

ZAKON O VARSTVU POTROŠNIKOV

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

OBRAZEC STANDARDNIH INFORMACIJ ZA POGODBO O PAKETNEM POTOVANJU

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

Ključne pravice na podlagi zakona, ki ureja varstvo potrošnikov:

- Potrošniki prejmejo vse bistvene informacije o turističnem paketu pred sklenitvijo pogodbe o paketnem potovanju.
- Za ustrezno izvedbo vseh potovalnih storitev, vključenih v pogodbo, je vedno odgovorno vsaj eno podjetje.
- Potrošniki prejmejo telefonsko številko za nujne primere ali podatke o kontaktni točki, prek katere lahko pridejo v stik z organizatorjem potovanja ali potovalno agencijo.
- Potrošniki lahko z obvestilom v razumnem roku in ob plačilu morebitnih dodatnih stroškov turistični paket prenesejo na drugo osebo.
- Cena turističnega paketa se lahko poveča le, če nastanejo posebni stroški (na primer cene goriva) in če je to izrecno določeno v pogodbi, v nobenem primeru pa ne pozneje kot 20 dni pred začetkom turističnega paketa. Če se cena poviša za več kot 8% cene turističnega paketa, lahko potrošnik odstopi od pogodbe. Če si organizator potovanja pridržuje pravico do povišanja cene, ima potrošnik pravico do znižanja cene, če pride do znižanja zadevnih stroškov.
- Potrošniki lahko odstopijo od pogodbe brez plačila kakršnekoli odstopnine in prejmejo celotno povračilo vseh plačil, če se je znatno spremenil kateri od bistvenih elementov turističnega paketa razen cene. Če podjetje, odgovorno za turistični paket, turistični paket pred njegovim začetkom prekliče, so potrošniki upravičeni do povračila plačil, kadar je to ustrezno, pa tudi do povrnitve škode.
- Potrošniki lahko v primeru izrednih okoliščin odstopijo od pogodbe pred začetkom turističnega paketa brez plačila kakršnekoli odstopnine, na primer, če v kraju potovanja nastanejo resne varnostne težave, ki bi verjetno vplivale na turistični paket. Poleg tega potrošniki lahko odstopijo od pogodbe kadarkoli pred začetkom turističnega paketa proti plačilu ustrezne in upravičene odstopnine.
- Če bistvenih elementov turističnega paketa po njegovem začetku ni mogoče zagotoviti v skladu z dogovorom, je treba potrošniku brez dodatnih stroškov ponuditi primerne nadomestne aranžmaje. Potrošniki lahko brez plačila kakršnekoli odstopnine odstopijo od pogodbe, kadar storitve niso izvedene v skladu s pogodbo in to znatno vpliva na izvedbo turističnega paketa ter organizator potovanja težave ne odpravi.
- Potrošniki so upravičeni tudi do znižanja cene in/ali povrnitve škode, kadar potovalne storitve niso izvedene ali so neustrezno izvedene.
- Če je potrošnik v težavah, mora organizator potovanja zagotoviti pomoč.

ZAKON O VARSTVU POTROŠNIKOV

- **Supra Skupina d.o.o. bo potnikom omogočila vrnitev v domovino v primeru, da bi ponudnik v času potovanja potnika postal insolventen.** V primeru neizogibnih okoliščin, npr. terorističnih napadov ali naravnih nesreč, bo Supra Skupina d.o.o. zagotovil potnikom nastanitev podobnega standarda, kot so bile nastanitve na potovanju. Organizator bo potnikom povrnil stroške do višine treh nočitev. To velja le za primere, ko ni mogoč pravočasen povratek v domovino.

Supra Skupina d.o.o. kot organizator potovanja zagotovi jamstvo za povračilo vseh plačil, ki so bila izvedena s strani potnika ali v njegovem imenu, če posamezne potovalne storitve niso bile izvedene zaradi likvidnostnih težav Supra Skupina d.o.o.. V primeru, da likvidnostne težave agencije vplivajo na izvedbo potovanja oziroma aranžmaja, ki se je že začel izvajati, jamstvo obsega tudi brezplačno zagotovitev povratka potnikov in financiranje nastanitve pred povratkom, če je to potrebno.

Osnovne informacije o veljavnem Garantnem pismu za zavarovanje likvidnostnih težav organizatorja potovanj in asistenčni storitvi, skladno z Zakonom o varstvu potrošnikov ZVPot-H:

Podatki o veljavnem Garantnem pismu za zavarovanje likvidnostnih težav organizatorja potovanj in podjetij, ki omogočajo povezane potovalne aranžmaje:

- Številka garantnega pisma in datuma izdaje: 10018194496 po pogojih 01-KAV-01/15, KAV-NTA, izdana 13.5.2019.

- Izdajatelj jamstva (garant): Adriatic Slovenica d.d., Ljubljanska cesta 3A, 6503 Koper.

- Predmet zavarovalnega jamstva: jamstvo za povračilo vseh plačil, ki so bila izvedena s strani potrošnika ali v njegovem imenu, če posamezne potovalne storitve niso bile izvedene zaradi likvidnostnih težav organizatorja potovanj.

Podatki o asistenčnem centru na Adriatic Slovenica, d.d., ki zagotavlja potrošniku asistenčno storitev v primeru likvidnostnih težav organizatorja potovanj. Likvidnostne težave, skladno z veljavno zakonodajo nastopijo v primeru, ko je organizator potovanj nesposoben pravočasno izpolnjevati pogodbeno dogovorjene obveznosti. V navedenem primeru potrošnik pozove organizatorja potovanj, da v roku 48 ur zagotovi izpolnitev pogodbenih obveznosti in za to predloži ustrezno dokazilo. V kolikor po poteku navedenega roka obveznosti niso izpolnjene, potrošnik kontaktira asistenčni center, ki v nadaljnjih 72 urah zagotovi povračilo stroškov, skladno z jamstvom po veljavnem Garantnem pismu za zavarovanje likvidnostnih težav.

Kontaktni naslov:

Adriatic Slovenica d.d., Ljubljanska cesta 3A, 6503 Koper, Enota za odnose s strankami,
Asistenčno - storitveni center

Telefonska številka (za klice iz Slovenije in tujine): +386 5 6628500.

ODGOVORNI ORGANIZATOR

Supra Travel, Supra Skupina d.o.o., Kajuhova 71, 2310 Slovenska Bistrica, Slovenija.

Več o Splošnih pogojih poslovanja na: <https://www.supratravel.si/supratravel/splosni-pogoji.html>