obmejnimi, carinskimi, zdravstvenimi in drugimi predpisi svoje države, kakor tudi tiste, v katere potujejo (splošno pravilo je, da mora biti potni list vseh potnikov veljaven vsaj 6 mesecev po vrnitvi domov, znotraj EU pa lahko potuje z veljavno osebno izkaznico); nadalje mora spoštovati hišni red v gostinskih in hotelskih objektih ter dobronamerno sodelovati s predstavnikom organizatorja in izvajalci storitev. V kolikor potnik ne bi upošteval svojih obveznosti, potnik 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.

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 predstavnika organizatorja oz. na potovalno agencijo. V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do kakršnegakoli povračila vplačanega potovanja ali povrnitve stroškov.

Naročnik oz. potniki so dolžni preveriti potovalne dokumente, še posebej letalske vozovnice, če ustrezajo čistopisu potrditve rezervacije oz. svojim pričakovanjem ter v primeru odstopanj nemudoma kontaktirati potovalno agencijo. Potnik se obvezuje doplačati razliko, ki bi nastala zaradi morebitne računske napake prodajalca, prav tako se prodajalec obvezuje vrniti potniku morebiti preveč zaračunani znesek, ki izvira iz računske napake. Ta obveza velja eno leto po koncu potovanja.

#### VIII. ODPOVED ZA PRIMER ODSTOPA OD ARANŽMAJA IN ZDRAVSTVENO ZAVAROVANJE

V kolikor potnik ob prijavi predvideva, da se morda zaradi določenih okoliščin (ki utegnejo nastopiti pri njem ali v njegovi ožji družini) potovanja ne bo udeležil, lahko vplača odstopnino. Sporazum o odstopnini se lahko sklene najkasneje na dan potrditve rezervacije in velja le v primeru uradnih pozivov, nepričakovanega poslabšanja zdravstvenega stanja ali smrti v ožji družini (zakonec, starši, otroci). Potnik lahko uveljavlja povračilo vplačanega zneska iz naslova vplačane odstopnine le ob predložitvi ustreznega pisnega dokazila.

Odpovedni riziko po lestvici povezuje **ERV** odvisno od izbranega paketa zavarovanja in zajema zavarovanje stroška odpovedi turističnega aranžmaja in administrativne stroške. S programom se lahko posebej določi drugačna višina odpovednega rizika oziroma, da plačilo odpovednega rizika ni mogoče.

V kolikor 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 objavljena na spletni strani [www.bookblu.com](http://www.bookblu.com).

**BookBLU** ima v primeru potnikove odpovedi potovanja pravico do zadržanja rezervacijskih stroškov in višini 23 € na prijavnico in zneska odpovednega rizika. V primeru, ko je predmet pogodbe nakup letalske vozovnice, **BookBLU** poleg rezervacijskih stroškov zadrži tudi rezervacijsko pristojbino (TSC). Potnik ima iz naslova vplačanega odpovednega rizika torej pravico do povračila vplačanega zneska za pogodbeno dogovorjene turistične storitve, zmanjšane za rezervacijske stroške, vplačila odpovednega rizika in TSC. **BookBLU** v takem primeru ne nosi odgovornosti za druge morebitne stroške, ki jih je imel potnik zaradi načrtovanega potovanja ali drugih turističnih storitev po pogodbi o potovanju (npr. stroški cepljenja, vizum, potni stroški ipd.).

Potnik ima pravico do uveljavljanja vračila plačila turističnega aranžmaja na podlagi plačanega odpovednega rizika v primeru, da pogodbo o potovanju zaradi zgoraj navedenih razlogov pisno odpove najkasneje do dve uri pred začetkom potovanja. Kot začetek potovanja, ki se začne z organiziranim avtobusnim, letalskim ali ladijskim prevozom, se šteje ura avtobusnega, letalskega ali ladijskega odhoda. V primeru, ko v turistični aranžma ni vključen organiziran prevoz, pa se kot začetek potovanja šteje ura, ko bi potnik lahko dejansko prevzel ključ nastanitvenega objekta (običajno ob 14.00 uri). 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.

V kolikor 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 plačanega odpovednega rizika. Smatra se tudi, da potnik ni pričel potovanja oziroma da je odstopil od pogodbe, kadar potnik 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 plačanega odpovednega rizika.

V drugih primerih dokumentirane višje sile, ki ne spadajo med dogodke, katere krije odpovedni rizik in zaradi katerih potnik odpove potovanje oziroma odstopi od pogodbe, ima **BookBLU** 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 odpovednega rizika uveljavljajo pri tej zavarovalnici, pri čemer se uporabljajo splošni pogoji zavarovalnice. Organizator in potovalna agencija nimata vpliva na reševanje zahtevkov.

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.

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

#### **ZDRAVSTVENO ZAVAROVANJE Z ASISTENCO V TUJINI**

Skleniti je možno zdravstveno zavarovanje z asistenco v tujini Europäische, po njihovih pogojih in veljavnih cenikih. Zavarovanje z asistenco v tujini nudi več kot Evropska kartica.

Evropska Kartica zdravstvenega zavarovanja oz. konvencijsko potrdilo, krije le stroške nujnih zdravstvenih storitev do višine, ki jih v tisti državi krije obvezno zdravstveno zavarovanje. Podrobne informacije na [www.zzs.si](http://www.zzs.si). Zdravstveno zavarovanje krije nujne stroške, ki v tujini nastanejo kot posledica novo nastale

bolezni ali poškodbe. Izbirate lahko med posameznim, družinskim ali skupinskim zavarovanjem, ki se sklenejo za določen čas (do 1 leta), za določen znesek kritja (osnovno, dvojno, trojno, milijon...) in za določeno področje potovanja (Evropa, Svet). Namen potovanja je lahko izlet za en dan, počitnice, daljša potovanja, službena pot ali študij.

Posamezno zavarovanje je namenjeno posameznikom, ki se odpravljajo v tujino.

Družinsko zavarovanje je namenjeno družinskim članom, ki bivajo na istem naslovu in skupaj potujejo v tujino. Družina so starši in njihovi otroci do 21. oz. 26. leta starosti, možne pa so tudi številne druge kombinacije (zakonca, izven zakonska partnerja, mati in sin, brat in sestra mlajša od 26 let, stari starši in vnuki, istospolna partnerja). Premija je enaka, ne glede na število družinskih članov. Skupinsko zavarovanje se lahko sklene, ko v tujino potuje vsaj 9 oseb. Pomembno je, da skupina potuje skupaj in na isto destinacijo. Pri večjem številu oseb so možni dodatni popusti. Starejše osebe nad 70., 75. in 85.let imajo starostno doplačilo na izbrano premijo od 50-100%.

S sklenjenim zavarovanjem za tujino si zagotovite :

- o 24-urno asistenco v slovenskem jeziku,
- o informacije o najbližji zdravstveni ustanovi,
- o storitve nujne medicinske pomoči tudi v zdravstvenih ustanovah, ki niso v javni zdravstveni mreži obiskane države,
- o nujne zdravstvene prevoze do bolnišnice ali klinike ter nujno zdravljenje,
- o nujne zobozdravstvene storitve,
- o zdravljenje akutnega poslabšanja kroničnih bolezni,
- o iskanje in reševanje ponesrečenih oseb,
- o prevoz v domovino in številne druge oblike pomoči.

#### **IX. ORGANIZATORJEVA ODPOVED ALI SPREMEMBA POTOVANJA**

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

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

**BookBLU** 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 **BookBLU** bi te okoliščine pomenile utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, v kolikor bi obstajale ob sklenitvi pogodbe.

**BookBLU** lahko odpove pogodbo oziroma odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil z **BookBLU**, 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 **BookBLU**.

**BookBLU** 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 **BookBLU** 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. **BookBLU** 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 **BookBLU** odpove potovanje, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene aranžmaja. V primeru odpovedi potovanja s strani **BookBLU**, 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 **BookBLU** potnika nemudoma obvesti. V kolikor **BookBLU** 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. **BookBLU** ni odgovoren 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 ne dopušča nastanitve potnikov v naročenem objektu, lahko **BookBLU** namesti potnika v istem kraju v drugem objektu enake kategorije.

Organizator potovanja lahko odstopi od pogodbe o paketnem potovanju in potrošniku vrne vsa plačila, ne da bi moral potrošniku povrniti škodo, če:

- organizator potovanja zaradi neizogibnih in izrednih okoliščin ne more izpolniti pogodbe o paketnem potovanju in o odstopu od pogodbe obvesti potrošnika pred začetkom turističnega paketa brez nepotrebnega odlašanja,
- se ni zbralo najmanjše število oseb, navedenih v pogodbi o paketnem potovanju oz. programu potovanja, in organizator potovanja obvesti potrošnika o odstopu od pogodbe v pogodbeno dogovorjenem roku, vendar najpozneje:

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

## X. REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE

Potnik mora nepravilnosti oziroma pomanjkljivosti grajati na kraju samem, vodi potovanja oziroma predstavniku organizatorja potovanja, ki organizira potnikov turistični aranžma, neposrednemu izvajalcu storitev oziroma pooblaščenim 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 za zahtevo po znižanju cene storitve oziroma plačilu škode.

**Pritožbeni postopek:** Potnik takoj na kraju samem reklamira neustrezno storitev pri predstavniku organizatorja, v njegovi odsotnosti pa ponudniku storitve. Potnik mora pri odpravljanju vzroka pritožbe sodelovati s predstavnikom z dobrim namenom. V kolikor potnik ne sprejme ponujene rešitve reklamacije, ki ustreza vplačanim storitvam po programu, **BookBLU** ne bo upošteval kasnejših zahtev za povrnitev škode ali znižanje cene potovanja, prav tako pa ne bo upošteval reklamacij, ki so bile podane po zaključeni storitvi, saj potnik tako izvajalcu in organizatorju ni dal možnosti odprave pomanjkljivosti na licu mesta. V primeru, da 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 vrnitvi s potovanja mora potnik v zakonskem roku, to je najkasneje v dveh letih od zaključka potovanja, poslati pisno pritožbo na elektronski naslov [kakovost@bookblu.si](mailto:kakovost@bookblu.si) ter priložiti dokaze, ki bodo dokazovali utemeljenost pritožbe (obvezno pisno potrdilo s podpisom predstavnika ali ponudnika storitve, morebitne račune zaradi dodatnih stroškov ipd.). Reklamacija mora biti podpisana, vložiti pa jo lahko vsak potnik sam v svojem imenu ali pa za to pisno pooblasti tretjo osebo. Pooblastilo mora biti priloženo reklamaciji, sicer **BookBLU** take reklamacije ne bo obravnaval. 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 zakona. Dokler organizator ne izda odgovora na reklamacijski zahtevek potnika, se potnik odreka posredovanju pritožbe tretjim osebam in pristojnim institucijam ali dajanju informacij medijem in drugim javnostim.

Organizator bo reševal samo pritožbe, kjer vzroka ni bilo možno odpraviti na kraju samem. Maksimalna višina denarne odškodnine za povzročeno škodo zaradi neskladnosti s pogodbo je omejena na znesek cene aranžmaja, razen za povrnitev škode za telesne poškodbe in za škodo, povzročeno namenoma ali iz malomarnosti. S tem se izključuje pravica kupca do nadomestila idealne škode. V kolikor mednarodne konvencije, ki zavezujejo državo, v kateri ima sedež organizator potovanja, omejujejo obseg povrnitve škode ali pogoje, pod katerimi ponudnik posameznih potovalnih storitev, ki so del turističnega paketa, odgovarja za povrnitev škode, se je organizator upravičen sklicevati tudi na te omejitve.

V kolikor po krivdi **BookBLU** 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 **BookBLU** 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 **BookBLU** ni organizator potovanja, bo **BookBLU** pritožbo posredoval odgovornemu organizatorju potovanja in o rešitvi reklamacije potnika pisno obvestil. Tuji organizatorji imajo krajši čas za oddajo pritožb, in sicer 30 dni, zato mora potnik poslati reklamacijo v najkrajšem možnem času.

Roki in postopek reševanja reklamacije so v tem primeru določeni v Splošnih pogojih odgovornega organizatorja. V skladu z 894. členom Obligacijskega zakona se največja odškodnina z naslova nepopolne storitve omeji na vplačan znesek. V primeru, da **BookBLU** nastopa zgolj v vlogi informatorja (fakultativni izleti, najem športne opreme ipd.), oziroma storitve ki so opravljene na kraju samem – v tem primeru **BookBLU** ne nastopa kot organizator, ne kot posrednik, mora potnik vse reklamacijske zahtevke uveljavljati na kraju samem pri dejanskem organizatorju dodatnega izleta, ogleda ipd. Brez pisne reklamacije **BookBLU** ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov.

## XI. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

V **BookBLU** se zavedamo odgovornosti ravnanja z osebnimi podatki in spoštujemo vašo zasebnost. Osebnostne podatke obdelujemo v skladu s Splošno uredbo Evropskega parlamenta in Sveta (EU) 2016/679 (GDPR) ter v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1).

Politika zasebnosti ureja zbiranje, hrambo in obdelavo osebnih podatkov, ki jih upravljavec zbira od uporabnikov spletne strani [www.bookblu.com](http://www.bookblu.com)

### UPRAVLJAVEC ZBIRKE OSEBNIH PODATKOV

Upravljavec osebnih podatkov je **BookBLU**, Verovškova 55a, 1000 Ljubljana. Pooblaščen oseba v zvezi z varovanjem osebnih podatkov vam je dosegljiva na [kakovost@bookblu.si](mailto:kakovost@bookblu.si)

### KATEGORIJE OSEBNIH PODATKOV

Pridobljeni podatki uporabnikov spletne strani [www.bookblu.com](http://www.bookblu.com) in e-novic, ki jih upravljavec zbirke osebnih podatkov hrani so: ime in priimek, domači naslov, elektronski naslov, telefonska številka, podatki o starosti in spolu, podatki o plačilu. Katera sporočila je uporabnik odprl in katere povezave je v sporočilih kliknil, katere strani je obiskal na portalu, pretekle povpraševanja, nakupi, računi, podporni zahtevki, IP naslovi uporabnika in ID-ji piškotkov, katere strani je obiskal na portalu.

### NAMENI OBDELAVE OSEBNIH PODATKOV

Upravljavec **BookBLU** bo podatke, uporabnikov spletne strani [www.bookblu.com](http://www.bookblu.com), uporabljal za naslednje namene: za izvajanje pogodbe, za komuniciranje z naročniškim oz. (pred)pogodbenim razmerjem, za preverjanje oziroma avtorizacijo plačil s kreditnimi in drugimi plačilnimi karticami, 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 obvestilnih sporočilih, na spletni strani in mobilnih aplikacijah ter opravljanje telefonskih klicev, segmentaciji, profiliranje in avtomatizirano obdelavo z namenom oblikovanja prilagojenih sporočil in ponudb, ki bodo bolj relevantna uporabniku, prikazovanje prilagojenih oglasov na oglaševalskih platformah (Google, Facebook, Instagram, TikTok). Ob poslanih elektronskih sporočilih si upravljavec zabeleži odpiranja prejetih sporočil posameznikov in klike na povezave v prejetih sporočilih. Prav tako beleži ogleda 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.

### ČAS HRAMBE

Osebnostne podatke posameznika hranimo le toliko časa, kot je potrebno za izpolnitev namena zaradi katerega se obdelujejo ali do preklica privolitve za hranjenje in obdelavo podatkov posameznika. Po preklicu soglasja posameznika njegove osebnostne podatke nemudoma učinkovito in trajno izbrišemo.

Pri določitvi roka hrambe moramo upoštevati tudi zakonske roke. V primeru, da področjen zakon predvideva drugačen rok hrambe osebnega podatka se upoštevajo določila tistega zakona.

### VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV

Upravljevalnik 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. Upravljevalnik pridobljenih podatkov v nobenem primeru ne bo posredoval ali razkril tretjim osebam. Podjetje **BookBLU** izvaja ustrezne tehnične in organizacijske ukrepe za varstvo osebnih podatkov.

#### PRAVICE UPORABNIKOV

V skladu z določili Splošne uredbe EU o varstvu osebnih podatkov (GDPR) imate naslednje pravice:

##### a. Pravica do dostopa do podatkov

V okviru pravice do dostopa imate pravico od nas dobiti potrditev ali obdelujemo vaše osebne podatke, zahtevati dostop do podatkov, ki jih o vas obdelujemo in dobiti informacije o tem za katere namene se podatki obdelujejo, katere vrste osebnih podatkov, kdo so morebitni uporabniki, koliko časa jih hranimo, v primeru, da smo podatke dobili od druge osebe, tudi podatek o viru podatkov, ter podatek o avtomatiziranemu sprejemanju odločitev.

##### b. Pravica do popravka

V primeru, da so podatki, ki jih o vas obdelujemo, nepravilni ali nepopolni, imate pravico zahtevati popravek oziroma dopolnitev podatkov.

##### c. Pravica do izbrisa

V določenih primerih imate pravico zahtevati, da izbrisemo vaše podatke. To lahko zahtevate v naslednjih primerih:

- o Kadar podatki niso več potrebni za namene, za katere so bili zbrani.
- o Kadar prekličete privolitve v obdelavo podatkov in za obdelavo podatkov ne obstaja nobena druga pravna podlaga.
- o Kadar ste uveljavili pravico do ugovora obdelavi osebnih podatkov, ki jih obdelujemo na podlagi zakonitega interesa.
- o V primeru nezakonite obdelave osebnih podatkov.

##### d. Pravica do omejitve obdelave

V zvezi z obdelavo vaših osebnih podatkov imate tudi pravico, da zahtevate omejitev obdelave osebnih podatkov, v okviru katere začasno prenehamo z obdelavo vaših osebnih podatkov če:

- o Oporekate točnosti podatkov.
- o Namesto izbrisa podatkov zahtevate omejitev uporabe podatkov.
- o Podatkov za namene obdelave več ne potrebujemo, jih pa potrebujete vi za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov.
- o Ste vložili ugovor v zvezi z obdelavo podatkov.

##### e. Pravica do prenosljivosti podatkov

Kadar vaše osebne podatke obdelujemo na podlagi soglasja ali pogodbe z avtomatiziranimi sredstvi imate pravico, da prejmete svoje osebne podatke v strukturirani, splošno uporabljani in strojno berljivi obliki ter jih posredujete drugemu upravljevalniku.

Upravljevalnik 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 upravljevalca kakorkoli kršene pravice o varstvu njegovih osebnih podatkov, kadarkoli poda pisni ugovor upravljevalcu na e-naslov [kakovost@bookblu.si](mailto:kakovost@bookblu.si) ali poda pritožbo pri nadzornem organu (Informacijskem pooblaščenca v Republiki Sloveniji). Vsak uporabnik ima možnost, da se enostavno z enim klikom v nogi prejetega e-mail sporočila odjavi od prejemanja sporočil ali pa pošlje e-mail z odjavo na [kakovost@bookblu.si](mailto:kakovost@bookblu.si) ali z odgovorom na konkretno prejeto e-mail sporočilo.

#### POGODBENI OBDELOVALCI IN OBMOČJE HRAMBE

Upravljevalnik lahko, če je to skladno z namenom zbrane osebne podatke posreduje tudi tretjim osebam, ki lahko podatke obdelujejo izključno v okviru upravljevalnikovih navodil in pooblastil in, ki so s pisno pogodbo, sklenjeno z upravljevalcem, zavezani k zagotavljanju ustreznih ravni varstva osebnih podatkov, in sicer:

- o fizičnim in pravnim osebam za izvrševanje pogodbenega razmerja (npr. izvajalcem turističnih storitev kot so hotelirji, letalske družbe, prevozniki, itd.)
- o rezervacijskim sistemom GDS (Global Distribution System), preko katerih rezerviramo turistične storitve (letalske prevoze, hotele, rent a car, transferje, izlete in podobno)
- o zavarovalnicam - ponudnicam turističnih zavarovanj bodisi za odpoved potovanja, nezgodno zavarovanje ali zdravstveno zavarovanje z asistenco (Coris, Europäische ...);
- o podjetjem s kreditnimi in debetnimi karticami, ki nam olajšajo plačila in preverjanje proti goljufijam, ki morda potrebujejo informa-

cije o načinu plačila in rezervaciji turistične storitve za obdelavo plačila ali zagotovitev varnosti vaše plačilne transakcije

- o konzularnim predstavništvom, emigracijskih in carinskih organom za urejanje vstopnih dovoljenj, organom kazenskega pregona in davčnim organom na osnovi njihove pisne zahteve, pravosodnim organom in pravnim sodelavcem pri uveljavljanju naših zakonskih pravic v zvezi s pogodbo z vami
- o fizičnim in pravnim osebam, ki izvajajo naloge obdelave za vodenje poslovanja, kot so npr. zunanji strokovnjaki s področja IT tehnologij, ponudnikom e-poštnega, SMS in spletnega trženja
- o digitalnim oglaševalskim platformam (Google, Facebook, LinkedIn in podobno) in uporabljajo njihove piškotke, ki upravljevalcu omogočajo oblikovanje bolj natančnih segmentov, prikazovanje ciljanih oglasov in ponovno trženje. S tem uporabnik dobi bolj relevantne oglase na teh platformah s strani upravljevalca. Pri tem gre lahko za iznos podatkov pogodbenemu obdelovalcu izven EU.

Agencija ponuja turistične storitve po vsem svetu, zaradi česar je za izvedbo pogodbe o potovanju občasno potrebno osebne podatke tretjim osebam iz prve alineje poslati tudi izven Evropskega gospodarskega prostora (EGP). Ker zaščita osebnih podatkov povsod ni tako visoka kot v EGP, od vseh ponudnikov storitev zahtevamo, da podatke obdelajo varno in v skladu z zakonodajo o varstvu podatkov Republike Slovenije in EU. Za zagotavljanje zakonitosti prenosa podatkov izven EGP uporabljamo standardna sredstva varovanja podatkov zunaj EGP.

#### UPORABA PIŠKOTKOV

Piškotek je besedilna datoteka, ki je sestavljena iz črk in števil. Ob obisku določene spletne strani se nam naloži piškotek in se shrani na računalnik. Naloga piškotka je, da spletni strani omogoči shranjevanje informacij, ki jih spletna stran lahko prebere, ko jo ponovno obiščete. Nekatere spletne strani uporabljajo piškotke, da lahko boljše delujejo, nekatere pa brez piškotkov sploh ne morejo delovati. Kot uporabnik spletne strani [www.bookblu.com](http://www.bookblu.com) se strinjate, da se vam v računalnik naložijo piškotki (ang. cookies) za zagotavljanje delovanja vseh funkcij spletne strani, 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 izpostavitve, 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.

#### NAVODILA ZA UREJANJE PIŠKOTKOV V POSAMEZNIH BRSKALNIKIH

Piškotke lahko v vsakem trenutku vklopite ali izklopite ali pa nastavite o uporabi piškotkov spremenite v brskalniku svojega računalnika ali mobilne naprave.

Večina modernih brskalnikov omogoča, da sprejmete ali zavrnete vse piškotke, le določene vrste piškotkov ali pa si nastavite opozorilo, da stran želi shraniti piškotek na vašo napravo. Izbrisete lahko tudi piškotke, ki jih je brskalnik že shranil na vaši napravi.

· [Google Chrome](#)

· [Internet Explorer](#)

· [Safari](#)

· [Firefox](#)

· [Opera](#)

#### PRAVNO OBVESTILO

Vse vsebine, objavljene na [www.bookblu.com](http://www.bookblu.com), so last družbe **BookBLU**. Brez dovoljenja podjetja **BookBLU** se jih ne sme kopirati, razmnoževati ali distribuirati na kakršen koli drug način. **BookBLU** ni odgovoren za morebitne težave pri delovanju spletne strani. **BookBLU** si pridržuje pravico do morebitnih napak in sprememb vsebin, objavljenih na [www.bookblu.com](http://www.bookblu.com).

#### XII. POSEBNA DOLOČILA ZAKONA O VARSTVU POTROŠNIKOV

Izvlčki iz Zakona o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 98/04 – uradno prečiščeno besedilo, 114/06 – ZUE, 126/07, 86/09, 78/11, 38/14, 19/15, 55/17 – ZKotI in 31/18, v nadaljevanju: ZVPot), ki se nanašajo na organizacijo turističnih aranžmajev:

Uporaba: ZVPot se nanaša izključno na potrošnike.

Obseg uporabe: ZVPot se nanaša izključno na paketne turistične aranžmaje in

ne na druge turistične storitve.

Možnost odpovedi potovanja zaradi premajhnega števila prijavljenih udeležencev: potnika oz. prodajno mesto se obvesti najkasneje 7 dni pred odhodom.

Dvig cene, le zaradi sprememb cene goriva, tarif, menjalnih tečajev: potnika oz. prodajno mesto se obvesti najkasneje 20 dni pred odhodom. Stranka ima možnost odstopa od pogodbe v kolikor znaša povišanje več kot 10% vrednosti aranžmaja.

### XIII. KONČNA DOLOČILA

Glede na opredelitve (X. Reklamacije oziroma pritožbe) ima kupec storitve pravico do reklamacije pri organizatorju potovanja. V kolikor kupec ni zadovoljen z odločitvijo organizatorja, ima pravico poiskati zaščito na sodišču. Za zahtevke, ki se nanašajo na organizatorja potovanja, je pristojno sodišče v kraju, kjer je sedež organizatorja potovanja. Za zahtevke, ki se nanašajo na potovalno agencijo, je pristojno sodišče v kraju, kjer je sedež agencije. V kolikor aranžma vsebuje letalski prevoz, veljajo pogoji letalskega prevoznika ter ustrezne mednarodne konvencije in jih je potnik dolžan upoštevati.

Ti splošni pogoji veljajo za vse pogodbe, sklenjene od dneva objave teh pogojev na spletni strani [www.bookblu.com](http://www.bookblu.com)

## B. Posebni pogoji

Posebni pogoji veljajo za določene posamezno spodaj naštetih turistične aranžmaje v tistem delu, ki se razlikuje od teh Splošnih pogojev in navodil, drugače veljajo tudi za te aranžmaje splošni pogoji in navodila iz splošnega dela oziroma določilo v posameznem programu, če je tam drugače določeno.

### I. POSEBNI POGOJI IN NAVODILA ZA TURISTIČNE ARANŽMAJE, KJER BookBLU NI ORGANIZATOR POTOVANJA

V primerih, da BookBLU ni organizator potovanja, nastopa v vlogi posrednika. Šteje se, da BookBLU 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. Za paketna potovanja drugih organizatorjev potovanj in za potovalne storitve drugih ponudnikov veljajo njihovi splošni pogoji, ki so razvidni tudi iz njihovih cenikov oz. programov. Ime odgovornega organizatorja je razvidno iz programov potovanj ter je navedeno na pogodbi/prijavnici oz. na potrdilu o potovanju. 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, ustreznost označba je podana tudi na potrdilu o potovanju. Morebitno reklamacijo rešuje organizator potovanja.

Opisi in sporočila tujih organizatorjev so zapisani v izvirnem jeziku in so namenjeni potnikom iz države sedeža organizatorja. Na željo potnika lahko v roku 48 ur pošljemo prevod v slovenskem jeziku. Na spletni strani se v primeru opisa v izvirnem jeziku uporabniku v večini primerov ponudi možnost – »prikaži več« in s klikom na gumb »Prevedi« prikaže prevod v slovenskem jeziku (za prevod se uporablja avtomatizirana internetna orodja in si pridružujemo pravico, do morebitnih slovničnih in vsebinskih napak).

Skupaj s potovalnimi dokumenti tujega organizatorja v tujem jeziku, ki so namenjeni izvajalcem posameznih storitev (hotel, letalski prevoz, transfer, rent a car...), potnik prejme tudi povzetek dokumentov v slovenskem jeziku, določeni podatki o potovanju ali letovanju so razvidni iz pogodbe oz. potrdila. V primeru morebitnih nejasnosti v zvezi s potovanjem svetujemo, da potnik le te pravočasno naslovi na agencijo za dodatna pojasnila.

V primeru, da je organizator potovanja druga agencija, veljajo njeni splošni pogoji poslovanja in si jih lahko ogledate na priloženih povezavah: [Palma](#) [Oasis](#)

### II. 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 BookBLU in potnikom, ki se prijavlja za določeno potovanje ali počitnice. Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje so prosto dostopni in na voljo na [www.bookblu.com](http://www.bookblu.com).

**Rezervacija in plačilo:** Potnik se lahko prijavi na individualne počitnice ali potovanje pri BookBLU in v vseh pooblaščenih turističnih agencijah. Potnik je ob sklenitvi pogodbe o individualnem potovanju/počitnicah dolžan vplačati 40% cene aranžmaja ter stroške rezervacije. Preostali del potnik plača najmanj 30 dni pred začetkom potovanja. Če je med dnevom prijave in začetkom potova-

nja manj kot 30 dni, se ob rezervaciji vplača celotni znesek aranžmaja.

Prednost takšnih potovanj in počitnic je seveda v vašem individualnem izboru kraja in časa potovanja. Individualna potovanja in počitnice so brez spremstva vodnika, programi so v izvedbi lokalnih partnerjev in ob spremstvu lokalnih vodnikov (v angleškem, nemškem, italijanskem, francoskem, španskem jeziku). Ob končnem plačilu vam poleg vseh podrobnih informacij posredujemo tudi vouchere/napotnice, ki jih predate lokalnemu partnerju, hotelu, vodniku, prevozniku, letalske vozovnice ter seveda vse pomembne telefonske kontakte lokalnih agentov, za primer nujnih posredovanj. Lokalni agent vam bo na voljo za dodatne napotke, dodatne izlete in ogleda. Udeležba na izletih je izključno na lastno željo in odgovornost potnika, agencija BookBLU ne prevzema odgovornosti za poškodbe ali nesreče, ki bi lahko nastale kot posledica teh aktivnosti. Vse nepravilnosti, ki bi se v času individualnega potovanja in počitnic 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.

### III. POSEBNI POGOJI ZA LETALSKI PREGOZ

Povpraševanje po letalskih vozovnicah je lahko hitro in enostavno. Iskalnik vas bo vodil skozi postopek in prepričani smo, da boste našli ustrezno letalsko povezavo po vaših željah.

Opozoriti vas želimo na zahteve v mednarodnem letalskem prometu in vam svetujemo, da ob rezervaciji letalskih vozovnic posredujete svoje osebne podatke, ki se ujema s podatki v vaših uradnih potovalnih dokumentih. Preverite tudi veljavnost potovalnih dokumentov (potni list in/ali osebna izkaznica). V večini držav mora biti potni list veljaven še najmanj 6 mesecev po koncu potovanja. Svetujemo vam tudi, da preverite ali za vstop v zeleno državo potrebujete vizum. Podrobnejše informacije lahko najdete na naslednji [Vizumi in cepljenja - BookBLU d.o.o.](#)

Ob posredovanju napačnih ali nepravilnih podatkov BookBLU ne prevzema odgovornosti za morebitne nastale stroške. BookBLU prav tako ne odgovarja za nepopolne potovalne dokumente, vizume in nepravilne omejitve glede datuma vstopa ali izstopa iz države v katero potujete.

Po izdaji vozovnice rezervacije ni možno spreminjati ali odpovedati brez stroškov. Letalska družba si pridržuje pravico do spremembe cene, ostalih pristojbin in urnika poletov, ki nastanejo zaradi različnih tehničnih in organizacijskih razlogov brez predhodnega obvestila. Prav tako lahko pride do zamud, ki so največkrat posledica preobremenjenosti zračnega prostora, stavk, sprememb voznega reda letalskih prevoznikov in slabega vremena, nanje pa organizator nima vpliva. Morebitna zamuda priključnega leta, zaradi česar zamudi osnovni let, gre izključno na potnikov riziko. Ob morebitni odpovedi letalske vozovnice veljajo pogoji tarife, po kateri je bila vozovnica naročena/izdana.

Spremembe iz prejšnje točke pri paketnih potovanjih ne štejejo za spremembo programa potovanja, saj sta prvi in zadnji dan potovanja, ne glede na uro pričetka potovanja, namenjena izključno potnikovemu prihodu do dogovorjene nastanitvene enote oz. odhodu iz nje ter s tem povezanimi vsemi transporti, ne pa tudi potnikovemu počitku in koriščenju hotelske ter organizatorjeve ponudbe prvi in zadnji dan potovanja.

Pri nekaterih prevoznikih, predvsem nizkocenovnih, je v določenem roku pred poletom potrebno opraviti obvezno spletno prijavo (online check-in), s čimer je potnik seznanjen ob nakupu vozovnice. Opustitev te obveze in check-in potnika na letališkem okencu se doplača po tarifi prevoznika.

Potniki, za katere je agencija posredovala le pri nakupu letalske vozovnice na čarterskem poletu, morajo pri partnerski agenciji v kraju letovanja obvezno potrditi povratni let najmanj 48 ur pred odhodom letala. Prav tako je potrebno pred povratkom preveriti točen urnik povratnega leta, saj se je lahko prvotni urnik povratka zaradi različnih razlogov spremenil.

### COVID INFORMACIJE

Svetujemo vam, da pred vsakim potovanjem preverite morebitne omejitve, ki še veljajo za preprečevanje širjenja okužbe s Covid-19 v posameznih državah. Ker še vedno živimo v nepredvidljivem obdobju so skladno z navodili držav, IATA in WHO letališča uvedla posebne procedure v želji po zagotavljanju zdravja in varnosti.

Na letališčih je:

- priporočen prihod na letališče najmanj 2,5 ure pred predvidenim poletom
- skrb za potnikov pravočasen prihod na letališče in za prihod do rezerviranega leta je izključno njegova, vse morebitne zamude iz katerihkoli razlogov, tudi zaradi višje sile, gredo tako izključno potniku v breme. Povračilo stroškov za zamujen let ni možno.
- priporočeno nošenje mask
- priporočeno razkuževanje rok ob prihodu na letališče

Informacije vezane na okoliška letališča:

- Ljubljana: [Zaščitni ukrepi COVID-19 | Ljubljana Airport \(lju-airport.si\)](https://www.zaschitni.ukrepi.covid-19.ljubljana-airport.lju-airport.si)
- Zagreb: <https://www.zagreb-airport.hr/putnici/trebate-pomoc/informacije-vezane-za-koronavirus-covid-19/635>
- Dunaj: <https://www.viennaairport.com/currentinformation>
- Graz: <https://www.flughafen-graz.at/en/news/fhg/aktuelle-fluginformationen.html>
- Treviso: <https://www.trevisoairport.it/en/fly-safely.html>

- o INFORMACIJE GLEDE PREHAJANJA MEJA: <https://www.gov.si/teme/koronavirus-sars-cov-2/prehajanje-meja/>
- o TRAVELDOC, informacije o restrikciji vstopa: <https://www.travel-doc.aero/>
- o IATA POVEZAVA: <https://www.iatatravelcentre.com/>
- o IATA COVID INFORMACIJE: <https://www.iatatravelcentre.com/international-travel-document-news.htm>
- o ZDRUŽENJE LETALSKIH PREVOZNIKOV STARALLIANCE: <https://www.staralliance.com/en/journey-info>
- o TRAVEL BAN, informacije o restrikcijah držav: <https://travelbans.org/>
- o EU uradna spletna stran: <https://reopen.europa.eu/en/>

Za navedene informacije BookBLU ne prevzema odgovornosti. Podatki so bili povzeti po navodilih prevoznikov, javno objavljenih na spletnih straneh posameznega prevoznika, v času priprave tega obvestila.

PRIPOROČILO: po dogovoru med Svetovno Zdravstveno Organizacijo ter združenjem IATA, priporočamo da pred potovanjem v tujino izpolnite obrazec, ki je dostopen na spodnji povezavi ter natisnete vsaj dve kopiji in ga predložite Obmejnim organom v kolikor je to potrebno.

<https://www.iata.org/contentassets/07a397c1164d45e794c22949c75a95ac/public-health-passenger-locator-form.pdf>

Pred načrtovanjem vaše poti priporočamo, da preverite trenutne informacije o morebitnih restrikcijah potovanja v želeno državo. Za lažjo orientacijo si lahko pomagata s spodnjo povezavo, kjer so navedene ažurirane informacije za večino držav.

<https://www.iatatravelcentre.com/international-travel-document-news/1580226297.htm>

V NADALJEVANJU POSREDUJEMO (TRENUTNO VELJAVNA) PRAVILA NEKATERIH PREVOZNIKOV:

#### Turkish Airlines

- o prijava na let najmanj 3 ure pred poletom,
- o vstop na letalo lahko poteka v skupinah, zato bodite pravočasno pred ali pri odhodnih vratih,
- o priporočamo prijavo na let preko spleta – check in online.
- o Več informacij na uradnih spletnih straneh prevoznika: <https://www.turkishairlines.com/en-us/announcements/coronavirus-ou-tbreak/>

#### Lot Polish Airlines

- o prijava na let najmanj 2,5 uri pred poletom,
- o vstop na letalo lahko poteka v skupinah, zato bodite pravočasno pred ali pri odhodnih vratih,
- o priporočamo prijavo na let preko spleta – check in online.
- o Več informacij na uradnih spletnih straneh prevoznika: <https://www.lot.com/pl/en/air-traffic-changes>

#### Air France, Klm, Transavia

- o prijava na let najmanj 2,5 uri pred poletom,
- o vstop na letalo lahko poteka v skupinah, zato bodite pravočasno pred ali pri odhodnih vratih,
- o priporočamo prijavo na let preko spleta – check in online.
- o Več informacij na uradni spletni strani prevoznikov in letališča:
- o AirFrance: [https://www.airfrance.si/SI/en/common/page\\_flottante/information/coronavirus.htm#notre-engagement-sanitaire](https://www.airfrance.si/SI/en/common/page_flottante/information/coronavirus.htm#notre-engagement-sanitaire),

[https://www.airfrance.si/SI/en/common/page\\_flottante/information/engagement-sanitaire.htm#font-color-white-at-the-airport-font](https://www.airfrance.si/SI/en/common/page_flottante/information/engagement-sanitaire.htm#font-color-white-at-the-airport-font)

- o KLM: <https://www.klm.at/en/information/faq/airport-on-board>
- o Transavia: <https://www.transavia.com/en-EU/safe-and-healthy-flying/>
- o Letališče Amsterdam: <https://www.schiphol.nl/en/messages/coronavirus-update>

#### Lufthansa, Austrian Airlines, Swiss

- o prijava na let najmanj 2,5 uri pred poletom,
- o vstop na letalo lahko poteka v skupinah, zato bodite pravočasno pred ali pri odhodnih vratih,
- o priporočamo prijavo na let preko spleta – check in online.
- o Več informacij na uradnih spletnih straneh prevoznika:
- o Lufthansa: <https://www.lufthansa.com/de/en/travelling-and-corona#hygiene> <https://www.lufthansa.com/de/en/protection-measures>
- o Austrian Airlines: [https://www.austrianairlines.ag/Press/PressReleases/Press/2021/01/003.aspx?sc\\_lang=en&mode=%7B30999B4B-42D0-45A6-B671-FE5E3CB68ED8%7D](https://www.austrianairlines.ag/Press/PressReleases/Press/2021/01/003.aspx?sc_lang=en&mode=%7B30999B4B-42D0-45A6-B671-FE5E3CB68ED8%7D)
- o Swiss: <https://www.swiss.com/ch/EN/various/travel-briefing>

#### Air Serbia

- o prijava na let najmanj 3 ure pred poletom,
- o priporočamo prijavo na let preko spleta – check in online.
- o Več informacij na uradnih spletnih straneh prevoznika:
- o <https://www.airserbia.com/en/information/flights/safe-travel>
- o [https://www.airserbia.com/en/footer\\_copy\\_menu/legal/regulations](https://www.airserbia.com/en/footer_copy_menu/legal/regulations)

#### Finnair

- o prijava na let najmanj 2,5 uri pred poletom,
- o vstop na letalo lahko poteka v skupinah, zato bodite pravočasno pred ali pri odhodnih vratih,
- o priporočamo prijavo na let preko spleta – check in online.
- o Več informacij na uradnih spletnih straneh prevoznika:
- o <https://www.finnair.com/en/frequently-asked-questions/coronavirus>

#### Aeroflot

- o prijava na let najmanj 2,5 uri pred poletom,
- o vstop na letalo lahko poteka v skupinah, zato bodite pravočasno pred ali pri odhodnih vratih,
- o priporočamo prijavo na let preko spleta – check in online,
- o Več informacij na uradnih spletnih straneh prevoznika: <https://www.aeroflot.ru/xx-en/covid-19?preferredLocale=xx&preferredLanguage=en>

#### Croatia Airlines

- o prijava na let najmanj 2,5 uri pred poletom,
- o vstop na letalo lahko poteka v skupinah, zato bodite pravočasno pred ali pri odhodnih vratih,
- o priporočamo prijavo na let preko spleta – check in online.
- o Več informacij na uradnih spletnih straneh prevoznika: <https://www.croatiaairlines.com/Important-notice/Important-information-about-COVID-19/Entry-requirements/>, <https://www.croatiaairlines.com/important-notice/important-information-about-covid-19>

#### Emirates

- o prijava na let najmanj 3 ure pred poletom,
- o vstop na letalo lahko poteka v skupinah, zato bodite pravočasno pred ali pri odhodnih vratih,
- o priporočamo prijavo na let preko spleta – check in online,
- o Več informacij na uradnih spletnih straneh prevoznika:
- o <https://www.emirates.com/english/help/covid-19/>
- o <https://www.emirates.com/english/help/covid-19/travel-requirements-by-destination/>

#### Qatar Airways

- o prijava na let najmanj 3 ure pred poletom,
- o priporočamo prijavo na let preko spleta – check in online
- o Več informacij na uradnih spletnih straneh prevoznika:
- o <https://www.qatarairways.com/en/travel-alerts/COVID-19-update.html>
- o <https://www.qatarairways.com/en/travel-alerts/requirements.html>

#### Tap Portugal

- o prijava na let najmanj 3 ure pred poletom,
- o vstop na letalo lahko poteka v skupinah, zato bodite pravočasno pred ali pri odhodnih vratih,
- o priporočamo prijavo na let preko spleta – check in online.
- o Več informacij na uradnih spletnih straneh prevoznika: <https://www.flytap.com/en-pt/travel-restrictions>

#### British Airways

- o prijava na let najmanj 2,5 uri pred poletom,
- o vstop na letalo lahko poteka v skupinah, zato bodite pravočasno pred ali pri odhodnih vratih,
- o priporočamo prijavo na let preko spleta – check in online.
- o Več informacij na uradnih spletnih straneh prevoznika:
- o <https://www.britishairways.com/en-gb/information/incident/coronavirus/latest-information>
- o <https://www.britishairways.com/en-gb/information/incident/coronavirus/covid19-tests>
- o <https://www.britishairways.com/en-gb/information/incident/coronavirus/entry-requirements>

#### Iberia

- o prijava na let najmanj 2,5 uri pred poletom,
- o vstop na letalo lahko poteka v skupinah, zato bodite pravočasno pred ali pri odhodnih vratih,
- o priporočamo prijavo na let preko spleta – check in online,
- o Več informacij na uradnih spletnih straneh prevoznika: [https://www.youtube.com/watch?edufilter=NULL&feature=youtu.be&v=HFG8ZsmQI\\_A&cm\\_ven=ExactTarget](https://www.youtube.com/watch?edufilter=NULL&feature=youtu.be&v=HFG8ZsmQI_A&cm_ven=ExactTarget)

#### Volotea

- o prijava na let najmanj 2 uri pred poletom,
- o vstop na letalo lahko poteka v skupinah, zato bodite pravočasno pred ali pri odhodnih vratih,
- o priporočamo prijavo na let preko spleta – check in online.
- o Več informacij na uradnih spletnih straneh prevoznika: <https://www.volotea.com/en/flights-faq/before-flying/coronavirus-covid-19/coronavirus-covid-19-all-you-need-to-know-before-preparing-your-next-trip-203/>

#### Ryanair

- o prijava na let najmanj 2 uri pred poletom,
- o vstop na letalo lahko poteka v skupinah, zato bodite pravočasno pred ali pri odhodnih vratih,
- o prijava na let preko spleta je obvezna – check in online.
- o Več informacij na uradnih spletnih straneh prevoznika:
- o <https://www.ryanair.com/ie/en/useful-info/healthy-flying>
- o [https://www.youtube.com/watch?v=Allikf\\_adKc&feature=emb\\_title](https://www.youtube.com/watch?v=Allikf_adKc&feature=emb_title)

#### Wizzair

- o prijava na let najmanj 2 uri pred poletom,
- o vstop na letalo lahko poteka v skupinah zato bodite pravočasno pred ali pri odhodnih vratih,
- o prijava na let preko spleta je obvezna – check in online.
- o Več informacij na uradnih spletnih straneh prevoznika: <https://wizzair.com/en-gb/country-specific-travel-information>

#### Easyjet

- o prijava na let najmanj 2 uri pred poletom,
- o vstop na letalo lahko poteka v skupinah zato bodite pravočasno pred ali pri odhodnih vratih,

- o prijava na let preko spleta je obvezna – check in online.
- o Več informacij na uradnih spletnih straneh prevoznika:
- o <https://www.easyjet.com/en/holidays/help?helpCategory=Covid19&helpQuestion=covidtest>
- o <https://www.easyjet.com/en/holidays/info/covid-travel-tips>

## ČARTER PREVOZI

### Časi letov in s tem povezane spremembe letov

Vsi navedeni dnevi in časi letov so informativni in določeni najmanj 10 mesecev vnaprej. Vsi letalski prevozi so izključno v pristojnosti letalskih družb in nanje agencija nima vpliva. Zaradi tehničnih in organizacijskih razlogov lahko pride do spremembe časa leta, vrste letala, letalske družbe, letalskih linij in prog (dodatna vmesna pristajanja, menjava letališča). Letalske družbe in organizatorji potovanja si pridržujejo pravico do navedenih sprememb. Potniki prejmejo obvestilo pred potovanjem na svoj elektronski naslov pet (5) do sedem (7) dni pred začetkom potovanja.

### ZAMUDE LETOV

Organizator nima vpliva na zamude, ki lahko nastanejo iz razlogov višje sile, kot so npr. stavke, slabe vremenske razmere, nujna vzdrževalna dela, obremenitve zračnega prometa ipd. Za dodatne stroške ali neizkoriščeno storitev ter drugo škodo, ki nastane zaradi zamude, organizator ne sprejema odgovornosti.

### PRIHOD NA LETALIŠČE

Prosimo vas, da upoštevate uro zbirališča na letališču, ki je navedena v obvestilu o potovanju. Zglasite se v poslovalnici na letališču, kjer vas bo pričakal predstavnik agencije, ki je organizator vaših počitnic in vam bo pomagal pri prijavi na let. Obveščamo vas, da zaradi zakonskih določil prisotnost in asistenca predstavnika na letališčih ni možna v območju, kamor vstopite po opravljenih mejnih formalnostih ob odhodu, oz. pred prestopom meje ob prihodu na letališče

### SAMO LET (FLIGHT-ONLY)

Dan pred predvidenim povratkom obvezno preverite pri predstavniku na destinaciji točno uro povratka leta. Ime in telefonska številka predstavnika sta navedena v obvestilu o potovanju. Pri nakupu letalskih vozovnic transferji niso vključeni v ceno.

### PRTLJAGA

Potnik ima na letalskih prevozih pravico do prevoza prtljage pod pogoji, ki jih določa letalski prevoznik in so razvidni iz letalske vozovnice. Prtljaga mora biti primerna za prevoz z letalom in ustrezno zaprta. Upoštevajte dovoljeno težo prtljage. Na charterskih letih je običajno dovoljen 1 kos ročne prtljage in 1 kos oddane prtljage do 20 kg. Vsak preseženi kilogram dovoljene teže oz. dodatni kos prtljage mora potnik doplačati po ceniku prevoznika. Otroku do 2. leta starosti prevoz prtljage ne pripada.

Organizator ne odgovarja za poškodovano ali izgubljeno prtljago, ampak izključno letalska družba, na podlagi predpisov, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu. V primeru izgubljene prtljage se obrnete na predstavnika letalske družbe (oddelek Lost & Found), ker boste prejeli ustrezno potrdilo. Kasnejših reklamacij letalski prevoznik ne bo upošteval.

### SEDEŽI IN ŠPORTNA OPREMA

Rezervacijo sedežev večina letalskih družb dodatno zaračuna, ali pa le-ta sploh ni mogoča. Prevoz športne prtljage (golf torba, kolo, surf, kite, ipd.) je potrebno najaviti ob rezervaciji in tudi doplačati. Prav tako je potrebno pridobiti ustrezno dovoljenje za prevoz živali. Letalski prevoznik si zaradi tehnično-organizacijskih razlogov pridržuje pravico do zavrnitve prevoza tovrstne prtljage, hišnih ljubljencev, četudi je bil prevoz potrjen. Vse stroške oziroma škodo, ki bi zaradi tega nastala, nosi potnik sam.

## IV. POSEBNI POGOJI ZA KRIŽARJENJA

### 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 BookBLU 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 [www.bookblu.com](http://www.bookblu.com)

V kolikor je v pogodbi naveden drug organizator, nastopa BookBLU kot posrednik in v takem primeru veljajo splošni pogoji organizatorja. 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 kolikor je v programu naveden ladjar ali ime ladje, ki pluje pod

ladjarjevim imenom, nastopa **BookBLU** kot posrednik in v tem primeru veljajo splošni pogoji ladjarja. Če ni v programu drugače navedeno, je organizator potovanja ladjar, ki je v pogodbi o potovanju naveden kot izvajalec križarjenja in zato jamči za izvedbo objavljenega programa križarjenja.

V primeru, da je v posebnih pogojih ali posameznem programu glede kate-rekoli točke teh splošnih pogojev in navodil drugače določeno, velja navedba oziroma določilo, navedeno v programu oziroma ponudbi, ki jo potnik prejme ob rezervaciji aranžmaja.

#### REZERVACIJA IN PLAČILO

Ob prijavi je potnik dolžan navesti vse podatke in predložiti dokumente, ki jih zahteva program potovanja oziroma organizator. V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oziroma posledice, nastale zaradi navedbe napačnih podatkov. Za vkrcanje na ladjo mora potnik imeti osebni dokument, ki ga je navedel ob rezervaciji (osebna izkaznica ali potni list, ki je veljaven vsaj še šest mesecev po koncu križarjenja). Za slovenske državljane je za križarjenje znotraj EU dovolj osebna izkaznica. Za nekatera križarjenja je potreben vizum. V primeru, da potnik nima vize, je v določenih primerih izkrcanje na kopno nemogoče. Ladjar ima tudi pravico zavrniti potnika pri vkrcanju na križarjenje, v kolikor nima urejenega vizuma.

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.

Pomembno: v kolikor ima potnik kakršnekoli zdravstvene težave, zaradi katerih potrebuje predpisana zdravila ali posebno dieto, mora o tem obvestiti prodajno mesto ob rezervaciji, da lahko to obvesti ladjarja. Potnik sam nosi morebitne posledice opustitve takega obvestila.

#### ODPOVED ALI SPREMEMBA ORGANIZATORJA

Organizator si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda na križarjenje oz. do odpovedi križarjenja zaradi sprememb voznega reda ali višje sile ter pravico do drugačne smeri križarjenja, če se spremenijo pogoji križarjenja (nov vozni red, negotov položaj v državah, kjer poteka program, elementarne nesreče ali drugi nepredvideni vzroki, na katere organizator ne more vplivati) in sicer brez odškodnine. Organizator si pridržuje pravico do spremembe številke kabine ali hotelske sobe (v isti ali višji kategoriji) ter časovno izmeno prehrane v restavraciji, kljub poprejšnji potrditvi, brez odškodnine.

Organizator ne more prevzeti odgovornosti za spremembe programa zaradi nastopa kakršnekoli višje sile med potekom programa. V teh primerih lahko potnikom zagotovi storitve v spremenjeni obliki, glede na obstoječe možnosti. V primeru, da organizator odpove križarjenje, ima potnik pravico do sorazmernega povračila vplačane cene križarjenja. Organizator ne odgovarja za zamude letal, ladij ali vlakov, kakor tudi ne za spremembe programa, ki bi nastale kot posledica takšnih zamud. Ladijska družba si pridružuje pravico, da zaradi vremenskih okoliščin in situacij višje sile kot so epidemija, pandemija, naravne katastrofe ali vojne odpove križarjenje ali spremeni potek oz. izvedbo le-tega.

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

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

#### POTNIKOVA ODPOVED ALI SPREMEMBA REZERVACIJE

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 **BookBLU** pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju. Če potnik odpove pogodbo o potovanju je dolžan **BookBLU** plačati administrativne stroške odpovedi v višini 23,00 € na pogodbo oziroma voucher ter stroške po odpovedni lestvici. Višina povračila stroškov je odvisna od časa pred pričetkom križarjenja, v katerem je potnik predložil odpoved.

Potnik lahko spremeni določene elemente rezervacije izjemoma, v kolikor ladjar to dovoljuje. Če potnik želi na rezerviranem potovanju spremeniti ali zamenjati ime udeležencev 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 smatra kot odpoved in novo rezervacijo in v skladu s tem zaračuna stroške odpovedi. Spremembe imen udeležencev ali rezervacije v določenih primerih niso dovoljene.

#### I. LESTVICA ZA ODPOVEDI ZA KRIŽARJENJA

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

- o do 90 dni pred odhodom so storno stroški 150 € na potnika (za

ostale ladjarje 30% vrednosti potovanja)

- o od 89 dni do 60 dni pred odhodom plača potnik 30% od vrednosti potovanja;
- o od 59 dni do 45 dni pred odhodom plača potnik 50 % od vrednosti potovanja;
- o od 44 dni do 20 dni pred odhodom plača potnik 75 % od vrednosti potovanja;
- o 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:

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

##### Križarjenje okoli sveta in daljša križarjenja:

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

##### Fly&Cruise paketi:

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

##### Lestvica stroškov odpovedi za ladijsko družbo MSC:

##### Križarjenja, ki trajajo manj kot 16 dni:

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

##### Križarjenja, ki trajajo več kot 16 dni:

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

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

- o do 120 dni pred odhodom plača vsak potnik 100 €;
- o od 119 dni do 90 dni pred odhodom plača potnik 30 % od vrednosti potovanja;
- o od 89 dni do 60 dni pred odhodom plača potnik 40 % od vrednosti potovanja;
- o od 59 do 30 dni pred odhodom plača potnik 60% od vrednosti potovanja;
- o od 29 do 15 dni pred odhodom plača potnik 80 % od vrednosti potovanja;
- o od 14 dni prej do odhoda plača potnik 100 % od vrednosti potovanja.
- o Za osebe, ki plačajo samo pristaniške takse se obračuna strošek odpovedi 50 € po osebi.

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

##### Križarjenja ki trajajo 1 – 4 noči:

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

##### Križarjenja ki trajajo 5 noči ali več:

- o do 90 dni pred odhodom potnik plača 25% od vrednosti potovanja oz. znesek depozita v kolikor je ta višji\*
- o od 89 dni do 75 dni pred odhodom plača potnik 25% od vrednosti potovanja;
- o od 74 dni do 61 dni pred odhodom plača potnik 50% od vrednosti potovanja;
- o od 60 dni do 31 dni pred odhodom plača potnik 75% od vrednosti potovanja;
- o 30 dni pred odhodom ali manj plača potnik 100 % vrednosti potovanja

\*depozit znaša 100 € na osebo za križarjenja 1 – 4 noči, 250 € na osebo za križarjenja 6 – 8 noči, 450 € za križarjenja 9 noči ali daljša

#### Lestvica stroškov odpovedi za ladijsko družbo Norwegian Cruise Line:

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

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

\*depozit znaša 100 € na osebo za križarjenja 1 – 4 noči, 250 € na osebo za križarjenja 6 – 8 noči, 450 € za križarjenja 9 noči ali daljša.

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

- o od 90 dni do 64 dni pred odhodom plača potnik 40% od vrednosti

potovanja oz. znesek depozita v kolikor je ta višji\*

- o od 63 dni do 43 dni pred odhodom plača potnik 50% od vrednosti potovanja;
- o od 42 dni do 22 dni pred odhodom plača potnik 75% od vrednosti potovanja;
- o 21 dni pred odhodom ali manj plača potnik 100 % vrednosti potovanja

\*depozit znaša 100 € na osebo za križarjenja 1 – 4 noči, 250 € na osebo za križarjenja 6 – 8 noči, 450 € za križarjenja 9 noči ali daljša.

#### Lestvica stroškov odpovedi za ladijsko družbo Pullmantour Cruises:

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

\*depozit znaša 100 € na osebo za križarjenja 1 – 4 noči, 250 € na osebo za križarjenja 6 – 8 noči, 450 € za križarjenja 9 noči ali daljša.

#### Lestvica stroškov odpovedi za ladijsko družbo Princess Cruises:

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

\*depozit znaša 100 € na osebo za križarjenja 1 – 4 noči, 250 € na osebo za križarjenja 6 – 8 noči, 450 € za križarjenja 9 noči ali daljša.

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:

- o če se pravočasno ne prijavi v pristanišču;
- o če iz kakršnegakoli razloga predčasno zapusti križarjenje;
- o če nima veljavnih dokumentov in mu je zaradi tega zavrnjeno vkrcaje (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.

#### POOBLASTILA KAPITANA

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

#### PRIKLUČNI PREVOZ

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

#### SKUPINSKI ALI INDIVIDUALNI ODHOD

Vsak razpisan skupinski odhod ima v razpisu določeno najmanjše število potnikov, pri katerem organizator 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 pogojev 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.

#### 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.

#### NOSEČNOST IN DOJENČKI NA KRIŽARJENJU

Ladjar in/ali prevoznik si pridržuje pravico, da zavrne vkrcanje visoko noseče potnice (24 tednov ali več) in v takem primeru ne prevzema nikakršne odgovornosti. Ladjar in/ali prevoznik si pridržuje pravico, da od potnice zahteva 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.

#### OSEBE S POSEBNIMI POTREBAMI

Ladje imajo omejeno število kabin, ki so prilagojene za invalide potnike, nekatere javne površine na ladji so lahko tudi nedosegljive z vozičkom. Invalide 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.

#### KONČNE DOLOČBE

Posebni pogoji za križarjenja, se uporabljajo skupaj s splošnimi in posebnimi pogoji ter navodili za turistične aranžmaje BookBLU in veljajo za vsa križarjenja v organizaciji ladjarjev MSC, Costa Cruises, NCL, Holland America, Carnival Cruises, Croisi Europe in ostalih.

## II. PREVOZI NA INDIVIDUALNA KRIŽARJENJA

BookBLU 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](http://www.GoOpti.com). V nadaljevanju se nanaša povzetek omenjenih splošnih pogojev.

#### Prevoz do pristanišča

Dan pred prevozom do pristanišča je potnik obveščen prek 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 bo potnik obveščen prek sms-a in/ali elektronske pošte o točni uri odhoda in o kontaktu voznika. Organizirana 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.

## C. Navodila, načrtujte vaš oddih

Navodila in priporočila »Načrtujte vaš oddih« so sestavni del splošnih pogojev in so vam na voljo v spodnjih rubrikah.

### I. POČITNIŠKA DEŽELA

Pozanimajte se o deželi v katero potujete, o njeni kulturni in verski tradiciji, spoznajte šege in običaje, zakone in predpise dežele gostiteljice. Pomislite tudi na rastlinski in živalski svet. Vsaka dežela se ponaša z drugačnim življenjskim ritmom in mentaliteto. Tudi čistoča in točnost se lahko pojmuje drugače, kot smo vajeni in prav je, da te posebnosti tudi upoštevate na vaši poti. Sprejmite vsako deželo z vsemi njenimi odlikami, saj jo boste le na takšen način spoznali in v njej tudi uživali.

#### VERSKI PRAZNIKI

Spoštovanje druge kulture in tradicije na potovanju oz. počitnicah je zelo pomembno. Še pred potovanjem se seznanite z vero in tradicijo dežele v katero potujete. Prosite za dovoljenje, v kolikor želite fotografirati tuje ljudi. Če se boste odločili preživeti počitnice v muslimanskih državah, se boste srečali z ramadanom, postnim časom. Zaključku posta sledi praznik Eid Al Fitr, praznik zabave in obdarovanja. V tem času lahko prihaja do omejene ponudbe in krajšanih obratovalnih časov.

#### OBLAČILA

Oblačila in obutev naj bosta udobna, upoštevati pa je potrebno tudi kulturne in verske posebnosti dežele, kamor potujete. Pravila oblačenja veljajo predvsem v hotelih višje kategorije. V restavracijah za moške priporočamo dolge hlače in zaprte čevlje ter za dame primerno toaleta.

### II. KATEGORIZACIJA HOTELOV IN OSTALIH OBJEKTOV

Kategorizacija hotelov in ostalih turističnih objektov je določena s strani nacionalnih turističnih uradov in združenj države v katero potujete in se ravna po njihovih kriterijih, ki niso nujno enaki z določbami in kriteriji kot v Sloveniji. Želimo vas opozoriti, da obstajajo tudi razlike med objekti enake kategorije, ki so po navadi vidne iz cene aranžmaja.

Prehrana, udobje, storitve in ostala ponudba, vključno s plažami in bazeni, so pod nadzorom lokalnih turističnih organizacij in nanje organizator potovanja nima vpliva. Standardi turističnih ponudb med izbranimi cilji oz. državami so različni in med seboj neprimerljivi.

Manjše, nebitne poškodbe opleska sobe in stavbnega pohištva, alge na fughah keramičnih ploščic ter morebitne ostale drobne napake na opremi sobe, ki ne vplivajo bistveno na estetski izgled in njeno funkcionalnost, ne glede na kategorijo objekta ne morejo biti predmet pritožbe, saj ne zmanjšujejo kvalitete bivanja gostov.

Pojav žuželk in insektov, ki v omejenem obsegu prehajajo skozi odprtine namenjene prezračevanju, je v objektih, še posebej tistih v naravnem okolju, povsem običajen in kot tak ne more biti predmet pritožbe. V kolikor zgornje pri gostih povzroča določeno nelagodje, se lahko obrnejo na recepcijo objekta, ki bo, v okviru svojih zmožnosti, poskusila zagotoviti zmanjšanje pojava ali zamenjavo sobe.

#### PRIJAVA IN ODJAVA V HOTELU

Splošno pravilo je, da se na dan prihoda lahko vselite v sobo po 14.00 uri, zapustite pa jo na dan odhoda do 10.00 ure. V kolikor boste želeli obdržati sobo na dan odhoda, boste morali preveriti na recepciji za razpoložljivost in doplačati za podaljšano bivanje. V večini hotelov je na voljo soba kamor lahko shranite prtljago do odhoda na letališče.

#### SOBE

V kolikor v opisu sobe ni drugače navedeno, gre največkrat za standardne sobe z možnostjo dodatnega ležišča, kar pa lahko privede do prostorske stiske. Dodatna ležišča v večini primerov niso enakovredna normalnim hotelskim posteljam (pogosto zložljiva postelja ali zofa) in so lahko krajša ali ožja. Vse to smo že upoštevali pri oblikovanju cen. 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.

#### KLIMATSKE NAPRAVE

V večini primerov, v kolikor ni drugače navedeno, so sobe opremljene s klimatskimi napravami, ki so centralno vodene s strani hotela in običajno obratujejo le nekaj ur dnevno v visoki sezoni. V številnih hotelih so klimatske naprave v zadnjih letih posodobili, tako da delujejo le pri zaprtih vratih in oknih oz. ob uporabi ključa. Klimatska naprava se ob odhodu iz sobe oz. odprtju oken ali vrat avtomatsko izklopi. Žal je obratovanje klimatskih naprav povezano s hrupom.

## OSKRBA Z VODO/ELEKTRIČNO ENERGIJO

Zaradi dolgotrajne suše ali vročine lahko občasno pride do pomanjkanja vode ali prekinjene oskrbe z električno energijo, na kar hotelir nima vpliva. V številnih deželah ogrevajo toplo vodo s sončno energijo. Pri slabem vremenu oz. istočasni uporabi več hotelskih prh lahko pride do kratkotrajnih omejitev.

## NOČNI MIR

Večina sredozemskih dežel oživi zvečer in se umiri šele zjutraj. Upoštevajte, da je lahko v hotelih in klubih po 22.00 uri hrupno. Pogosto se v neposredni bližini hotelov nahajajo bari, diskoteke in restavracije, ki imajo uradna dovoljenja, zato na hrup ni mogoče vplivati. Običajno poteka odvoz smeti v zgodnjih jutranjih urah. Upoštevajte, da odvoz ne poteka brez hrupa, a je nujen. Večina prihodov potnikov na počitniške destinacije je povezana z letalskim prevozom kar je povezano s hrupom. Približna oddaljenost hotelskega objekta od letališča je navedena v opisu hotelov na spletni strani.

## VZDRŽEVALNA DELA IN RENOVACIJE

Glede na to, da določeni hoteli obratujejo celo leto, predvsem v Egiptu, Turčiji in Tuniziji, se različna vzdrževalna dela in renovacije izvajajo ves čas. Agencija na to nima vpliva. V primeru zelo motečih del, prosimo, da se obrnete na lokalnega predstavnika ali hotelirja in skupaj najdete ustrezno rešitev.

## ŠPORT, ANIMACIJA IN AKTIVNOSTI

Športne aktivnosti so odvisne od sezone letovanja, razpoložljivosti in vremenskih razmer. Določene storitve je možno koristiti po predhodni rezervaciji. Upoštevajte, da so lahko športni rekviziti glede na pogosto uporabo v slabšem stanju in ne ustrezajo vedno našim standardom. Uporaba športnih naprav in udeležba v aktivnostih je na lastno odgovornost. Za določene aktivnosti je potrebno minimalno število udeležencev, ki je odvisno od posamezne aktivnosti. Starši odgovarjajo za svoje otroke. Športne naprave in vozila pred izpogojo oz. uporabo dobro preglejte. Pri poškodbah opreme se plača odškodnina in kraju samem. Otroška animacija oz. otroški klub ni otroški vrtec. V mednarodnih klubih potekata zabavišni program in animacija v različnih jezikih.

## POSEBNE ŽELJE POTNIKOV

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

Enoposteljne sobe so v večini hotelov v omejenem številu, pri čemer velikost, opremljenost in lega ni vedno identična s standardno sobo. Pri nastanitvi v tri-posteljni sobi mora potnik upoštevati, da gre večinoma za dvoposteljno sobo z dodatnim ležiščem, pri čemer nastanitev tretje osebe ne ustreza standardu nastanitve ostalih dveh oseb. Največkrat gre za zložljivo posteljo, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je večinoma primerna za otroke.

V skladu s hotelskimi uzancami in standardi soba z oznako »morska stran« pomeni sobo, ki se nahaja v delu hotela, obrnjenem proti morju, ne pomeni pa nujno »pogleda na morje«. V nižjih nadstropjih lahko slednjega ovirajo različne arhitekturne ali naravne ovire, kot so drevesa in podobno. Soba z oznako »park stran« pomeni sobo, ki se nahaja v delu hotela, s pogledom na park, lahko tudi parkirišče, cesto, sosednje objekte.

## HRANA IN PIJAČA

Večina hotelov poleg standardne evropske hrane nudi tudi tradicionalne tipične jedi, pogosto pripravljene s posebnimi začimbami in sestavinami. V večini držav voda iz pipe ni pitna. Upoštevajte, da telo rabi nekaj dni, da se privadi na novo podnebje in drugačno prehrano. Priporočamo, da se pred odhodom posvetujete z zdravnikom ali farmacevtom glede ustreznih zdravil. Hotelirji ob poznih prihodih oz. odhodih niso dolžni postreči obroka. V primeru, da se odločite za fakultativni izlet v zgodnjih jutranjih urah se na recepciji hotela pozanimajte o možnosti lunch paketa.

## Kontinentalni zajtrk

Navadno je sestavljen le iz masla, marmelade, kave, čaja in kruha oziroma žemljic. Večinoma ga strežejo, lahko pa je tudi kot samopostrežni.

## Obogaten kontinentalni zajtrk

Običajno je možen v dveh oblikah. Lahko je kontinentalni zajtrk, pri katerem je vsak dan na voljo še npr. ena vrsta salame ali/in sira ter morda še sadni sirup. Lahko pa je kontinentalni zajtrk tak, da mu vsak dan dodajo kaj drugega, npr. en dan trdo kuhano jajce, drugi dan nekaj rezin sira, tretji dan jogurt itd. Lahko ga strežejo, lahko pa je tudi samopostrežni.

## Ameriški zajtrk

Običajno je sestavljen iz masla, marmelade, čaja, kave, mleka, kruha, žemljic, salame, sira, sadnega sirupa, jajc, jogurta, sadja ali kompota. V nekaterih objektih je bolj bogat in raznovrsten, v drugih manj. Večinoma je samopostre-

žni, lahko pa ga tudi strežejo.

## Polpenzion

Pri polpenzionu se storitev načeloma začne vedno z večerjo in konča z zajtrkom na dan odhoda (neodvisno od urnika poleta).

## All inclusive

Natančen obseg v ceno vključenih storitev je naveden v opisu hotela in je odvisen od njegove kategorije. Tudi hoteli iste kategorije imajo lahko različno ponudbo in kakovost storitev vse vključeno. Natančen program All inclusive ponudbe pridobite na recepciji hotela. Ustekleničeno vodo je potrebno plačati. All inclusive storitve je možno koristiti do odjave iz hotela. Neizkoriščene storitve se ne izplačajo. V večini hotelov, ki imajo poleg standardnih storitev tudi All Inclusive ponudbo, boste ob prijavi prejeli plastično zappestnico, ki jo je potrebno nositi ves čas bivanja v hotelu, saj velja kot dokazilo o plačani storitvi. V določenih hotelih je mini bar napolnjen z vodo ter nekaterimi brezalkoholnimi in alkoholnimi pijačami (proti doplačilu). Nekateri hoteli nudijo pestro animacijo in nekatere športne aktivnosti brez doplačila, prav tako so senčniki in ležalniki vključeni v ceno.

## INTERNET

V opisu hotela je navedeno ali je omogočen dostop do interneta. Na področju recepcije je v nekaterih hotelih na voljo brezžični internet (proti doplačilu). Opozorilo: ob več uporabnikih hkrati je hitrost upočasnjena oz. motena.

## VARNOST

Hotel in BookBLU 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, brezplačno ali z ustreznim doplačilom, odvisno od kategorije objekta in dežele, kamor potujete. Uporabo sefa je potrebno urediti na licu mesta. V primeru kraje je le-to potrebno prijaviti policiji. V tem primeru in v drugih nujnih primerih se obrnite na predstavnika na destinaciji. BookBLU in hotelir za ukradene predmete ne prevzemata odgovornosti.

## 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 kraju samem, po pogojih lokalne agencije.

## III. PREZASEDENOST (OVERBOOKING)

V posameznih primerih lahko pride do prezasedenosti oz. overbookinga. Trudimo se, da do tovrstnih situacij ne bi prihajalo in v kolikor imamo podatek o prezasedenosti pravočasno, vas o tem obvestimo pred odhodom. Žal pa včasih prezasedenost kapacitet nastane v zadnjem trenutku. V primeru, da tudi mi nismo o tem obveščeni, se bo lokalni agent potrudil najti enakovredno ali boljše namestitve.

## IV. FLEX TARIFA

Pri tistih ponudbah posameznih potovalnih storitev oz. paketnih potovanj, kjer je to posebej označeno s pojmom „flex-tarifa“, pridobi potnik s plačilom navedenega zneska ob sklenitvi pogodbe pravico do vrnitve plačane kupnine za potovalno storitev oz. za potovanje v primeru njegovega pisnega odstopa od pogodbe iz kateregakoli razloga, vendar le, če poda pisno odpoved pred dogovorjenim pričetkom potovanja. Višina Flex tarife in maksimalno število dni za odpoved pred potovanjem se med organizatorji razlikuje, zato vam bomo podali točne informacije pred rezervacijo vaših počitnic.

## V. POSEBNOSTI PROMO ARANŽMAJEV

Potovanje v zadnjem hipu »last minute« ali »promo« 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, destinacijo potovanja/letovanja in včasih tudi kraj nastanitve. Pri teh aranžmajih se potnik seznanja z imenom objekta najkasneje ob prihodu na destinacijo.

Pri tovrstnih aranžmajih (economy, ruleta, fortuna, jocker, no name hotel, last minute...) je ime hotela znano šele ob prihodu v kraj letovanja. To pomeni, da izbira lege objekta in tipa sobe ni možna. Potnik upošteva, da je nastanitev možna tudi na slabših lokacijah (mestni hotel, večja oddaljenost od plaže, bližina gradbišča ...), tudi sobe so večinoma na slabši lokaciji oziroma so skromneje opremljene (pogled na parkirišče, nad kuhinjo, ob dvigalu, nad diskoteko ...). 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 hotelu, saj gre večkrat za prodajo zadnjih sob v posameznem objektu.

## VI. POTOVALNI DOKUMENTI

Za brezskrbno potovanje brez zapletov se na pot odpravite z ustreznimi potovalnimi dokumenti. Pred potovanjem preverite veljavnost potovalnih dokumentov (osebna izkaznica ali potni list). Za večino držav velja, da mora potni list veljati še vsaj 6 mesecev po vstopu v državo.

### 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 dolžan na lastne stroške priskrbeti nove. Pri urejanju formalnosti v zvezi s tem se potnik lahko za pomoč in nasvete obrne na 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.

## VII. FAKULTATIVNI IZLETI

Odpravite se na izlet in doživite pravo lepoto vaše sanjske destinacije. Spomini na počitnice vas bodo spremljali še mnoga leta, če jih boste zapečatili z novimi spoznanji. Fakultativne izlete, ogledne in prevoze na počitnicah organizirajo lokalne agencije. Organizator potovanja na izvedbo teh izletov nima nobenega vpliva in za pravilnost izvedbe izletov ne prevzema odgovornosti. V primeru neustrezne izvedbe izleta se potnik obrača neposredno na izvajalca storitve.

## VIII. 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 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.

## IX. PRODAJA TURISTIČNIH ARANŽMAJEV PREKO INTERNETA

V primeru naročila oz. prodaje turističnega aranžmaja preko spleta veljajo splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje in posebni pogoji poslovanja ter ponudba, objavljeni na [BookBLU](#) spletni strani oziroma na internetni strani posrednika [BookBLU](#). 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 storitev preko spleta.

## X. 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.

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 potovanje 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.

## XI. VIZUMI IN CEPLJENJE

Slovenski državljani za vstop v določene države potrebujejo vizum, ki so do-

ločeni po diplomatskih meddržavnih dogovorih. Dolžnost potnika je, da ima pred potovanjem urejene potrebne potovalne dokumente. Na povezavi [Mini-strstva za notranje zadeve](#) preverite pogoje ter določila za vstop v posamezno državo. Prav tako je pomembno, da pred potovanjem preverite veljavnost potnega lista, saj za večino držav velja, da mora biti potni list veljaven še vsaj 6 mesecev po vstopu v državo. Neurejeni potovalni dokumenti (npr. vizumi, cepljenja) niso razlog za odpoved potovanja brez nastalih stroškov.

Za potovanja v določene države, se je potnik po predpisih Svetovne zdravstvene organizacije dolžan cepiti in si priskrbeti ustrezne dokumente (mednarodno potrdilo – rumeno knjižico v kateri so vpisana opravljena cepljenja). Na spletni strani [Zdravi na pot + nazaj](#) in [Cepljenje.info](#) lahko pridobite informacije za katere države je cepljenje obvezno ali priporočeno.

Ljubljana, 20. 3. 2026