

**SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA SUPRA TRAVEL, SUPRA SKUPINA D.O.O.****1) SPLOŠNA DOLOČILA**

Splošni in posebni pogoji ter navodila so sestavni del vseh aranžmajev Supra Skupina d.o.o. in so kot priloga v katalogih in cenikih ali so objavljeni na [www.supratravel.si](http://www.supratravel.si). Potnik je ob sklenitvi pogodbe seznanjen s splošnimi pogoji in navodili in z njimi nepreklicno soglaša! Za veljavno verzijo se šteje verzija, objavljena na [www.supratravel.si](http://www.supratravel.si), v njeni zadnji verziji, ali najkasneje v verziji v času prijave potnika.

Prav tako so sestavni del pogodbe/prijavnice oz. napotnice/voucherja, ki jo skleneta Supra Skupina d.o.o. oz. pooblaščenca agencija in potnik, ki se prijavlja za določen turistični aranžma. Splošni pogoji veljajo le za turistične aranžmaje, ki jih organizira Supra Skupina d.o.o., razen v kolikor je izrecno navedeno, da veljajo tudi za prodajo aranžmajev drugih organizatorjev. V primeru, da je v posebnih pogojih poslovanja ali posameznem programu glede katerekoli točke splošnih pogojev in navodil določeno drugače, velja navedba oz. določilo, navedeno v programu! Organizator potovanja je potovalna agencija, ki je v pogodbi o potovanju navedena kot organizator potovanja in jamči za izvedbo objavljenega programa po vsebini aranžmaja.

V primeru prodaje po internetu se šteje, da je potnik sprejel določila teh Splošnih pogojev poslovanja takrat, ko je po internetu naročil turistični aranžma. V primeru rezervacije po telefonu, potnik od Supra Skupina d.o.o. prejme na elektronski ali fizični naslov pogodbo/prijavnico, katere sestavni del so splošni pogoji poslovanja. Potnik lahko kadarkoli zahteva, da se mu splošni pogoji v celoti pošljejo na elektronski naslov ali po pošti na fizični naslov. Z določili splošnih pogojev in navodil se potnik lahko seznanja na spletni strani [www.supratravel.si](http://www.supratravel.si), kjer so posebej označeni in splošno dostopni. Naročnik oziroma potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo ali opravila nakup in plačilo turističnega aranžmaja ali druge storitve Supra Skupina d.o.o. in se nanj nanašajo splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje.

Supra Skupina d.o.o. nima vpliva na splošne pogoje poslovanja in poslovne odločitve partnerjev, za katere veljajo posebni pogoji poslovanja. Še posebej opozarjamo, da so le-ti lahko drugačni od splošnih pogojev poslovanja, ki veljajo v Republiki Sloveniji in Evropski Uniji. Potnik se s prijavo na tovrstne aranžmaje eksplicitno strinja s temi pogoji, ter uveljavlja vse svoje zahteve pri organizatorju teh potovanj.

Aranžmaji podjetja Supra Skupina d.o.o. so namenjeni predvsem študentom, dijakom in ostali mladini in sicer kot blagovna znamka Supra Travel. V primeru, da je pri opisu programa navedeno, da gre z programe za vse generacije (npr. predbožični izleti, pomladni in prvomajski izleti, jesenski izleti, ipd.), so aranžmaji namenjeni vsem strukturam in starostnim skupinam potnikov.

Prijavitelj mladoletnih potnikov je dolžen o njihovi mladoletnosti obvestiti agencijo ob rezervaciji, torej pred izdajo pogodbe. Mladoletne osebe starejše od 16 let (na dan odhoda na potovanje) lahko potujejo v spremstvu polnoletne osebe z ustreznim potrdilom od staršev ali skrbnikov, ki dovoljujejo in so seznanjeni z njihovim odhodom na potovanje. Mladoletne osebe mlajše od 16 let (na dan odhoda na potovanje) lahko potujejo samo v spremstvu vsaj enega od staršev.

Ko potnik v agenciji, po telefonu ali preko interneta naroči turistični aranžma, se šteje, da je sprejel določila teh splošnih pogojev. Prijava potnika je zavezujoča. Od nje lahko odstopi le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja. Za zavezujočo prijavo se poleg izrecne pisne prijave oz. podpisane pogodbe šteje tudi vsako naročilo posredovano v ustni ali pisni obliki po telefonu ali internetu. Potnik je odgovoren za stroške in posledice, nastale zaradi napačnih podatkov, če ob prijavi ne navede pravih podatkov.

**2) POSEBNI POGOJI ZA VODENA POTOVANJA**

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

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

Posamezna vstopna mesta so zagotovljena ob najmanj 15 prijavljenih potnikov za posamezen vstop oz. Kot je navedeno v programu. V primeru, da željenega vstopnega mesta zaradi premajhnega števila prijavljenih potnikov ne uspemo zagotoviti, se

prijava samodejno prestavi in potrdi na najbližje zagotovljeno vstopno mesto.

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

POMEMBNO: prijave sprejemamo glede na zasedenost prostih kapacitet, ki se nanašajo na število sedežev v avtobusu, prosta mesta na letalu, število sob v hotelu. Glede na navedeno se lahko zgodi, da moramo večkrat prodajo zaključiti tudi do 3 tedne pred odhodom. Vezani smo na izdajo letalskih vozovnic, sprostitev rezerviranih neprodanih sob in tako prodaja tik pred odhodom ni več mogoča. Optimalna oziroma višja cena, tako ni odvisna le od končnega števila potnikov, pač pa tudi od rokov, ki nam jih pogojujejo ponudniki oziroma izvajalci storitev. Nadaljnja prodaja je po iztečenih rokih možna le na vprašanje, cena potovanja pa je praviloma bistveno višja. Aktualne cene so tako objavljene na spletu.

V primeru posebnih letal (charter let), je najmanjše število potnikov 140 na letalu in najmanj 45 potnikov na posameznem avtobusu. Na takšnih potovanjih je možnih več programov in več avtobusov, cena pa je preračunana na število potnikov na posameznem avtobusu.

Pri rednih letalskih prevozih, kot tudi charter letih, imamo običajno različne časovnice, ki so odvisne od dneva potovanja, letalskega prevoznika in so vedno lahko podvržene spremembam. Zato posebej opozarjamo, da sta prvi in zadnji dan potovanja načeloma namenjena prihodu in odhodu z destinacije. Polni dnevi so tisti dnevi, kjer napravimo večino ogledov in niso vezani na prihod in odhod. Besedila so univerzalna, zato naprošamo, da aktualne časovnice vedno preverite na spletu in to pri posameznem odhodu. Čim so objavljene na spletu ne morejo biti predmet kakršnih koli reklamacij ali napačnih interpretacij. Zaradi prihoda in odhoda z destinacije, velja tako za avtobusne, letalske ali ladijske prihode, se tako zaporedje programa lahko spremeni, ne samo tekom dneva, temveč tudi po dnevih. Organizator glede na časovnico prihoda in odhoda napravi optimalno razporeditev ogledov.

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

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

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

### **3) PRIJAVA**

Potnik se lahko prijavi za turistični aranžma, ki ga organizira Supra Skupina d.o.o., v katerikoli Supra Travel poslovalnici ali pooblaščenici agenciji ali preko internetnega obrazca za prijavo. Ob prijavi Supra Skupina d.o.o. in potnik skleneta pogodbo, ki je obenem tudi potrdilo o rezervaciji in vsebuje podatke o potnikovem turističnem aranžmaju ali pa se sklicuje na program aranžmaja, kjer so ti podatki navedeni. Ob prijavi je potnik dolžan navesti vse podatke in predložiti dokumente, ki jih zahteva program potovanja, ter plačati prijavnino in stroške akontacije za prijavo.

Supra Skupina d.o.o. za svoje storitve zaračunava naročniku standardne rezervacijske stroške in stroške za sestavo ponudbe pri prodaji turističnih aranžmajev v višini 10 EUR na osebo (5 EUR za otroke do dopolnjenega 12. leta – na dan prijave) pri enodnevnih potovanjih in 10 EUR (5 EUR za otroke do dopolnjenega 12. leta – na dan prijave) na prijavljeno osebo za ostala razpisna potovanja, oziroma 30 EUR pri potovanjih, pripravljenih po naročilu, kar je objavljeno na vidnem mestu v poslovalnicah Supra Skupina d.o.o.. V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov. Prijava potnika je zavezujoča. Od nje lahko odstopi le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja navedenih v Splošnih pogojih poslovanja.

Za zavezujočo prijavo se poleg izrecne pisne prijave oziroma podpisane pogodbe šteje tudi vsako naročilo, posredovano v ustni ali pisni obliki, ki vsebuje ime in priimek potnika in ostalih udeležencev, številko kreditne kartice ali identifikacijo drugega plačilnega inštrumenta, plačilo prijavnine ali njenega dela, plačilo stroškov prijave ali dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik posređoval zavezujočo prijavo ali prijavo, ki vsebuje katerega koli izmed navedenih podatkov.

Če v katalogu ne najdete želenega kraja ali objekta, vam bomo z veseljem posređovali rezervacijo po vaši želji. Pri rezervaciji po vaši želji je potrebno položiti 50 EUR (za rezervacijo do 10 dni pred odhodom pa 30% predvidene vrednosti aranžmaja), kot garancijo za izvedbo rezervacije. V primeru vaše potrditve se vam vplačan znesek upošteva v dobro pri dokončnem plačilu, v primeru pa, da si premislite in ne potrdite rezervacije, denar zadržimo kot strošek izvedbe rezervacije. Za vsako spremembo že potrjene rezervacije aranžmaja je potrebno plačati 20 EUR.

Če potnik ali njegovo prijavno mesto ne plača aranžmaja v predvidenem roku, se šteje, da je odpovedal aranžma. Organizator ima pravico obračunati odpovedne stroške v skladu s točko ODPOVED POTOVANJA.

V kolikor ste se odločili za rezervacijo z opcijo (povpraševanje ali ponudbo) s strani organizatorja, veljajo pogoji za sklenitev pogodbe, ki so označeni na opcijskem dokumentu. Opcija ne velja in ni zavezujoča v primeru višje sile ali »stop bookinga«. Ob rezervaciji na poizvedbo (RQ – request) potnik plača varščino v višini, ki je odvisna od lestvice stroškov odpovedi odgovornega organizatorja ter predvidenega datuma odhoda, in ki ni nižja do 50 EUR.

Potnik ob prijavi sklene pogodbo o rezervaciji (pogodbo/prijavnico). Na ta način postane vse, kar je navedeno v teh pogojih oziroma pogojih odgovornega organizatorja, pravna obveznost, tako za potnika kot za organizatorja, v koliko odgovorni organizator takšno rezervacijo po poizvedbi potrdi. V kolikor se potnik odloči za rezervacijo z opcijo (povpraševanje ali ponudbo) s strani organizatorja, veljajo pogoji za sklenitev pogodbe, ki so označeni na opcijskem dokumentu. Opcija velja in ni zavezujoča v primeru višje sile ali »stop bookinga«.

Potnik je ob odhodu dolžan vodji potovanja oz. predstavniku Supra Skupina d.o.o. predložiti potrdilo o celotnem plačilu aranžmaja, v nasprotnem primeru vodja potovanja oz. predstavnik Supra Skupina d.o.o. ni dolžan sprejeti potnika na potovanje oz. aranžma.

Posebni akcijski darilni boni in ponudbe, ki jih podarja Supra Skupina d.o.o., so unovčljivi samo ob nakupu novih aranžmajev in se ne priznavajo za že opravljene rezervacije.

#### **4) PLAČILO**

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

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

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

Za ponudbo ULTRA HYPER FIRST MINUTE veljajo določila za plačila v spodaj navedenih rokih:

- za programe **ново leto** je potrebno opraviti vsa plačila aranžmaja do 30. oktobra. Možnost plačila v obrokih.
- za programe **predbožični izleti** je potrebno opraviti vsa plačila do 30. oktobra. Možnost plačila v obrokih.
- za programe **prvomajski izleti** je potrebno opraviti vsa plačila do 25. marca. Možnost plačila v obrokih.
- za programe **jesenski izleti** je potrebno opraviti vsa plačila do 30. septembra. Možnost plačila v obrokih.
- za programe **Snow Break Ski Opening** je potrebno opraviti vsa plačila do 10. novembra. Možnost plačila v obrokih.

Za ponudbo SUPRA FIRST MINUTE veljajo določila za plačila v spodaj navedenih rokih:

- za programe **ново leto** je potrebno opraviti vsa plačila aranžmaja do 30. oktobra. Možnost plačila v obrokih.
- za programe **predbožični izleti** je potrebno opraviti vsa plačila do 30. oktobra. Možnost plačila v obrokih.
- za programe **prvomajski izleti** je potrebno opraviti vsa plačila do 25. marca. Možnost plačila v obrokih.
- za programe **jesenski izleti** je potrebno opraviti vsa plačila do 30. septembra. Možnost plačila v obrokih.
- za programe **Snow Break Ski Opening** je potrebno opraviti vsa plačila do 10. novembra. Možnost plačila v obrokih.

## 5) CENE ARANŽMAJA

Cene potovanja so določene s programom in cenikom potovanja ali letovanja, ter veljajo od dneva objave programa.

Potnik je ob osnovni ceni turističnega aranžmaja dolžan plačati tudi vsa doplačila (letališke, luške, varnostne pristojbine, vizume, doplačila za gorivo, ipd.), ki se, v kolikor že niso všteta v osnovno ceno aranžmaja, v pogodbi o potovanju seštejejo skupaj z osnovno ceno turističnega aranžmaja ter morebitnimi neobveznimi doplačili v končno ceno in tako na podlagi pogodbe o potovanju predstavljajo končno obveznost potnika. Supra Skupina d.o.o. si pridržuje pravico do spremembe cene zaradi sprememb v menjalniškem valutnem tečaju ali sprememb v tarifah prevoznikov, ki vplivajo na ceno potovanja, v skladu z zakonikom, ki ureja obilgacijska razmerja in predpisi, ki so veljavni v Republiki Sloveniji. O morebitni spremembi cene potovanja Supra Skupina d.o.o. potnika obvesti 20 dni pred odhodom. Če zvišanje dogovorjene cene preseže 8%, ima potnik pravico razdreti pogodbo po obilgacijskem zakoniku, ne da bi moral povrniti škodo. V tem primeru organizator potniku povrne vplačan znesek aranžmaja, ne povrne pa stroškov prijavnine, viz, cepljen in podobno. Tako določilo v nobenem primeru ne trdi, da bodo nastopili pogoji za zvišanje cene aranžmaja. Supra Skupina d.o.o. 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. Izračuni za letalske aranžmaje so izračunani na min. 25 potnikov, za izvedbo potovanja zasnovanega na posebnem letalskem prevozu na 140 potnikov, za avtobusne aranžmaje pa na min. 45 potnikov, kjer ni drugače navedeno. Avtobusni odhod, ki je označen opcijsko (z zvezdico) pa pomeni, da mora biti prijavljeno najmanj 15 potnikov za odhod iz istega mesta. Supra Skupina d.o.o. lahko v programu določi, da potnik plača storitve, ki bodo opravljene na potovanju, na kraju samem. V tem primeru Supra Skupina d.o.o. 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.

Za postopek rezervacije kart preko sistema Eventim, Entrio, GigsTix (Exit Festival) ali drugih sistemov za prodajo & izdajo vstopnic, obračunavamo obdelavo v višini 2,50€ na vstopnico (že vključeno v ceno, razen če ni izrecno napisano drugače). V primeru, da potnik želi izplačilo vplačanega denarja za že kupljeno vstopnico, se znesek povračila zmanjša za 5 EUR (odstopnina) – to velja samo takrat, kadar je takšna odpoved sploh mogoča in jo potrjuje tudi organizator dogodka. Odstopnina se obračuna tudi pri povračilu vplačila vstopnice zaradi odpovedi dogodka ali prestavitve dogodka oz. prireditve (epidemija, pandemija, višja sila).

Cene doplačil so informativne narave in se lahko spremenijo. Morebitni popusti in ugodnosti se med seboj izključujejo ter se ne seštevajo. V kolikor je predvidenih več popustov, si lahko potnik izbere tisti popust, ki mu najbolj ustreza.

## 6) STORITVE VŠTETE V CENE ARANŽMAJA

Če ni v programu drugače določeno, so v ceni aranžmaja vštete prevozne, hotelske in gostinske storitve, navedene v programu potovanja, kot tudi organizacija potovanja, DDV in osnovno nezgodno zavarovanje (velja samo za države EU). Če ni v programu drugače določeno, veljajo cene posameznega turističnega aranžmaja na osebo, za nastanitev v tri in štiri-posteljnih sobah oz. namestitvenih enotah (bungalovi, apartmaji, ipd), brez zagotovila razgledov, balkonov ipd. in nudijo samo osnovni bivalni standard. V kolikor je želja po nastanitvi treh oseb v eni sobi, potnike opozarjamo, da je tretje ležišče dodatno v sobi in ni vedno enakovredno osnovnemu ležišču. Potniku tako omogočimo, da se izogne doplačilu za enoposteljno sobo. V kolikor so posebnosti, se le te navedene v ceniku oz. programu. Prehrana, udobje in ostala ponudba so pod nadzorom lokalnih turističnih organizacij. Standardi

turističnih ponudb med izbranimi cilji so različni in neprimerljivi. Tudi prehrana je prilagojena lokalnim navadam. Organizator ob vsem zapisanem ne odgovarja za katerokoli ustno ali pisno informacijo, ki jo je potnik dobil na posredniškem prodajnem mestu, prav tako ne odgovarja za informacije, ki so o posameznih objektih napisane na spletnih straneh znanega objekta, saj so tudi te informacije lokalnega značaja in ocene. Na vseh programih je obvezno plačilo povratne škodne kavcije (od 10€ - 50€ na osebo). Povratna škodna kavcija se potniku vrne v primeru, da namestitveni objekt, ki ga potnik uporablja, ostane nepoškodovan oz. da potnik poravnava vse dodatne plačljive storitve, ki jih je naročil v času svojega bivanja (mini bar, telefon, plačljivi TV programi, postrežba v sobi, ipd.). Podatki o brezžični internetni povezavi so povzeti z uradnih strani hotela, na dan izida kataloga. Organizator potovanja ne odgovarja za počasno ali moteno delovanje povezav v primeru preobremenjenosti ali drugih izpadov sistema.

#### **7) DODATNE STORITVE**

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

Supra Skupina d.o.o. lahko v programu priporoči, da potnik plača storitve (fakultativni izleti, najem športne opreme, najem vozila ipd.), ki bodo opravljene na kraju samem. V tem primeru Supra Skupina d.o.o. ne nastopa kot organizator, ne kot posrednik, ampak zgolj kot informator. Potnik plača storitev direktno ponudniku in odgovornemu organizatorju v kraju samem. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahteve izključno pri izvajalcu oziroma ponudniku storitve na kraju samem.

#### **8) POTNIKOVA SPREMEMBA PRIJAVE ALI ODPOVED POTOVANJA**

Potnik ima pravico do odpovedi potovanja v poslovalnici, kjer se je prijavil in to obvezno v pisni obliki, sicer se odpoved potovanja ne upošteva. Pisno odpoved lahko potnik poda na elektronski naslov ([info@supratravel.si](mailto:info@supratravel.si)) Supra skupina d.o.o. ali preko klasične pošte na fizični naslov Supra skupina d.o.o. V primeru, ko potnik odpove aranžma, ima Supra Skupina d.o.o. pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi potovanja. Višina povračila stroškov je odvisna od časa, v katerem je potnik predložil odpoved, odvisna pa je tudi od morebitne spremembe tipa namestitve zaradi delne odpovedi enega od potnikov na pogodbi/prijavnici. Če potnik odpove aranžma, je dolžan Supra Skupina d.o.o. povrniti stroške prijavnine in rezervacijske ter administracijske stroške v višini 20 EUR na osebo (15 EUR za otroke do dopolnjenega 12. leta – v času prijave) in stroške vseh sklenjenih zavarovanj ter že nastale stroške z izdajo vizumov ali vstopnih tax. Višina povračila stroškov odpovedi aranžmaja je odvisna od vrste potovanja in časa pred dnevom pričetka opravljanja storitve v katerem je potnik predložil odpoved oziroma drugače odpovedal potovanje:

Pri pogodbi o paketnem potovanju sklenjeni izven poslovnih prostorov ima potnik pravico, da v 14 dneh odstopi brez navedbe razlogov in plačila odstopnine. Pr tem je dolžan Supra Skupina d.o.o. pokriti administrativne in druge dejanske stroške, ki so pri tem nastali (npr. Strošek prijavnine, rezervacijski stroški, stroški viz, zavarovanj, letalskih pristojbin, itd.).

Potnik mora pogodbo odpovedati pisno, praviloma z osebnim obiskom v poslovalnici, kjer se je prijavil, ter vrniti vse morebiti že prejete dokumente. Ob odpovedi mora potnik podpisati odpovedni dokument, ki mu ga v podpis ponudi prodajni referent. V primeru, da potnik zavrne podpis tega dokumenta, se šteje, da potnik odpovedi ni podal. V kolikor potnik odpove pogodbo po elektronski pošti (v tem primeru ne podpiše odpovednega dokumenta) na delovni dan do 16.00 ure, se šteje, da je odpovedal pogodbo na dan, ko je bilo poslano elektronsko sporočilo. V primeru, da pošlje odpoved po elektronski pošti po 16.00 uri, se šteje, da je pogodbo odpovedal naslednji delovni dan.

A) Za aranžmaje, ki obsegajo vse programe v organizaciji Supra Skupina d.o.o. iz potovanj prodaje preko SPLETNIH PORTALOV S POPUSTI, pri čemer je POPUST NAJMANJ 50% (npr. [www.kuponko.si](http://www.kuponko.si), [www.privoscite.si](http://www.privoscite.si), [www.1nadan.si](http://www.1nadan.si), [www.kolektiva.si](http://www.kolektiva.si) in podobni) in vsa ostala potovanja, za katere izrecno ne veljajo drugačni odpovedni roki:

- za odpoved do 60 dni pred začetkom potovanja organizator zadrži 50% celotne vrednosti aranžmaja in stroške prijavnine ter strošek vseh zavarovanj, viz, letalskih pristojbin,
- za odpoved od 59 do 0 dni pred začetkom potovanja organizator zadrži 100% celotne vrednosti aranžmaja in stroške prijavnine ter strošek vseh zavarovanj, viz, letalskih pristojbin, ki je lahko povečana do višine dejanskih stroškov.

B) Za individualne aranžmaje, ki obsegajo vse programe v organizaciji Supra Skupina d.o.o. iz potovanj SILVESTROVANJA – NOVO LETO, PREDBOŽIČNI IZLETI, PRVOMAJSKI IZLETI, JESENSKI IZLETI, SPRING BREAK, SKI OPENING, IZLETI, POLETJE, FESTIVALI (ne velja za nakup samo festivalske vstopnice):

- za odpoved do 80 dni pred začetkom potovanja organizator zadrži 20% celotne vrednosti aranžmaja in stroške prijavnine ter strošek vseh zavarovanj, viz, letalskih pristojbin,
- za odpoved od 79 do 55 dni pred začetkom potovanja organizator zadrži 40% celotne vrednosti aranžmaja in stroške prijavnine ter strošek vseh zavarovanj, viz, letalskih pristojbin,
- za odpoved od 54 do 45 dni pred začetkom potovanja organizator zadrži 60% celotne vrednosti aranžmaja in stroške prijavnine ter strošek vseh zavarovanj, viz, letalskih pristojbin,
- za odpoved od 44 do 30 dni pred začetkom potovanja organizator zadrži 80% celotne vrednosti aranžmaja in stroške prijavnine ter strošek vseh zavarovanj, viz, letalskih pristojbin,
- za odpoved od 29 dni do 20 dni pred začetkom potovanja organizator zadrži 90% celotne vrednosti aranžmaja in stroške prijavnine ter strošek vseh zavarovanj, viz, letalskih pristojbin,
- za odpoved od 19 dni in manj do začetka potovanja ali celo po njegovem začetku, ga organizator bremeni za celotno vrednost aranžmaja in stroške prijavnine ter strošek vseh zavarovanj, viz, letalskih pristojbin, ki je lahko povečana do višine dejanskih stroškov.

C) Za programe, ki so narejeni za skupine in obsegajo vse programe v organizaciji Supra Skupina d.o.o. iz potovanj ABSOLVENTSKI IZLETI, MATURANTSKI IZLETI in DOLGA POTOVANJA:

- za odpoved do 120 dni pred začetkom potovanja organizator zadrži 10% celotne vrednosti aranžmaja in stroške prijavnine ter strošek vseh zavarovanj, viz, letalskih pristojbin,
- za odpoved od 119 do 90 dni pred začetkom potovanja organizator zadrži 20% celotne vrednosti aranžmaja in stroške prijavnine ter strošek vseh zavarovanj, viz, letalskih pristojbin,
- za odpoved od 89 do 60 dni pred začetkom potovanja organizator zadrži 50% celotne vrednosti aranžmaja in stroške prijavnine ter strošek vseh zavarovanj, viz, letalskih pristojbin,
- za odpoved od 59 do 40 dni pred začetkom potovanja organizator zadrži 80% celotne vrednosti aranžmaja in stroške prijavnine ter strošek vseh zavarovanj, viz, letalskih pristojbin,
- za odpoved od 39 dni do 30 dni pred začetkom potovanja organizator zadrži 90% celotne vrednosti aranžmaja in stroške prijavnine ter strošek vseh zavarovanj, viz, letalskih pristojbin,
- za odpoved od 29 dni in manj do začetka potovanja ali celo po njegovem začetku, ga organizator bremeni za celotno vrednost aranžmaja in stroške prijavnine ter strošek vseh zavarovanj, viz, letalskih pristojbin, ki je lahko povečana do višine dejanskih stroškov.

D) Za posebne akcijske ponudbe ULTRA FIRST MINUTE in SUPRA FIRST MINUTE veljajo posebni odpovedni roki, in sicer:

- za odpoved do 100 dni pred začetkom potovanja organizator zadrži 50% celotne vrednosti aranžmaja in stroške prijavnine ter strošek vseh zavarovanj, viz, letalskih pristojbin,
- za odpoved od 99 dni in manj do začetka potovanja ali celo po njegovem začetku, ga organizator bremeni za celotno vrednost aranžmaja in stroške prijavnine ter strošek vseh zavarovanj, viz, letalskih pristojbin, ki je lahko povečana do višine dejanskih stroškov.

Potnik pri ponudbi ULTRA HYPER FIRST MINUTE lahko spremeni imena potnikov, in sicer do 30 dni pred odhodom se vsaka sprememba obračuna 10 EUR za spremembo imena potnika, od 29 do 2 dni pred odhodom 20 EUR za spremembo imena potnika.

V primerih, ko Supra Skupina d.o.o. ni organizator turističnega aranžmaja, veljajo pogoji organizatorja potovanja, ki jih prodajno mesto priloži prijavnemu dokumentu.

V vseh primerih, ko je predmet pogodbe nakup letalskih vozovnic, ima Supra Skupina d.o.o. poleg stroškov stornacije in administrativnih stroškov tudi pravico do zadržanja rezervacijske pristojbine (TSC).

Odpoved na dan odhoda ali neudeležba brez odpovedi 100% cene aranžmaja. Višina stroškov odpovedi aranžmaja, kadar Supra Skupina d.o.o. ni organizator potovanja, je določena s splošnimi pogoji ali drugim aktom organizatorja. Ne glede na zgoraj določene stroške odpovedi, so le-ti lahko tudi višji, kadar to pogojujejo pogoji organiziranja potovanja, ki jih Supra Skupina d.o.o. narekujejo veljavni pogoji prodaje in jih pogojujejo poslovni partnerji. V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi potovanja drugače določeni, veljajo pogoji določeni v programu. Med potovanjem lahko potnik prekine potovanje na svojo željo in s pisno izjavo o prekinitvi. Če potnik med potovanjem potovanje prekine, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov



ali kupnine ne delno ne v celoti. V kolikor potnik med potovanjem po svoji želji spremeni program oziroma ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe s Supra Skupina d.o.o., 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 Supra Skupina d.o.o. zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati kakršne koli odškodnine ali znižanja cene.

Smatra se tudi, da potnik ni pričel potovanja oziroma, da je odstopil od pogodbe, kadar potnika ne sprejme na prevoz prevoznik (letalski, ladijski, avtobusni in podobno) iz kakršnihkoli razlogov, ki so lahko varnostne ali regulativne narave, ne glede ali se je to zgodilo med potovanjem ali na pričetku potovanja. Potnik je v takem primeru odgovoren za vso povzročeno škodo in ne more uveljavljati nobenih vračil.

Potnik lahko po sklenitvi pogodbe spremeni ime ali število potnikov, tip namestitev v istem hotelu in na isti destinaciji, datum potovanja, pod pogojem, da je taka sprememba možna brez odpovedi aranžmaja. V primeru spremembe zaračuna Supra Skupina d.o.o. potniku administrativne stroške v višini 20 EUR (sprememba imena, števila potnikov, datuma potovanja – v kolikor je to mogoče), v primerih, ko so stroški višji, zlasti kadar aranžma obsega tudi prevoz z letalom in storitve s stroški odpovedi/spremembe izvajalcev, pa zahteva povrnitev dejanskih stroškov. Višji stroški spremembe imena, ki so definirani drugače - torej višje od 20 EUR - in so posebej navedeni v Splošnih pogojih poslovanja (glej zgoraj), veljajo pred določili tega odstavka.

V primeru odpovedi enega ali več potnikov ali kadar se spremeni struktura oz. zasedenost ležišč v rezervirani namestitvi, so potniki, ki potujejo, dolžni poravnati razliko za polno namestitev.

V primeru, da se prijavljeni ne more udeležiti potovanja, ima do 8 dni pred odhodom pravico najti osebo, ki bo namesto njega vstopila v pogodbo o potovanju, pod pogojem da se organizator s tem strinja in da je to mogoče. Zamenjava imena je možna samo osebno na prodajnem mestu Supra Skupina d.o.o. ali preko elektronskega naslova Supra skupina d.o.o. ob predložitvi pisne izjave in osebnih dokumentov obeh oseb oz. ob izpolnitvi obrazca, ki ga lahko najdete na naši spletni strani. V tem primeru bo Supra Skupina d.o.o. bremenil potnika le za stroške spremembe (20 EUR). V primeru, da potnik na lastno željo med potovanjem pisno (izjava o prekinitvi) odstopi od nadaljnega potovanja, ob povratku ni upravičen do povračila stroškov.

Če potnik odpove potovanje zaradi višje sile (vključuje epidemijo, pandemijo in teroristični napad v državah potovanja) ter ni vplačal zavarovanja stroškov odpovedi turističnega potovanja, ima potovalna agencija pravico do povračila vseh svojih stroškov. Agencija ob potnikovi odpovedi in prekinitvi potovanja zaradi višje sile (vključuje epidemijo, pandemijo in teroristični napad v državah potovanja) zadrži najmanj

20 EUR na osebo, v primeru, da potnik potovanja ne prestavi na nov termin ali izbere novo potovanje ter izbere povračilo vplačanega zneska. V primeru, da potnik izbere izdajo vrednostnice oz. dobropisa za vplačani znesek, se ohrani v celoti vplačani znesek potovanja, zmanjšan za stroške viz, zavarovanje stroška odpovedi potovanja in morebitnih drugih stroškov, ki so terminsko vezani na izbrano potovanje.

Pomanjkanje snega ni razlog, ki bi štel za višjo silo, zato Supra Skupina d.o.o. v primeru odpovedi potovanja s strani potnika ravna po določilih o potnikovi spremembi ali odpovedi potovanja. V primeru, ko je organizator aranžmaja druga turistična agencija, katere pooblaščen zastopnik je Supra Skupina d.o.o., veljajo njeni splošni pogoji poslovanja.

## **9) ZAVAROVANJE STROŠKOV ODPOVEDI TURISTIČNEGA POTOVANJA**

DOLOČILA GENERALI ZAVAROVALNICA d.d.

Potnik lahko ob prijavi pri zavarovalnici Generali Zavarovalnica d.d. sklene tudi zavarovanje stroška odpovedi turističnega potovanja za primer, če se zaradi določenih nepredvidenih okoliščin potovanja ne bi mogel udeležiti. V tem primeru mu zavarovalnica povrne del vplačanega zneska.

Zavarovalni primer po tej klavzuli nastopi, če se odpove potovanje zaradi enega od spodaj navedenih nepredvidenih dogodkov, nastalih po sklenitvi zavarovalne pogodbe in sicer:

- a) nezgode, smrti ali nepričakovanega takšnega poslabšanja zdravstvenega stanja zavarovalca, ki mu onemogoča potovanje,
- b) nezgode, smrti ali nepričakovanega takšnega poslabšanja zdravstvenega stanja zavarovalčevih otrok, staršev, brata ali sestre, zakonca ali izven zakonskega partnerja, starih staršev, ki zavarovalcu onemogočajo potovanje, ob pogoju, da je zavarovalec dolžan

navedene osebe v primeru nezgode ali takega poslabšanja zdravstvenega stanja negovati, kar mora biti razvidno iz zdravniškega potrdila,

c) poziva sodnih ali upravnih organov, kjer je obvezna osebna prisotnost zavarovalca,

d) naravne nesreče ali višje sile, ki zavarovalcu onemogočajo potovanje,

e) nezgode, smrti ali nepričakovanega takšnega poslabšanja zdravstvenega stanja sopotnika/ov na zasebnem potovanju (ko potuje do 6 oseb), ki niso v sorodstvenem razmerju (npr. fant in punca, ki nista v skupnem gospodinjstvu ali prijatelja/i, ipd.,) oziroma so v širšem sorodstvenem razmerju z zavarovalcem pod pogojem, da je/so skupaj z zavarovalcem naveden/i na prijavnici in v sami pogodbi o potovanju. To določilo ne velja za primere, ko ne gre za zasebna potovanja (službene poti ipd.).

Za zavarovanje veljajo pogoji 01-OTP-01/20, s katerimi se potnik ob sklenitvi zavarovanja izrecno strinja. Pogoji so objavljeni na strani <http://www.supratravel.si>. Pogoj za vračilo vplačanega zneska je pisna odpoved potovanja skupaj z zahtevano dokumentacijo, ki mora biti podana najkasneje v roku 7 dni od dneva nastanka razloga za odpoved potovanja.

Zavarovanje znaša 5,97 % cene aranžmaja z vključenim 8,5% DPZP ( za aranžmaje do vrednosti 6.000 EUR) in 7,05 % cene aranžmaja z vključenim 8,5% DPZP ( za aranžmaja nad vrednostjo 6.000 EUR). Minimalna zavarovalna premija znaša 9,77 EUR z vključenim DPZP.

Soudeležba zavarovanca (odbitna franšiza), katerega je aranžma zavarovan, v zavarovalnem primeru znaša 10% od zneska zavarovalne vsote.

Ne glede na plačano zavarovanje stroškov odpovedi ima Supra Skupina d.o.o. v primeru potnikove odpovedi potovanja pravico do povrnitve stroškov prijavnine ter vseh sklenjenih zvarovanj.

S programom se lahko posebej določi drugačna višina zavarovanja stroškov odpovedi turističnega potovanja, oziroma, da zavarovanje stroškov odpovedi turističnega potovanja ni mogoče.

Zavarovalec (oz. njegov pravni naslednik) je dolžan ob nastopu nepredvidenega dogodka:

- takoj odpovedati rezervirano potovanje pri turistični agenciji;
- turistični agenciji posredovati odpoved potovanja v pisni obliki najkasneje v roku 3 dni od dneva, ko je nastal eden od vzrokov odpovedi, ki so navedeni v zavarovalnih pogojih 01-OTP-01/20.

V drugih primerih dokumentirane višje sile, ki ne spadajo med dogodke, katere krije zavarovanje stroškov odpovedi turističnega potovanja in zaradi katerih potnik odpove potovanje oz. odstopi od pogodbe, ima Supra Skupina d.o.o. 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.

V primeru, da potnik sam sklene zavarovanje stroškov odpovedi turističnega potovanja pri kateri izmed zavarovalnic, potnik pravice iz naslova odstopnine uveljavlja samostojno pri tej zavarovalnici, pri čemer se uporabljajo splošni pogoji zavarovalnice. Potek reševanja škodnega primera in čas reševanja škodnega primera je v pristojnosti zavarovalnice, pri kateri je sklenjeno zavarovanje.

#### **10) ORGANIZATORJEVA ODPOVED POTOVANJA ALI SPREMEMBA PROGRAMA**

Supra Skupina d.o.o. si v skladu z veljavno zakonodajo pridržuje pravico do odpovedi potovanja ali spremembe programa potovanja. Supra Skupina d.o.o. si pridržuje pravico do odpovedi potovanja pred predvidenim odhodom, če se za potovanje ne prijavi potrebno, v programu ali pogodbi o potovanju, navedeno število potnikov, vendar najpozneje:

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

Če v programu ni drugače navedeno, je najmanjše število potnikov v določenem prevoznem sredstvu naslednje:

- za potovanje z avtobusom - najmanj 45 potnikov v avtobusu, razen kjer je navedeno drugače,
- za potovanje na rednih letalskih progah v Evropi - najmanj 25 potnikov v posamezni skupini, razen kjer je navedeno drugače,
- za potovanje na medcelinskih letalskih progah - najmanj 15 potnikov v posamezni skupini, razen kjer je navedeno drugače,



- za potovanje s posebnimi letali, vlaki ali ladjami - najmanj 80% zasedenosti le-the (vendar ne manj od 140 potnikov).

V teh primerih Supra Skupina d.o.o. (organizator) ne prevzema nikakršne obveznosti za nadomestilo škode prijavljenim potnikom, vrne pa jim celoten vplačani znesek, zmanjšan za znesek prijavnine, zavarovanj ter stroške viz oz. že plačanih tax.

Nobena od pogodbenih strank ni odgovorna za katerokoli kršitev pogodbe o potovanju, če je nezmožnost izpolnjevanja pogodbenih obveznosti ali posameznih njenih določil posledica nepredvidenih, nepričakovanih in neodvrnljivih dogodkov, ki so splošno znani kot višja sila, ali ukrepov države ali drugih pristojnih upravnih organov ter dejanje tretjih oseb, ki niso odvisni od volje stranke in ji stranki nista mogli pričakovati, preprečiti ali odkloniti. Supra Skupina d.o.o. potniku ne odgovarja za škodo, ki potniku nastane po pogodbi o potovanju zaradi višje sile.

Supra Skupina d.o.o. si pridržuje pravico do popolnega ali delnega odstopa od pogodbe, če pred izvajanjem ali med izvajanjem programa nastopijo izredne okoliščine (višja sila, epidemija, pandemija), ki jih ni bilo mogoče pričakovati, odstraniti ali se jim izogniti, za Supra Skupina d.o.o. pa te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe. Supra Skupina d.o.o. lahko odpove pogodbo oziroma odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil s Supra Skupina d.o.o., 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 Supra Skupina d.o.o.. Supra Skupina d.o.o. si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda oz. 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 Supra Skupina d.o.o. ne more vplivati), brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih v potniškem prometu.

Pri turističnih aranžmajih ter ostalih turističnih storitvah, kjer je lepo oziroma ustrezno vreme (ne velja za pomanjkanje snega pri programih Ski Opneing ali Smučanje) bistven pogoj za izpolnitev programa, se odstop od pogodbe zaradi slabega oziroma neustreznega vremena šteje kot odstop od pogodbe zaradi izrednih okoliščin. V tem primeru ima potnik pravico do prenosa vplačanega zneska na drug termin ali drugo potovanje.

Supra Skupina d.o.o. ne more prevzeti odgovornosti za spremembe programa ali odpoved celotnega programa zaradi nastopa kakršnekoli višje sile med potekom programa (vključuje tudi epidemijo, pandemijo, teroristični napad). V teh primerih lahko potnikom zagotovi storitve v spremenjeni obliki, glede na obstoječe možnosti. V primeru, da Supra Skupina d.o.o. odpove potovanje, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene aranžmaja (brez povračila prijavnine in administrativnih stroškov v skupni višini 20 EUR ter brez stroškov zavarovanj in viz). V primeru odpovedi potovanja s strani Supra Skupina d.o.o., 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 Supra Skupina d.o.o. potnika nemudoma obvesti.

Če Supra Skupina d.o.o. 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 stroškov zavarovanja sklenjenega pri zavarovalnici.

Supra Skupina d.o.o. ne odgovarja za zamude letal, ladij ali vlakov, kakor tudi ne za spremembe programa, ki bi nastale kot posledica takšnih zamud. V primeru, da stanje na kraju samem Supra Skupina d.o.o. ne dopušča namestitve potnikov v naročenem objektu, lahko Supra Skupina d.o.o. namesti potnika v istem kraju v drug objekt enake kategorije.

#### **11) POTOVALNI DOKUMENTI IN OSTALE POTNIKOVE OBVEZNOSTI**

Potnik, ki se prijavlja za potovanje v tujino, mora imeti veljaven potni list ali drug veljaven ustrezen dokument, s katerim lahko vstopi v posamezno državo. V primeru, da posamezne države pogojujejo vstop v državo z določeno časovno veljavnostjo potovalnega dokumenta pred iztekom veljavnosti na dan vstopa, je dolžan potnik na ta določila sam paziti. Supra Skupina d.o.o. za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitve potovanja potnika iz tega naslova ne odgovarja. Potnik si je dolžan pred potovanjem, oz. do roka, ki je v programu določen, pridobiti vizume za države, v katere potuje in opraviti cepljenja, ki so za te države zahtevana.

Supra Skupina d.o.o. ne preverja državljanstva potnikov, zato je gost dolžan skrbeti, da on osebno ter njegovi dokumenti in prtljaga ustrezajo pogojem, predvidenim z obmejnimi carinskimi, zdravstvenimi in drugimi predpisi svoje države, kakor tudi tiste v katero ali skozi katero potuje.

Če potnik te obveznosti ne izpolni, ravna Supra Skupina d.o.o. po določilih o potnikovi odpovedi potovanja. V primeru, da potniku ureja vizum Supra Skupina d.o.o., le ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Stroškov pridobitve vizumov Supra Skupina d.o.o. potniku ne vrača. Supra Skupina d.o.o. ne jamči za točnost informacij, v kolikor si potnik ureja dokumente sam. Prav tako v primeru zavrnitve vstopa v državo, ali druge ovire, ne nosi odgovornosti agencija, vse stroške nastale zaradi zavrnitve nosi potnik sam. Posredovanje Supra Skupina d.o.o. pri pridobitvi vizuma ni všteto v ceni potovanja, ampak se plača posebej. Smatra se, da si potnik ureja vizum sam kadar Supra Skupina d.o.o. ne dostavi za ureditev vizuma potrebnih dokumentov v roku določenem v programu ali ponudbi.

Kadar otrok do 16. leta starosti potuje v tujino ali iz tujine brez spremstva zakonitega zastopnika, potrebuje poleg potovalnega dokumenta še dovoljenje zakonitega zastopnika. Obrazec dovoljenja je predpisane oblike. Dobi se ga na upravni enoti, ki ga tudi potrdi, prav tako ga lahko potrdi organ Republike Slovenije v tujini, ki je pooblaščen za opravljanje konzularnih zadev.

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

Potnik je dolžan spoštovati hišni red v gostinskih in hotelskih objektih ter dobronamerno sodelovati s predstavnikom organizatorja in izvajalcem storitev. Če potnik ne upošteva svojih obveznosti, odgovarja organizatorju za povzročeno škodo, organizator pa odklanja vsakršno odgovornost za škodo, ki bi jo potnik lahko utrpel v takem primeru. Na potovanju se je potnik dolžan obnašati na način, ki ne ogroža življenja ali zdravja svojih sopotnikov in ne ogroža samega poteka potovanja. V primeru, da se potnik obnaša v nasprotju s tem določilom, ga ima predstavnik organizatorja pravico izločiti iz nadaljnega potovanja brez povračila kakršnihkoli stroškov, razen plačil, ki se plačujejo na kraju samem.

V primeru, da zaradi neprimerne ravnanja ali obnašanja potnika le-ta želi koristiti storitve Supra Skupina d.o.o., npr. zaradi predčasne vrnitve v kraj od koder je začel potovanje ipd., gre plačilo za take storitve v breme potnika, Supra Skupina d.o.o. lahko za izvedene storitve zaračuna primerno nadomestilo.

## **12) OBVESTILA PRED ODHODOM/POTOVANJEM**

Za potovanja z organiziranim prevozom potnik prejme končno obvestilo najkasneje 3 - 7 (tri do sedem) dni pred odhodom; če potnik obvestila v tem roku ne prejme mu priporočamo, da se oglasi na svojem prodajnem mestu, oz. nas o tem obvesti po elektronski pošti na [info@supratravel.si](mailto:info@supratravel.si) Potniki prejmejo obvestilo pred potovanjem na svoj elektronski naslov (v primeru, da so ga podali ob prijavi), sicer pa obvestilo lahko prevzamejo ali naročijo na svojem prijavnem mestu, kjer je dostopno 3 – 7 dni pred pričetkom potovanja. Škodo, ki bi nastala, ker bi potnik podal nepopoln ali nepravilen naslov za namen izpolnitve napotnice/voucherja ali pogodbe, nosi potnik.

V primeru, ko organizira turistični aranžma drug organizator potovanja, prejme potnik obvestilo o odhodu najkasneje dva (2) dni pred odhodom. V primeru, da potnik do en (1) dan pred odhodom ne prejme obvestila o odhodu, ga prav tako naprošamo, da se obrne na svojo prodajno mesto.

Potnik, ki prijavi enega ali več dodatnih potnikov oz. sopotujočih, je dolžan o obvestilu o potovanju in vseh informacijah, ki jih agencija posreduje njemu, kot nosilcu pogodbe, obvestiti svoje sopotujoče, ki so navedeni na njegovi pogodbi. Agencija vedno, razen kadar ni drugače zahtevano ali navedeno ob prijavi, o obvestilu o odhodu, obvesti izključno nosilca pogodbe za posamezno potovanje.

## **13) ZDRAVSTVENI PREDPISI**

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

**14) CARINSKI IN DEVIZNI PREDPISI**

Potnik je dolžan spoštovati carinske in devizne predpise Republike Slovenije, kot tudi držav, v katere potuje. Če potnik zaradi nespoštovanja le-teh ne bi mogel nadaljevati potovanja, nosi sam vse posledice in stroške, ki nastanejo v zvezi s tem.

**15) PRTLJAGA**

Za prevoz prtljage ni odgovoren organizator, agent ali posrednik in le ti ne odgovarjajo za uničeno ali izgubljeno prtljago, prav tako ne za krajo prtljage in drugih dragocenosti na avtobusu ali letalu ali ladji ali v hotelu. Prijave izgubljene ali poškodovane prtljage potnik sam naslovi na prevoznika ali hotel. Za prevoz posebne prtljage, kot so kolo, surf, golf oprema ipd. mora potnik prevozniku doplačati in sicer navadno ob odhodu, direktno na letališču. V vsakem primeru, je obvezno prevoz tovrstne prtljage najaviti že ob prijavi, letalski prevoznik pa si zaradi omejitve omejene kapacitete vseeno v vsakem primeru pridržuje pravico do zavrnitve prevoza tovrstne prtljage. Vse stroške oziroma škodo, ki bi zaradi tega nastala, nosi potnik sam. Prevoz prtljage do določene teže, ki jo določa prevoznik, je brezplačen. Pri letalskem prevozu ima potnik pravico do brezplačnega prevoza določene teže prtljage (po določenih prevoznika), vsak dodatni kilogram pa doplača potnik sam na kraju samem v ustrezni valuti, oz. po določenih letalskega prevoznika. Otroci do dveh let nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage. Pri letalskem prevozu je za prtljago odgovorna izključno letalska družba, na podlagi predpisov, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu. V primeru izgube prtljage potnik izpolni obrazec PIR letalske družbe, ki je opravila prevoz, ter izpolnjenega preda predstavniku letalske družbe, en izvod pa zadrži zase. Na podlagi obrazca mu letalska družba izplača odškodnino, po predpisih, ki veljajo v mednarodnem potniškem prometu. Supra Skupina d.o.o. ne odgovarja za krajo ali poškodovanje potnikove prtljage in drugih osebnih stvari, dragocenosti in dokumentov iz namestitvenih objektov (hotelskih sob, apartmajev ipd.) in prevoznih sredstev (letal, avtobusov, ladij ipd.).

**16) TOČNOST PREVOZNIKOV**

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

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

V primeru, ko potnik kupi letalsko vozovnico na redni liniji ali na nizkocenovnem prevozniku, veljajo stroga prevoznikova pravila, ki jih seveda potnik od prodajnega referenta prejme pri povpraševanju ali rezervaciji. Agencija Supra Skupina d.o.o. je v tem primeru le posrednik pri prodaji. Isto velja tudi za oddano prtljago, saj nekateri prevozniki ne vključujejo več oddane prtljage pri najnižjih

cenah poletov in se le te lahko doplačajo, pri nizko cenovnih prevoznikih pa je prtljaga vedno za doplačilo (potnik lahko izbira med različno težo). Potnik je dolžan posredovati ime in priimek za rezervacijo tako kot je zapisano v osebem dokumentu (potnem listu), saj se morajo podatki ujemati s podatki na letalski vozovnici. Za morebitne napačno javljene podatke Supra Skupina d.o.o. ne odgovarja, posledično pa prevozniki zaračunajo strošek spremembe, v kolikor pa prevoznik ne dovoljuje spremembe, je pa to nakup nove vozovnice. S končno ceno, ki jo potnik prejme v ponudbi ali ob rezervaciji, je točno zapisano, kaj cena vključuje (letalski prevoz, letališke in varnostne pristojbine, doplačilo za gorivo, rezervacijski strošek), prav tako tudi koliko je vključene prtljage in kakšna do doplačila, kakšni so stroški morebitne spremembe v kolikor je dovoljena, pa tudi podatek koliko prevoznik vrne v primeru morebitne odpovedi. Vse stroške določa prevoznik in so odvisni od prodajne tarife letalskega prevoza.

Potnik je dolžan 48 ur pred povratkom pri predstavniku organizatorja preveriti uro povratka. Kvaliteta prevoznih sredstev je praviloma in v kolikor ni drugače navedeno povprečne kategorije.

### **17) IZGUBA DOKUMENTOV**

Če potnik med potovanjem izgubi dokumente ali so mu le-ti ukradeni, so pa nujno potrebni za nadaljevanje potovanja ali za vrnitev v domovino, si potnik na lastne stroške priskrbi nove. Pri urejanju formalnosti v zvezi s tem se potnik lahko za nasvete in pomoč obrne na vodjo potovanja ali predstavnika Supra Skupina d.o.o. V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do kakršnegakoli povračila vplačanega potovanja ali povrnitve stroškov.

### **18) INFORMACIJE**

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

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

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

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

Navedbe v vremenskih tabelah so večletno statistično povprečje in služijo zgolj kot orientacija potniku, zato Supra Skupina d.o.o. ne odgovarja v primeru neskladja teh podatkov z dejanskim stanjem.

### **19) KATEGORIZACIJE NAMESTITVENIH OBJEKTOV IN SPLOŠNO O HIŠNIH REDIH**

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

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

Pri aranžmajih, označenih z »all inclusive«, je treba pozorno prebrati opis storitev v programu oz. ponudbi, saj ne kaže enačiti vseh all inclusive ponudb. Običajno je osnovna storitev pri all inclusive polni penzion (zajtrk, kosilo in večerja), pri obrokih je všteta pijača. Če potnik pri rezervaciji ne doplača sobe s posebnimi značilnostmi (pogled na morje, balkon, lega - orientacija, določeno nadstropje), je nastanjen v eni od sob, ki so uradno registrirane za izdajanje gostom v hotelu. Razdelitev sob je v pristojnosti hotelirjev, organizator potovanja nima pri tem nobenega vpliva, potnikove želje lahko posreduje, ne more pa zagotoviti, da bodo le-te tudi izpolnjene. Pri nastanitvi v enoposteljni sobi mora potnik upoštevati, da le-ta ponavadi ne ustreza standardu dvoposteljne sobe, da je ponavadi manjša in ima slabšo lego. Pri nastanitvi v triposteljni sobi mora potnik upoštevati, da gre največkrat dejansko za dvoposteljno sobo s pomožnim ležiščem, pri čemer nastanitev tretje osebe ne ustreza standardu nastanitve ostalih dveh oseb. Ponavadi gre za zložljivo posteljo, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je primerna za nižjerasle osebe ali otroke.

## **20) REKLAMACIJE OZ. PRITOŽBE**

Potnik mora nepravilnosti oziroma pomanjkljivosti grajati na kraju samem, vodniku/predstavniku Supra Skupina d.o.o., neposrednemu izvajalcu storitev, predstavniku 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 z zahtevo po znižanju cene storitve oziroma plačilu škode. V primeru, da reklamacije na licu mesta ni bilo možno odpraviti, je obvezno potrebno sestaviti reklamacijski zapisnik, ki ga podpišeta predstavnik Supra Skupina d.o.o. ali izvajalec storitev in oškodovani potnik. Reklamacijski zapisnik je tudi uradni dokument, da je potnik grajal storitev na kraju samem.

**Pritožbeni postopek:** Takoj na kraju samem potnik reklamira neustrezno storitev pri predstavniku organizatorja in zahteva reklamacijski zapisnik nepravilnosti, v njegovi odsotnosti pa ponudniku storitve. Potnik mora pri odpravljanju vzroka pritožbe sodelovati s predstavnikom z dobrim namenom. Če potnik ne sprejme ponujene rešitve reklamacije, ki ustreza vplačanim storitvam po programu, Supra Skupina d.o.o. ne bo upoštevala kasnejših zahtev za povrnitev škode ali znižanje cene potovanja. Če vzroka pritožbe ni možno odpraviti, potnik s predstavnikom sestavi pisno potrdilo. Po vrnitvi s potovanja mora potnik v zakonskem roku poslati pisno pritožbo na naslov: Supra Travel, Supra Skupina d.o.o., Kajuhova 71, 2310 Slovenska Bistrica, ter priložiti dokaze, ki bodo dokazovali utemeljenost pritožbe (reklamacijski zapisnik ali obvezno pisno potrdilo s podpisom predstavnika ali ponudnika storitve, morebitne račune zaradi dodatnih stroškov ipd.).

Supra Skupina d.o.o. ne bo obravnavala reklamacije, ki ji potnik ni priložil zapisnika predstavnika organizatorja oziroma ponudnika storitve o reklamaciji (reklamacijski zapisnik), ki bo izkazoval, da pomanjkljivosti ni bilo mogoče reševati na kraju samem.

Potnik lahko vloži reklamacijo pisno v zakonsko določenem roku po vrnitvi s potovanja/letovanja. Brez pisne reklamacije Supra Skupina d.o.o. ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov. Potnik naj pisno reklamacijo pošlje izključno na naslov: Supra Travel, Supra Skupina d.o.o., Kajuhova 71, 2310 Slovenska Bistrica. Reklamacije, poslane preko elektronske pošte (e-mail) se ne bodo upoštevale. Reklamacija mora biti podpisana, vloži pa jo lahko vsak potnik sam v svojem imenu ali pa za to pisno pooblasti tretjo osebo. Pooblastilo mora biti priloženo reklamaciji, sicer Supra Skupina d.o.o. take reklamacije ne bo obravnavala. Reklamacija mora biti utemeljena. Potnik naj zato reklamaciji priloži ustrezne dokaze in/ali ustrezno potrdilo hotelirja, prevoznika oz. druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik svoj zahtevek uveljavlja. Višina odškodnine je v vsakem primeru omejena z višino vplačanega aranžmaja, če po krivdi Supra Skupina d.o.o. ni prišlo do izvedbe programa ali nekaterih storitev, ima potnik pravico do odškodnine v višini realne vrednosti neizvedenih storitev. To določilo ne velja v primeru, da ima Supra Skupina d.o.o. pravico do odpovedi aranžmaja ali spremembe programa, skladno z določili teh splošnih pogojev in zakona.

Organizator je dolžan prvič pisno odgovoriti potniku v 8. dneh po sprejemu pritožbe, dokončno pa v primernem roku, potrebnem za pridobitev informacij o vzroku pritožbe pri ponudniku storitve; oziroma, v času, ki je potreben, da pridobi informacije od tretjih oseb v skladu z 892. členom obligacijskega zakonika. Dokler organizator ne izda sklepa, se potnik odreče posredovanju pritožbe sodnim ustanovam ali dajanju informacij medijem in drugim javnostim.

Organizator bo reševal samo pritožbe, kjer vzroka ni bilo možno odpraviti na kraju samem. Zahtevek za znižanje cene je v vsakem primeru omejen z višino vplačanega aranžmaja. Če po krivdi Supra Skupina d.o.o. 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 Supra Skupina d.o.o. 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.

V primeru reklamacije za potovanje, pri katerem Supra Skupina d.o.o. ni organizator potovanja, bo Supra Skupina d.o.o. pritožbo posredovala odgovornemu organizatorju potovanja in o rešitvi reklamacije potnika pisno obvestila. Roki in postopek reševanja reklamacije so v tem primeru določeni v Splošnih pogojih odgovornega organizatorja. V skladu z 894. členom Obligacijskega zakonika se največja odškodnina z naslova nepopolne storitve omeji na vplačan znesek. Brez pisne reklamacije Supra Skupina d.o.o. ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov. 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 Supra Skupina d.o.o. take reklamacije ne bo obravnavala. Potnik naj pisno reklamacijo pošlje izključno na naslov: Supra Travel, Supra Skupina d.o.o., Kajuhovala 71, 2310 Slovenska Bistrica. Reklamacije, poslane preko elektronske pošte (e-mail) se ne bodo upoštevale.

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

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

Največja odškodnina zaradi pritožbe lahko doseže znesek realne vrednosti reklamiranega dela aranžmaja, ne pa tudi dela aranžmaja - storitev, ki jih je potnik že dobil in je bil z njimi zadovoljen. S tem prekine pravica kupca do nadomestila idealne škode.

### **21) PRODAJA PREKO INTERNETA**

V primeru naročila oziroma prodaje turističnega aranžmaja prek interneta, veljajo ti splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje in posebni pogoji poslovanja ter ponudba, objavljeni na Supra Skupina d.o.o. internetni strani oziroma na internetni strani posrednika Supra Skupina d.o.o..

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 za tisti trenutek, ko je naročil posamezno Supra Skupina d.o.o. storitev prek interneta. Bistveni pogoj za veljavnost prijave je plačilo celotne storitve v roku 3 dni po posredovanju naročila oziroma prijave, razen, če ni določen drugačen rok. V primeru, da v navedenem roku storitev ni plačana, se šteje, da ni bila nikoli naročena.

Potnik ima v primeru sklenitve pogodbe o paketnem potovanju, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, pravico, da v 14 dneh odstopi od pogodbe brez navedbe razloga.

### **22) POTOVANJA V ZADNJEM HIPU ALI LAST MINUTE ARANŽMAJI ALI OSTALI NIŽJE CENOVNI ARANŽMAJI**

Potovanje v zadnjem hipu ali „last minute“ aranžma pomeni, da gre za zadnje proste turistične aranžmaje.

Organizator ima občasno možnost nuditi tudi nekatere posebej označene nižje cenovne aranžmaje, pri katerih pa ime hotela ni nujno znano že ob sklenitvi pogodbe. To pomeni, da ime objekta še ni navedeno v pogodbi o potovanju. Pri teh aranžmajih organizator jamči za podatke, ki pa so navedeni v pogodbi in obsegajo najmanj: kategorijo objekta (po uradni nacionalni kategorizaciji), tip sobe, storitev v hotelu (nočitev, polpenzion, all inclusive....) in kraj namestitve. Pri teh aranžmajih se potnik seznanja z imenom objekta nastanitve najkasneje z obvestilom o odhodu ali ob prihodu na destinacijo.

### **23) ZAVAROVANJA**

Cene aranžmajev, če v programu ni določeno drugače, vključujejo osnovno nezgodno zavarovanje, ne vključujejo pa dodatnega zdravstvenega zavarovanja, kar pomeni, da morajo potniki za zavarovanje poskrbeti sami. Za potovanja v tujino priporočamo zdravstveno zavarovanje z asistenco v tujini. Prav tako v ceno aranžmaja ni vključeno zavarovanje stroška odpovedi turističnega potovanja, ki ga potnik lahko vplača SAMO in IZKLJUČNO ob prijavi.

Supra Skupina d.o.o. nudi zavarovanja v sodelovanju z zavarovalnico Generali Zavarovalnica d.d. in zavarovalnico Vzajemna d.d.:

- ZAVAROVANJE ODPOVEDI POTOVANJA – zavarovalnica Generali Zavarovalnica d.d.
- DODATNO ZDRAVSTVENO ZAVAROVANJE Z ASISTENCO V TUJINI – zavarovalnica Vzajemna d.d.



**24) POSEBNA DOLOČILA ZAKONA O VARSTVU POTROŠNIKOV**

Izvečki po Zakonu o varstvu potrošnikov – 1 (Ur. l. RS št. 98/2004-UPB2, 126/2007, 86/2009, 78/2011), ki se nanašajo na organizacijo turističnih aranžmajev.

**Uporaba:** Zakon ZVPot se nanaša izključno na potrošnike.

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

**Možnost odpovedi potovanja zaradi premajhnega števila prijavljenih udeležencev:** glej točko 10. teh Splošnih pogojev poslovanja (48 ur do 20 dni, odvisno od trajanja potovanja).

**Dvig cene:** le zaradi sprememb cene goriv, tarif, menjalnih tečajev - obveščena stranka 20 dni pred odhodom, možnost odstopa s strani stranke če je povečanje višje od 8% vrednosti aranžmaja.

**Rok za reklamacijo:** 2 leti od konca potovanja.

**Odgovor na reklamacijo:** 8 dni po prejemu reklamacije, dokončno pa v primernem roku, potrebnem za pridobitev informacij o vzroku pritožbe pri ponudniku storitve; oziroma, v času, ki je potreben, da pridobi informacije od tretjih oseb v skladu z 892. členom obligacijskega zakonika.

**Sprememba rezervacije na željo potnika:** manj kot 9 dni pred odhodom spremembe niso možne in se vsaka sprememba šteje kot odstop od pogodbe. Če se stranki sporazumeta o kakršnikoli spremembi, pa se zaračunajo administrativni stroški spremembe v višini 30 EUR.

**25) PODROBNO O TEM IN ONEM TER POSEBNI POGOJI ZA TURISTIČNE ARANŽMAJE**

Dodatna opozorila in posebni pogoji veljajo za vse turistične aranžmaje v tistem delu, ki se razlikuje od splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje, drugače veljajo tudi za te aranžmaje splošni pogoji za turistične aranžmaje in navodila, oz. določilo v posameznem programu, če je tam drugače določeno.

**26) VARSTVO OSEBNIH PODATKOV**

Supra Skupina d.o.o. vse podatke o potnikih varuje v skladu s Splošno uredbo o varstvu podatkov (GDPR) oziroma pripadajočo domačo zakonodajo o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1).

Na tem mestu bi vas želeli seznaniti s politiko varovanja osebnih podatkov v Supra Skupina d.o.o.. Ta politika zasebnosti ureja zbiranje, hrambo in obdelavo osebnih podatkov, ki jih Supra Skupina d.o.o. zbira od potnikov, uporabnikov spletnih strani Supra Skupina d.o.o.. Varstvo vaših osebnih podatkov nam je zelo pomembno, zato vam skupaj s kvalitetnimi vsebinami zagotavljamo tudi vašo pravico, da sami odločate o uporabi svojih podatkov.

Kazalo:

1. Upravljavec zbirke osebnih podatkov
2. Kategorije osebnih podatkov
3. Nameni obdelave osebnih podatkov
4. Čas hrambe
5. Pravne podlage
- 6 Varovanje osebnih podatkov
7. Pravice uporabnikov
8. Pogodbeni obdelovalci in območje hrambe
9. Uporaba piškotkov
10. Navodila za urejanje piškotkov v posameznih brskalnikih
11. Pravno obvestilo

1. Upravljavec zbirk osebnih podatkov

Supra Skupina d.o.o., Kajuhova 71, 2310 Slovenska Bistrica. Pooblaščen oseba v zvezi z varovanjem osebnih podatkov vam je dosegljiva na [info@supratravel.si](mailto:info@supratravel.si).

2. Kategorije osebnih podatkov

Pridobljeni podatki potnikov, ki jih je upravljavec pridobil za namene izvajanja pogodbe in jih upravljavec zbirke osebnih podatkov hrani, so:

- e-poštni naslov;
- ime in priimek ter naziv oz. spol;

- naziv podjetja;
- fizični naslov;
- telefon;
- GSM;
- rojstni podatki;
- podatki o osebnem dokumentu;
- podatki o naročenem aranžmaju ter morebitnih dodatnih naročenih storitvah;
- podatki o plačniku aranžmaja, če se razlikujejo od podatkov o potniku;
- podatki o plačilu (vrsta plačila, plačilni podatki);
- morebitne potnikove opombe oziroma posebne zahteve;
- pretekla povpraševanja, nakupi, računi, podporni zahtevki;

Pridobljeni podatki uporabnikov spletne strani, ki jih hrani upravljavec zbirke osebnih podatkov, so:

- podatki o tem, katere strani je uporabnik obiskal na portalu oziroma kako daleč v postopku nakupa aranžmaja je prišel;
  - podatki, ki jih posreduje uporabnikov brskalnik oziroma mobilna naprava, kot so npr. uporabnikov IP naslov, lokacijski podatki, identifikator naprave (IMEI številko, MAC naslov), podatki o brskalniku, podatki o tem, kako je potnik prišel na spletno stran, operacijski sistem;
  - podatki iz piškotkov in drugih načinov shranjevanja podatkov v uporabnikovi terminalski opremi;
  - čas in trajanje obiska;
  - pretekla povpraševanja, nakupi, računi, podporni zahtevki.
- Pridobljeni podatki uporabnikov e-novic, ki jih hrani upravljavec zbirke osebnih podatkov:
- e-poštni naslov;
  - katera sporočila je uporabnik odprl in katere povezave je v sporočilih kliknil;
  - katere strani je obiskal na portalu;
  - pretekla povpraševanja, nakupi, računi, podporni zahtevki;
  - IP naslovi uporabnika;
  - podatki iz piškotkov in drugih načinov shranjevanja podatkov v uporabnikovi terminalski opremi;

Pridobljeni podatki o telefonskih klicih, e-poštnih sporočilih, oziroma klepetih preko naših spletnih strani, ki jih hrani upravljavec zbirke osebnih podatkov:

- vaša telefonska številka, e-poštno sporočilo, oziroma vzdevek in IP naslov;
- vsebina vašega sporočila.

Pridobljeni podatki o udeležnicah nagradnih iger in anket, ki jih hrani upravljavec zbirke osebnih podatkov:

- ime;
- starost;
- e-poštni naslov oziroma telefonska številka;
- podatki, potrebni za izvedbo nagradne igre oziroma ankete.

### 3. Nameni obdelave osebnih podatkov

Upravljavec bo podatke, ki jih je pridobil od potnikov in uporabnikov spletnih strani, uporabljal za naslednje namene:

- za izvajanje pogodbe;
- za komuniciranje z naročniškim oz. (pred)pogodbenim razmerjem;
- za izvedbo nagradnih iger in anket;
- za statistične in tržne analize; sledenje klikom in odpiranjem e-mailov ter klikom na spletni strani za segmentacijo in prilagajanje vsebine e-mailov;
- obveščanje in pošiljanje e-novic, člankov, obvestil o dogodkih po e-pošti;
- neposredno trženje in pošiljanje ponudb po SMS/MMS, e-mailu in notifikacijskih sporočilih, klasični pošti, na spletni strani in mobilnih aplikacijah ter opravljanje telefonskih klicev;
- segmentiranje, profiliranje in avtomatizirano obdelavo z namenom oblikovanja prilagojenih sporočil in ponudb, ki bodo bolj relevantna uporabniku;
- prikazovanje prilagojenih oglasov na oglaševalskih platformah (Google in Facebook).

Ob poslanih elektronskih sporočilih si upravljavec zabeleži odpiranja prejetih sporočil posameznikov in klike na povezave v prejetih sporočilih. Prav tako beleži ogled in akcije na spletni strani upravljavca. Za boljše in bolj usmerjeno posredovanje ponudb ter

prilagajanje sporočil oz. komunikacije zabeležene podatke avtomatsko obdeluje, analizirater ocenjuje aktivnost in merjenje zanimanja uporabnikov.

#### 4. Čas hrambe

Osebnne podatke potnikov hranimo še pet (5) let od zaključka aranžmaja (zastaralni rok za uveljavljanje odškodninskih odgovornosti iz potovanja po drugem odstavku 352. člena Obligacijskega zakonika). Brisanje izvaja vsako leto na dan 1.7. za vse podatke, ki bi jih bilo potrebno izbrisati v prejšnjem koledarskem letu.

Osebnne podatke v drugih zbirkah hranimo pet (5) let po njihovem vnosu, oziroma do prenehanja obstoja zakonske podlage oziroma zakonitih interesov za njihovo nadaljnjo hrambo. Brisanje izvaja vsako leto na dan 1.7. za vse podatke, ki bi jih bilo potrebno izbrisati v prejšnjem koledarskem letu.

V kolikor hramba temelji na privolitvi posameznika, po preklicu te privolitve njegove osebne podatke v 15 dneh učinkovito in trajno izbrišemo.

#### 5. Pravne podlage

Šteje se, da potnik s podpisom pogodbe pristaja na uporabo svojih osebnih podatkov, ki jih je navedel v prijavnici, z namenom, da se izpolnijo pogodbene obveznosti in pravice ter za komuniciranje s potnikom v zvezi s pogodbenim oziroma predpogodbenim razmerjem. V primeru, da potnik kot plačnik potovane naroči tudi za druge potnike, se dalje šteje, da je pred tem pridobil tudi soglasje drugih potnikov za obdelavo njihovih osebnih podatkov v te namene.

Prav tako se šteje, da potnik s podpisom pogodbe privoli tudi v uporabo podatkov iz prijavnice za namene neposrednega trženja (obveščanja o ponudbi upravljavca in njegovih poslovnih partnerjev), segmentacije kupcev, statistične obdelave in raziskave trge. Privolitev velja do preklica, ki ga potnik lahko poda osebno pri upravljavcu, po telefonu, po pošti oziroma po e-pošti. V kolikor potnik obdelave podatkov v te namene izrecno ne želi, lahko to izjavi že kot opombo v prijavnici za potovanje.

Neposredno trženje ponudb upravljavca po e-pošti je dovoljeno tudi na podlagi 72. člena Zakona o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) oziroma 158. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1). Obvestila se pošilja periodično in so jasno označena kot taka. Prejemniku se skozi ustrezno povezavo v vsakem sporočilu zagotovi jasno in izrecno možnost, da brezplačno in enostavno zavrne nadaljnje prejemanje sporočil.

Neposredno trženje, segmentiranje kupcev na podlagi njihovih preteklih nakupov oziroma izkazanega interesa za nakupe ter izvajanje statističnih obdelav in raziskav trga so dovoljeni tudi zato, ker so potrebni za doseg zakonitih interesov, za katere si prizadeva upravljavec. Upravljavec si kot vsako drugo podjetje prizadeva, da bi svojim strankam oziroma potencialnim strankam ponudil boljše in bolj usmerjene ponudbe, ter jih s tem prepričal k naročilu novih oziroma dodatnih storitev. V ta namen tudi zbira podatke o uporabi svoje spletne strani, e-poštnih sporočil oziroma drugovrstnih sporočil. Upravljavec pri tem ugotavlja, da je tovrstna praksa običajna tudi pri drugih podjetjih v braži oziroma širše, obenem pa ne zasnava, da bi jo državni nadzorni organ v svojem dosedanem delu bistveno omejeval ali prepovedoval (vsaj kot to izhaja iz letnega poročila državnega nadzornega organa oziroma njegovih sporočil za javnost). Obenem upravljavec izpostavlja, da imajo posamezniki znatne možnosti, da skozi ustrezne nastavitve v svojih profilih pri oglaševalskih posrednikih (Google, Facebook) ustrezno zamejijo možnosti uporabe svojih podatkov za namene neposrednega trženja. Posledično upravljavec ocenjuje, da pri teh aktivnostih ne pride do situacije, da bi nad njegovimi zakonitimi interesi ponuditi čim boljše storitev prevladali interesi ali temeljne pravice in svoboščine posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki.

#### 6. Varovanje osebnih podatkov

Upravljavec bo pridobljene podatke varoval v skladu z veljavno zakonodajo o varstvu osebnih podatkov ter v skladu s svojimi notranjimi akti. Zagotovil bo ustrezno organizacijsko in tehnično varovanje.

Upravljavec pridobljenih podatkov ne bo posredoval ali razkril tretjim osebam, razen če bo to potrebno za samo izvedbo aranžmaja (npr. ponudnikom turističnih zmogljivosti, kot navedeno spodaj v točki o pogodbeni obdelavi), za izpolnitev sodne odredbe ali podobnega zahtevka pristojnih organov, oziroma za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov upravljavca.

## 7. Pravice uporabnikov

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

- Potrditi, ali se podatki v zvezi z njim obdelujejo ali ne, in mu omogočiti dostop do njegovih osebnih podatkov;
- Dati možnost, da popravi ali dopolni svoje osebne podatke.
- Dati možnost delnega ali celotnega izbrisa osebnih podatkov, kadar osebni podatki niso več potrebni za namene, za katere so bili zbrani ali drugače obdelani, ter še v nekaterih drugih primerih, ter možnost ugovora, kadar se osebni podatki obdelujejo na podlagi zakonitih interesov upravljavca;
- Dati možnost začasno omejiti obdelavo osebnih podatkov v določenih primerih;
- Dati možnost delnega ali celotnega umika privolitve za obdelavo osebnih podatkov. Upravljavec bo vašo željo po preklicu upošteval in najkasneje v 15 dneh izbrisal vaše osebne podatke, kadar za obdelavo ne obstaja nobena druga pravna podlaga.

Pravice iz gornjega seznama lahko posameznik uveljavlja tako, da nam piše na naslov Supra Skupina d.o.o., Kajuhova ulica 71, 2310 Slovenska Bistrica oziroma po e-pošti na naslov [info@supratravel.si](mailto:info@supratravel.si). V svoji zahtevi mora navesti svoje identifikacijske podatke, vsebino zahteve, ter utemeljitev zahteve. Odgovori bo posredovan v enem mesecu po prejemu zahteve. Ta rok se lahko po potrebi podaljša za največ dva dodatna meseca ob upoštevanju kompleksnosti in števila zahtev.

Vsak posameznik lahko v primeru, da meni, da so mu s strani upravljavca kakorkoli kršene pravice o varstvu njegovih osebnih podatkov, kadarkoli poda pisni ugovor upravljavcu na naslov Supra Skupina d.o.o. Kajuhova ulica 71, 2310 Slovenska Bistrica ali poda pritožbo pri nadzornem organu (Informacijskem pooblaščen, Dunajska 22, 1000 Ljubljana, [gp.ip@ip-rs.si](mailto:gp.ip@ip-rs.si)).

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 [info@supratravel.si](mailto:info@supratravel.si) ali z odgovorom na konkretno prejeto e-mail sporočilo.

## 8. Pogodbni obdelovalci in območje hrambe

Upravljavec zbrane osebne podatke o potnikih posreduje tudi svojim pogodbenim obdelovalcem, ki lahko podatke obdelujejo izključno v okviru upravljavčevih navodil in pooblastil in ki so s pisno pogodbo, sklenjeno z upravljavcem, zavezani k zagotavljanju ustrezne ravni varstva osebnih podatkov, in sicer za:

- izvedbo posamezne storitve iz turističnega angažmaja;
- vodenje podatkov o strankah (CRM),
- e-mail marketing sistem
- sistem za marketinško avtomatizacijo.

Zbirke osebnih podatkov ponudnik hrani na območju EU ter jih ne iznaša v tretje države.

Upravljavec lahko posreduje osebne podatke digitalnim oglaševalskim platformam (Google, Facebook, LinkedIn in podobno) in uporablja njihove piškotke, ki upravljavcu omogočajo oblikovanje bolj natančnih segmentov, prikazovanje ciljanih oglasov in ponovno trženje. S tem uporabnik dobi bolj relevantne oglase na teh platformah s strani upravljavca. Pri tem gre lahko za iznos podatkov pogodbenemu obdelovalcu izven EU.

## 9. Uporaba piškotkov

Kot uporabniki spletnih strani 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;
- 

Piškotki marketing automation 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.

10. Navodila za urejanje piškotkov v posameznih brskalnikih:

- Google Chrome
- Internet Explorer
- Safari
- Firefox
- Opera

11. Pravno obvestilo

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

## **27) KONČNA DOLOČILA**

V vseh cenah iz ponudbe Supra Skupina d.o.o. je že vključen davek na dodano vrednost. Vsak potnik s prijavo na potovanje dovoljuje Supra Skupina d.o.o. uporabo fotografij in video posnetkov s potovanja (na katerih je posnet dotični potnik) v promocijske in komercialne namene. Supra Skupina d.o.o. ne odgovarja za dejanja in škodo, ki bi jo potniki povzročili med potovanjem. V primeru spora med strankami je za reševanja le-teh pristojno sodišče. Supra Skupina d.o.o. ne odgovarja za morebitne napake v propagandnem materialu (katalogi, programi na listih in spletnih straneh).

Ti splošni pogoji veljajo za vse pogodbe, sklenjene od dneva objave teh pogojev na spletni strani [www.supratravel.si](http://www.supratravel.si). S temi splošnimi pogoji preneha veljavnost splošnim pogojem starejšega datuma.

## **28) POSEBNI POGOJI IN NAVODILA**

### **A) NO NAME PONUDBE**

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

### **B) PROMO OZ. ECONOMY SOBE**

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

### **C) NASTANITEV V APARTMAJIH**

V kolikor ste rezervirali apartma in v dokumentih ni navedeno drugače, se v apartma, oziroma sobo lahko nastanite po 16. uri, zadnji dan pa objekt zapustite do 10. ure. Skladno z razpoložljivostjo in ob predhodnem dogovoru z lokalno agencijo lahko ure prihoda in odhoda prilagodite, pri čemer je potrebno upoštevati, da je za daljše bivanje potrebno doplačilo na licu mesta, po pogojih lokalne agencija.

### **D) NASTANITEV POSAMEZNEGA POTNIKA V ENOPOSTELJNI SOBI**

Potniki, ki potujejo sami, ob prijavi plačajo osnovno ceno in obvezno doplačajo še doplačilo za enoposteljno sobo. Potnikov, ki potujejo sami, ne nameščamo skupaj v dvoposteljno sobo.

### **E) POTOVANJE Z OTROKI**

V posameznih primerih, določenih s posameznim programom turističnega aranžmaja, je lahko določeno, da imajo mladoletni

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

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

#### **F) HOTELI IN DRUGI OBJEKTI NA POTI**

Kategorizacija hotelov in objektov: je določena s strani nacionalnih turističnih uradov in združenj države v katero potujete in se ravna izključno po njihovih nacionalnih kriterijih, ki nikakor niso identični z veljavnimi določbami in kriteriji pri nas. Seveda pa bi vas radi opozorili, da obstajajo tudi razlike med objekti iste kategorije in verige, v različnih državah. Naš izbor je pester in sicer med hostli z 1\* in hoteli s 5\*, za dobro ceno želimo ponuditi kvalitetne storitve. Različne narodnosti so značilnosti vsakega hotelskega in drugega počitniškega objekta. Na potovanjih boste srečali pripadnike številnih narodnosti, z različnimi navadami in kulturo obnašanja. V večini primerov je seveda to zelo zanimivo in vaše potovanje popestri, včasih pa je seveda lahko kakšna stvar tudi moteča, vendar bi vas radi opozorili, da na to žal nimamo vpliva.

Uporaba počitniškega objekta in sob: po splošnih pravilih se lahko vselite v sobo na dan prihoda po 16.00 uri, na dan odhoda pa jo je potrebno zapustiti do 10.00 oz. skladno s hotelskim hišnim redom in to ne glede na uro odhoda ali prihoda. Po prevzemu ključev ali kartic sobe preverite ali je soba oziroma objekt primerno pripravljen. V nasproten primeru o vseh pomanjkljivostih nemudoma obvestite recepcijo in našega vodnika. Če se napaka v doglednem času ne odpravi ali sobe ni mogoče zamenjati, je potrebno sestaviti reklamacijski zapisnik, saj brez tega vaših kasnejših pripomb ne boste mogli upoštevati in razreševati. Naše edino vodilo in želja je zadovoljen gost, zato želimo, da se vse nepravilnosti odpravijo na licu mesta. V primeru zamude letala ali prihoda v hotel pozno ponoči ali v zgodnjih jutranjih urah gostje niso upravičeni do vračila ene nočitve, saj se število nočitev ne spremeni. Za nočitev se šteje čas od približno 16.00 ure na predviden dan prihoda do približno 10.00 ure naslednjega dne. V osnovno ceno aranžmaja smo vključili nastanitev v standardnih sobah, v primeru posebnih želja in ob doplačilu pa lahko gostom rezerviramo tudi nadstandardne sobe, suite, družinske sobe ali vile – potrditev je odvisna od razpoložljivosti kapacitet in jih je potrebno obvezno najaviti ob prijavi. V kolikor biva v standardni sobi več oseb (odrasli ali otroci) posebej opozarjamo, da so nastanjeni na dodatnih oziroma pomožnih ležiščih, ki nikakor niso primerljiva z osnovnimi ležišči, prav tako se seveda pojavi določena prostorska stiska in posledično s tem manjše udobje. Organizator ne prevzema odgovornosti za katerokoli pisno ali ustno informacijo, podano s strani pooblaščenega agencije organizatorja, ki ni v skladu z opisi storitev v njegovem programu.

#### **G) PREVOZ DO HOTELSKE NASTANITVE**

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



možen, zato je potrebno s prtljago prehoditi krajšo pot. Za svojo prtljago na prevozu odgovarjate sami in prosimo vas, da se pred vstopom v avtobus prepričate, da je vaša prtljaga v prtljažnem prostoru avtobusa.

#### **H) PREZASEDENOST HOTELA ALI DRUGEGA OBJEKTA NASTANITVE**

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

#### **I) PRODAJA LETALSKIH VOZOVNIC IN LETALSKI PREVOZI Z NIZKOCENOVNIMI LETALSKIMI PREVOZNIKI**

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

Na letu z nizkocenovnimi letalskimi prevozniki je potniku, če v programu ni navedeno drugače, dovoljen 1 kos ročne prtljage (nahrbtnik/kovček), ki jo nese v letalo, ki lahko meri največ: 56x45x25 cm. V ceno aranžmaja je že vključen tudi 1 kos prtljage na osebo, ki se odda ob prijavi za let, s skupno težo 15 kg (v nekaterih primerih 20 kg). Natančno dovoljena teža (tako za ročno prtljago kot za prtljago, ki se odda ob prijavi za let), ki je vključena v ceno, je navedena v obvestilu pred odhodom na potovanje in je odvisna od izbranega prevoznika.

V primeru, da potnik kupi zgolj letalsko vozovnico je na ponudbi posebej navedeno, ali je v ceni znesek prtljage zajet ali pa je za prtljago potrebno doplačilo.

Hrana in pijača na letalu nista všteta v ceno, sedežni red na letalu praviloma ni vnaprej določen. Ob prijavi je treba navesti točna IME in PRIIMEK, tako kot sta napisana v potovalnem dokumentu, s katerim bo potnik potoval (veljavna osebna izkaznica, kjer je ta dovolj ali potni list). Posamezni prevozniki zahtevajo tudi številko, veljavnost in vrsto osebnega dokumenta, s katerim bo potnik potoval, ter potnikove rojstne podatke. Kakršnakoli naknadna sprememba navedenih podatkov, potrebnih za potovanje, ima za posledico dodatne stroške ali celo nakup nove vozovnice.

#### **J) POTOVANJE Z AVTOBUSNIM PREVOZOM - SEDEŽNI RED**

Na vseh razpisnih avtobusnih potovanjih organizator določi sedežni red glede na optimalno razporeditev – razen, kjer je v programu določeno drugače. Številka sedeža je lahko v posameznih avtobusih zelo različno pozicionirana. Nekateri avtobusi tudi nimajo oštevilčenih sedežev, zato potnike na avtobus razporedi organizatorjev vodnik. Sedežni red na avtobusu na potovanjih, ki so organizirani po Evropi z letalom, in na vseh medcelinskih potovanjih pa se določi le v primerih, ko je to možno in smiselno glede na velikost skupine, program in način izvedbe potovanja. Organizator si pridržuje pravico do spremembe sedežnega reda v primeru, ko zaradi manjšega števila prijavljenih potnikov združuje potnike, iz prvotno predvidenih dveh ali več avtobusov, na manjše število avtobusov.

#### **K) POTOVANJE MLADOLETNIH OSEB**

Če je katerikoli od oseb, ki potuje v tujino v organizaciji Supra Skupina d.o.o. v času izvedbe potovanja starejša od 16 let (na dan odhoda), je dolžna prinesiti s seboj na odhod pravilno izpolnjeno potrdilo oziroma izjavo, s katerim/o starši ali skrbniki mladoletne osebe soglašajo, da mladoletna oseba potuje v organizaciji Supra Skupina d.o.o. na lastno odgovornost oziroma na odgovornost staršev ali skrbnikov. V primeru, da mladoletna oseba, starejša od 16 let (na dan odhoda) tega potrdila nima s seboj, ne more potovati s Supra Skupina d.o.o. in Supra Skupina d.o.o. si pridržuje pravico, da jo odslovi pred odhodom brez posebne odškodnine.

Mladoletne osebe mlajše od 16 let (na dan odhoda na potovanje) lahko potujejo samo v spremstvu vsaj enega od staršev.

#### **L) PRODAJA VSTOPNIC - POGOJI UPORABE**

Z nakupom vstopnice pri Supra Skupina d.o.o. kupec sprejema hišna pravila lokacije prireditve kot tudi pogoje sodelovanja med Supra Skupina d.o.o. in organizatorjem prireditve. Ob zapustitvi lokacije prireditve vstopnica izgubi svojo veljavnost. Neupoštevanje hišnih pravil in zloraba vstopnice se kaznuje in osebo odstrani s prizorišča. V takih primerih vstopnice ni mogoče vrniti. V primeru popolne ali delne odpovedi ali preložitve prireditve veljajo roki in pogoji posameznega organizatorja. Informacijo o tem kupec vstopnice dobi pri organizatorju ali na prodajnem mestu, kjer je vstopnico kupil. Supra Skupina d.o.o. je le posrednik pri prodaji vstopnic in ne odgovarja za vračilo denarja, se bo pa po svojih najboljših močeh potrudil, da bo to storil organizator.

V primeru odpovedi prireditve, lahko kupec vstopnice v roku dveh mesecev po preteku odpovedanega datuma prireditve, pod pogojem, da se strinja s splošnimi pogoji organizatorja, vrne na isti način kot jih je prejel. Kupljene vstopnice lahko:

- vrne osebno na prodajno mesto, kjer jih je kupil,
- v primeru naročila po telefonu ali prek spleta jih lahko pošlje na naslov Supra Skupina d.o.o., Kajuhova 71, 2310 Slovenska Bistrica s priporočeno pošto in svojimi osebnimi podatki (ime, priimek, naslov, številka TRR-ja, kamor se kupcu vrne kupnina).

Manjše oz. objektivno upravičene spremembe zasedbe ali programa so pridržane. V primeru odpovedi, preložitve prireditve ali spremembe zasedbe ni povračila stroškov (t.j. prihoda, hotela). Obiskovalec ob TV prenosih dovoljuje neomejen čas snemanja brez zahteve nadomestila za oddajanje s strani TV organizacije, ki producira film in je posnela obiskovalca med ali v kontekstu prireditve in dovoljuje uporabo vseh tehničnih sredstev za obdelavo filma.

Vnos naprav za snemanje zvoka in slike, steklenic, kozarcev, pločevink, palic, orožja, pirotehničnih sredstev in drugih stvari, navedenih v hišnih pravilih lokacije prireditve, je prepovedan.

**PREPRODAJA, PONAREJANJE ali KAKRŠNAKOLI DRUGA OBLIKA ZLORABE VSTOPNIC NI DOVOLJENA in JE KAZNIVA!**

- kupec mora hraniti vstopnico, kot da je gotovina.
- Barkoda je unikatna in je veljavna le ob prvem skeniranju, vsako nadaljnje kopiranje in vsak nadaljnji prehod ni mogoč.
- Ob izgubi zamenjava ni mogoča.

Kupec vstopnice mora vstopnico zavarovati pred nepooblaščenim dostopom. Supra Skupina d.o.o. ne prevzema nobene odgovornosti za morebitne težave, ki bi nastale zaradi posredovanja, posredovanja informacij, kopiranja. Organizator si pridržuje pravico, da v primeru zlorabe ne dovoli vstopa imetnikom vstopnic z identično barkodo. Morebitni reklamacijski zahtevek kupec vstopnice pošlje v zakonsko predvidenem roku izključno na elektronski naslov [info@supratravel.si](mailto:info@supratravel.si).

Za postopek rezervacije kart preko sistema Eventim, Entrio, GigsTix (Exit Festival) ali drugih sistemov za prodajo & izdajo vstopnic, obračunavamo obdelavo v višini 2,50€ na vstopnico (že vključeno v ceno, razen če ni izrecno napisano drugače). V primeru, da potnik želi izplačilo vplačanega denarja za že kupljeno vstopnico, se znesek povračila zmanjša za 5 EUR (odstopnina) – to velja samo takrat, kadar je takšna odpoved sploh mogoča in jo potrjuje tudi organizator dogodka. Odstopnina se obračuna tudi pri povračilu vplačila vstopnice zaradi odpovedi dogodka ali prestavitve dogodka oz. prireditve (epidemija, pandemija, višja sila).

## **29) INSOLVENTNOST IN VARSVO V PRIMERU LIKVIDNOSTNIH TEŽAV ORGANIZATORJA**

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 povrtek 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: 10019006989 po pogojih 01-KAV-01/15, KAV-NTA, izdana 24.12.2019.

- Izdajatelj jamstva (garant): Generali Zavarovalnica d.d., Križičeva ulica 3, 1000 Ljubljana.

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

Podatki o asistenčnem centru na Generali Zavarovalnica 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:

Generali Zavarovalnica d.d., Ljubljanska cesta 3a, 6000 Koper, Enota za odnose s strankami, Asistenčno - storitveni center.

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

### **30) POSEBNI POGOJI – VREDNOSTNICE**

Posebni pogoji za vrednotnice so sestavni del Splošnih pogojev Supra Skupina d.o.o. in se nanašajo na vrednotnice, ki jih je izdajatelj izdal na podlagi 43. člena Zakona o spremembah in dopolnitvah zakona o interventnih ukrepih za zajezitev epidemije covid-19 in omilitve njenih posledic za državljane in gospodarstvo (Uradni list RS, št. 61/20).

Z izdajo vrednotnice iz prejšnjega odstavka se šteje, da je Supra Skupina d.o.o. izpolnil svojo obveznost vračila vseh plačil iz šestega in osmega odstavka 57.f člena ter prve točke 57.g člena 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).

Supra Skupina d.o.o. za eno rezervacijo izda samo eno originalno vrednotnico, ki je opremljena s podpisom in žigom izdajatelja. Kopija ali sken vrednotnice ni original.

Supra Skupina d.o.o. nosilcu rezervacije pošlje obvestilo o vrednotnici, ki vsebuje vse postavke kot originalna vrednotnica, originalna vrednotnica pa v imenu vplačnika ostaja v hrambi pri izdajatelju v imenu vplačnika. Originalno vrednotnico lahko nosilec rezervacije prevzame izključno osebno na sedežu Supra Skupina d.o.o. ob predhodni pisni najavi na [info@supratravel.si](mailto:info@supratravel.si) (vsaj 2 dni).

Vrednotnica, ki jo izda agencija Supra Skupina d.o.o. se glasi na prinosnika. Domneva se, da je prinosnik vrednotnice v trenutku unovčitve zakoniti imetnik vrednotnice.

Supra Skupina d.o.o. se prinosniku vrednotnice zavezuje omogočiti koriščenje storitev katerih odgovorni organizator je Supra Skupina d.o.o.

V kolikor je prinosnik vrednotnice nosilec rezervacije na katero se nanašajo vplačana sredstva za katera je bila izdana vrednotnica, prinosniku za unovčitev vrednotnice ni potrebno predložiti originalne vrednotnice, ampak zadostuje že pisno izražena namera za unovčenje in obvestilo o vrednotnici. V tem primeru bo Supra Skupina d.o.o. k originalni vrednotnici, ki je v njegovi hrambi, priložil pisno namero prinosnika, s tem pa se bo štelo, da je vrednotnica unovčena.

V kolikor prinosnik vrednotnice ni nosilec rezervacije na katero se nanašajo vplačana sredstva za katera je bila izdana vrednotnica, mora za unovčenje prinosnik predložiti vrednotnico v originalu, opremljeno s podpisom in žigom izdajatelja, drugače se šteje, da vrednotnica ni unovčena.

Supra Skupina d.o.o. je v unovčenje dolžen sprejeti le vrednotnice, ki jih je izdal sam in znotraj roka unovčljivosti. Rok unovčljivosti vrednotnic je 24 mesecev od dne izdaje vrednotnice, ki je naveden na listini oz do datuma, ki je naveden na vrednotnici.

Vrednotnice znotraj 24 mesečnega roka unovčljivosti niso zamenljive za denar oziroma, izdajateljica ni dolžna izplačati zneska dobroimetja navedenega na vrednotnici.

Vrednotnico se lahko unovči le enkratno in sicer v znesku celotnega vplačanega dobroimetja navedenega na listini, z namenom koriščenje storitev potovalne agencije Supra Skupina d.o.o., v skladu z veljavnimi splošnimi pogoji poslovanja in cenikom v trenutku unovčitve.

V primeru, da vplačnik potovanja unovči svojo vrednotnico skladno s 43. členom ZIUZEOP-A za koriščenje storitve Supra Skupina d.o.o., se s tem šteje obveznost agencije izpolnjena v celoti in ni upravičen do kakršnihkoli izplačil, delnih izplačil ali vrnitve zneska dobroimetja označenega na vrednotnici.

**31) ODGOVORNI ORGANIZATOR**

Supra Skupina d.o.o., Kajuhova 71, 2310 Slovenska Bistrica, Slovenija, davčna številka: SI22681302, matična številka: 3294021000.

Splošni pogoji poslovanja veljajo od **1. JULIJA 2020**.

Obrazec standardnih informacij za pogodbo o paketnem potovanju SUPRA TRAVEL najdete na spletni strani [www.supratravel.si](http://www.supratravel.si)