

[Agencija Oskar](#) / [Pomoč in splošne informacije](#) / **[Splošni pogoji poslovanja](#)**

Splošni pogoji

I. SPLOŠNA DOLOČILA

Ti splošni pogoji so sestavni del pogodbe, ki jo skleneta Agencija Oskar, d.o.o. (v nadaljevanju Agencija Oskar) oziroma v njenem imenu pooblaščenca agencija, in potnik, ki se prijavlja na turistični paket v organizaciji Agencije Oskar. V primeru, da je posamezna določba v programu urejena drugače kot v teh splošnih pogojih, veljajo določbe, navedene v programu.

V primeru telefonske prodaje oziroma prodaje preko interneta se šteje, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev takrat, ko je telefonsko oziroma preko interneta naročil potovanje. Z določili splošnih pogojev se potnik lahko seznani na spletni strani <http://www.agencija-oskar.si>, kjer so posebej označeni in splošno dostopni.

Naročnik oziroma potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo ali opravila nakup/plačilo turističnega paketa.

Ti splošni pogoji ne veljajo za nakupe letalskih vozovnic ter prodajo turističnih paketov v organizaciji drugih ponudnikov, kjer nastopa Agencija Oskar kot posrednik. V tem primeru potnika zavezujejo splošni pogoji organizatorja oziroma letalskega prevoznika in mednarodna zakonodaja na tem področju. Ti splošni pogoji ne veljajo za zavarovanje zdravstvenega



II. PRIJAVA IN POGODBA

Na turistični paket v organizaciji Agencije Oskar se potnik lahko prijavi v Agenciji Oskar ali kateri koli pooblaščenici agenciji. Program potovanja velja kot ponudba. Na osnovi ponudbe se potnik pisno ali ustno prijavi na izbran turistični paket. Ob prijavi potnik prejme dokument Agencije Oskar (račun/potrdilo o potovanju), iz katerega so razvidni vsi podatki o naročenem turističnem paketu in dodatnih storitvah, kot tudi razpored plačil in morebitni ostali dogovori. Potnik je dolžan dokument pregledati in v primeru kakršnegakoli nesoglasja ali napake le-tega reklamirati v roku enega dneva po njegovi izdaji. Potnik je dolžan ob prijavi navesti zahtevane podatke in predložiti dokumente, ki jih zahteva program turističnega paketa ter izvršiti plačilo v skladu z določbami teh splošnih pogojev. V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oziroma posledice, nastale zaradi napačnih podatkov.

Prijava potnika je zavezujoča. Od nje lahko odstopi v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja. Za zavezujočo prijavo se štejejo vsaka prijava ali naročilo, posredovano v ustni ali pisni obliki, ki vsebuje ime in priimek potnika in ostalih udeležencev, številko kreditne kartice ali identifikacijo drugega plačilnega instrumenta, plačilo ali delno plačilo cene turističnega paketa ali drugo konkludentno dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik posredoval zavezujočo prijavo.

Zgoraj navedeni pogoji ne veljajo za turistične pakete, ki jih organizira Agencija Oskar za t. i. zaključene skupine oziroma za turistične pakete po naročilu (individualne ponudbe). V tem primeru velja program potovanja kot ponudba, na osnovi ponudbe pa se potnik pisno prijavi na turistični paket z izpolnitvijo prijavnice, ki je posebej izdelana na osnovi pogojev iz programa, oziroma s kakršnokoli drugo pisno potrditvijo. Z izpolnitvijo prijavnice oziroma predložitvijo osebnih podatkov potnikov se šteje, da je pogodba



Agencija Oskar je v skladu s pogoji ostala potnika na dan storitve, ki imajo vsebino in lastnosti, kot so napovedane v pogodbi oziroma programu turističnega paketa in skrbeti za pravice in interese potnika v skladu z dobrimi poslovnimi običaji.

Potnik je dolžan skrbeti, da sam osebno, njegove osebne listine in njegova prtljaga izpolnjujejo pogoje, ki so predpisani z obmejnimi, carinskimi, sanitarnimi, denarnimi in drugimi upravnimi predpisi. Agencija Oskar ima pravico zavrni prijavo potnika, za katerega lahko upravičeno vnaprej domneva, da teh pogojev ne izpolnjuje oziroma jih lahko ne bi izpolnjeval tekom potovanja.

III. PRIJAVNINA IN VARŠČINA

Agencija Oskar za svoje storitve zaračunava naročniku standardne rezervacijske stroške in stroške za sestavo ponudbe pri prodaji turističnih paketov skladno z razpisom na vsako rezervacijo. Agencija Oskar lahko za posamezni turistični paket določi drugačne rezervacijske stroške. V primeru bolj zapletenih ponudb po želji za individualna potovanja Agencija Oskar lahko zaračuna potniku 21,00 EUR v obliki varščine za izdelavo ponudbe. Če potnik ponudbe ne sprejme, se varščina ne vrača.

IV. PRODAJA LETALSKIH KART

Pri prodaji letalskih kart veljajo pogoji, katere določi prevoznik. Potnik je o pogojih za prodajo letalskih kart seznanjen pred ali ob nakupu s strani Agencije Oskar. Pri prodaji letalskih kart nastopa Agencija Oskar zgolj kot posrednik za sklenitev rezervacije in izvedbo plačila. V tem primeru potnika zavezujejo splošni pogoji organizatorja oziroma letalskega prevoznika in mednarodna zakonodaja na tem področju. Agencija Oskar ne odgovarja za izvedbo leta ter ne odgovarja za izbiro prevoznika s strani potnikov. Potnik sam izbere prevoznika po svojih željah in kriterijih in za svojo izbiro



Informacije o produktih in storitvah, ki jih posreduje Agencija Oskar, osebno v poslovalnici, po elektronski pošti, prek telefonskih klicev ter spletne strani. Vsak produkt narekuje svoje pogoje in svoj način rezervacije, za katere se šteje, da je potnik z njimi seznanjen ob opravljeni rezervaciji.

Storitev Agencije Oskar je zaključena, ko je potniku posredovana potrditev rezervacije in izdana letalska karta. Od tega trenutka naprej je potnik v neposrednem razmerju z odgovornim letalskim prevoznikom. Ob morebitni ne izvedbi ali pomanjkljivi izvedbi leta, potnik zahtevke za nadomestilo za vplačano letalsko karto naslovi neposredno na prevoznika.

V. PLAČILO

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo neposredno pri Agenciji Oskar ali pooblaščenici agenciji, oziroma ko Agencija Oskar prejme plačilo na transakcijski račun. Potnik ob prijavi plača 30 % cene potovanja. Preostali del potnik plača najmanj 10 dni pred začetkom potovanja, v kolikor ni na dokumentu Agencije Oskar (pogodba, račun) drugače določeno. Če potnik ne plača v dogovorjenem roku, to pomeni odpoved turističnega paketa in se smiselno uporabijo določila o potnikovi odpovedi turističnega paketa.

Potnik se obvezuje vplačati razliko, ki bi nastala zaradi morebitne računske napake na izdanem dokumentu Agencije Oskar, Agencija Oskar pa se obvezuje vrniti potniku eventualno preveč zaračunani znesek, ki izvira iz računske napake. Ta obveza velja do izteka poslovnega leta.

Agencija Oskar lahko v programu določi, da potnik plača določene storitve, ki bodo opravljene na kraju samem, njenemu predstavniku (»obvezno doplačilo na kraju samem«). V tem primeru Agencija Oskar ne nastopa kot organizator niti kot posrednik, ampak zgolj kot informator. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahteve izključno od izvajalca storitve na kraju samem.



V primeru, da se stranka odloči za sklenitev zavarovanja turističnih potovanj pri izbrani zavarovalnici, nastane pogodbeno razmerje iz naslova zavarovanja s samim plačilom premije v prodajni enoti Agencije Oskar ali pooblaščenici agenciji oziroma ko je celotna zavarovalna premija plačana na transakcijski račun Agencije Oskar.

VI. CENE

Cene turističnega paketa so določene s programom ter veljajo od dneva objave programa do spremembe. V ceno so vštete storitve, ki so navedene v programu turističnega paketa. Za potnika je veljavna cena na dan sklenitve pogodbe/izdaje računa.

V skladu z veljavno zakonodajo lahko Agencija Oskar to ceno spremeni tudi po sklenitvi pogodbe, in sicer zaradi sprememb v menjalnem tečaju ali zaradi sprememb v tarifah prevoznikov, ki vplivajo na ceno turističnega paketa. V primeru spremembe cene iz tega naslova Agencija Oskar o tem najkasneje 20 (dvajset) dni pred odhodom pisno obvesti potnika oziroma pooblaščenico turistično agencijo, ki je naredila rezervacijo, ter izda dodatni dokument (račun), ki ga je potnik dolžan plačati pred odhodom.

Sprememba cene iz naslova tečajnih razlik se obračunava kot razlika vrednosti tistega dela stroškov, ki so izraženi/obračunani v tuji valuti, in je obračunana po tečaju (1) tuje valute na dan priprave turističnega paketa (načrtovana cena po ponudbi) ter (2) na dan priprave obvestila o spremembi cene (običajno 20 – 23 dni pred odhodom). Za preračun se upošteva tečaj Banke Slovenije. Če zvišanje dogovorjene cene preseže 8 odstotkov cene turističnega paketa, lahko potnik odstopi od pogodbe, ne da bi moral povrniti škodo. V tem primeru bo Agencija Oskar potniku vrnila vplačani znesek.



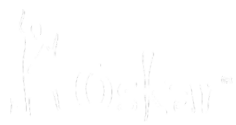
potovanja prijavljajo manjšo ceno potnikov Agencija Oskar v programu navede to dodatno ceno v obliki »obveznega doplačila v primeru velikosti skupine od/do oseb«. Ob prijavi Agencija Oskar potniku zaračuna izhodiščno ceno potovanja. V kolikor nastopijo pogoji za spremembo cene iz naslova »manjše skupine«, potnik ne more odstopiti od pogodbe, saj je bil z njimi seznanjen ob prijavi.

VII. CENE LETALSKIH KART

Cene produktov, navedene na spletnih straneh in reklamnem materialu, so informativne narave. Natančne cene posameznih produktov potniki dobijo v poslovalnici, prek telefona ali elektronske pošte. Podane cene, ki jih potnik prejme v ponudbi, vključujejo vse pristojbine in dodatke, razen če je zaradi narave storitve ali produkta drugače določeno. Posredovane cene letalskih kart s strani Agencije Oskar so veljavne le na dan rezervacije! Letalska karta se sicer lahko izda v določenem časovnem roku, vendar si letalski prevoznik pridržuje pravico do spremembe cene.

VIII. ARANŽMAJI, KJER AGENCIJA OSKAR NI ORGANIZATOR POTOVANJA

V primeru, da Agencija Oskar ni organizator turističnega paketa, nastopa v vlogi informatorja. V tem primeru podaja prejete informacije od organizatorja turističnega paketa potniku in mu pomaga pri prijavi. Pogoji prijave, plačila in morebitne odpovedi turističnega paketa so v skladu z veljavnimi pogoji organizatorja potovanja. Na dokumentu Agencije Oskar je naveden organizator turističnega paketa. Šteje se, da Agencija Oskar prodaja tovrstne turistične pakete v tujem imenu in za tuj račun. Morebitno reklamacijo ureja



IX. POSEBNE STORITVE

Posebne storitve so tiste storitve, ki praviloma niso vštete v ceno turističnega paketa (enoposteljna soba, posebna prehrana, druga doplačila po želji ...) ali pa so za njih v programu predvidena doplačila (vizumi, druga doplačila ipd.), zato jih potnik plača posebej, razen če ni v programu drugače določeno.

V primeru, da so k posameznemu turističnemu paketu razpisane posebne storitve, potnik posreduje želje po teh storitvah ob prijavi, doplača pa jih k ceni potovanja. Objavljene cene posebnih storitev veljajo zgolj v primeru naročila in plačila teh storitev ob prijavi na potovanje. Med potovanjem potnik doplača posebne storitve vodi potovanja ali predstavniku Agencije Oskar v kraju, kjer se storitev opravlja, v ustrezni valuti, če je med potovanjem to storitev še mogoče naročiti, po ceni, veljavni na kraju samem.

Če se potnik sam prijavi na turistični paket, lahko prepusti Agenciji Oskar, da se mu potrudi najti sopotnika, s katerim bo delil sobo, oziroma ki je pripravljen z njim deliti sobo. Ne glede na omenjeno pa mora posamezno prijavljeni potnik ob prijavi doplačati za enoposteljno sobo. V primeru, da se posamezno prijavljenemu potniku najde sopotnik, se potniku po potovanju vrne doplačilo za enoposteljno sobo. V primeru, da se na turistični paket prijavita dva, ki sta skupaj v sobi, pred potovanjem pa eden od njiju turistični paket odpove, drugi potnik nosi stroške doplačila za enoposteljno sobo, če mu ni možno najti drugega sopotnika.

X. ZAVAROVANJE RIZIKA ODPOVEDI PRI ZAVAROVALNICI (ODSTOPNINA)



pravice iz nastave zavarovanja nima odgovarjajočega pristojnega 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 rizika odpovedi.

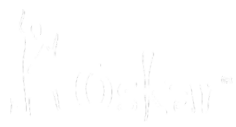
XI. POTNIKOVA SPREMEMBA POGODBE ALI ODPOVED TURISTIČNEGA PAKETA

Potnik ima pravico zahtevati spremembo pogodbe (npr. sprememba imena, dodatne storitve, sprememba namestitve ipd.) po njeni sklenitvi, Agencija Oskar pa je dolžna preveriti, če je to sploh mogoče. V primeru spremembe pogodbe na zahtevo potnika Agencija Oskar lahko zaračuna potniku administrativne stroške v višini 21,00 EUR za spremembo, v kolikor ni s temi splošnimi pogoji drugače določeno. V primeru, da s spremembo nastanejo dodatni stroški (npr. sprememba letalske karte), jih je potnik dolžan poravnati.

Potnik ima pravico do odpovedi turističnega paketa, in sicer v poslovalnici, kjer se je prijavil, ali direktno na prijavnem mestu Agencije Oskar. V primeru, ko potnik odpove turistični paket, ima Agencija Oskar pravico do povračila stroškov, ki so odvisni od časa, ki je ostal do začetka potovanja. V vsakem primeru Agencija Oskar zahteva povrnitev administrativnih stroškov rezervacije v višini 21,00 EUR. Če na programu ni drugače določeno, veljajo spodaj napisani odpovedni stroški:

Za turistične pakete:

- odpoved do 45 dni pred odhodom, 20 % cene aranžmaja,
- odpoved od 44 do 30 dni pred odhodom, 30 % cene aranžmaja,
- odpoved 29 do 22 dni pred odhodom, 50 % cene aranžmaja,



Za enodnevne turistične pakete:

- odpoved do 30 dni pred odhodom, 10 % cene aranžmaja,
- odpoved od 29 do 22 dni pred odhodom, 20 % cene aranžmaja,
- odpoved 21 do 15 dni pred odhodom, 30 % cene aranžmaja,
- odpoved 14 do 8 dni pred odhodom, 50 % cene aranžmaja,
- odpoved 7 do 1 dan (24 ur) pred odhodom, 80 % cene aranžmaja,
- odpoved na dan (manj kot 24 ur), 100 % cene aranžmaja.

Ne glede na zgoraj določene stroške odpovedi so le-ti lahko drugačni, kadar to narekujejo pogoji organiziranja potovanja, torej ki jih Agenciji Oskar narekujejo veljavni pogoji prodaje in/ali jih pogojujejo poslovni partnerji.

Ne glede na zgoraj določene stroške so stroški odpovedi lahko tudi drugačni, če so navedeni v programu turističnega paketa ali pogodbi.

Ob odpovedi turističnega paketa pred odhodom potnik poda pisno odpoved oziroma podpiše odpovedni dokument, ki mu ga izda Agencija Oskar. Če potnik zavrne podpis ali potrditev tega dokumenta, se šteje, da potovanja ni odpovedal.

Med potovanjem lahko potnik prekine turistični paket na svojo željo. Če potnik med potovanjem turistični paket prekine, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delno, ne v celoti. V kolikor potnik med potovanjem po svoji želji spremeni program oziroma ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe z Agencijo Oskar, se šteje, da je potnik odstopil od pogodbe med potovanjem. V tem primeru je potnik odgovoren za stroške in škodo, ki jih je s tem povzročil. V primeru spremembe programa na lastno željo ali zaradi višje sile, ne da bi za to obstajali razlogi na strani Agencije Oskar zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati kakršnekoli odškodnine ali znižanja cene.



Ogledalca je ob prenočitvi oboje ali drugič, oboje ni bil očitno pod vplivom alkohola, drog ali drugih tovrstnih substanc. Agencija Oskar v tem primeru ravna po določilih o potnikovi odpovedi.

Agencija Oskar ima pravico med potovanjem zahtevati od potnika, da prekine skupno pot s skupino, če ne poskrbi za to, da sam osebno, njegove osebne listine in njegova prtljaga izpolnjujejo pogoje, ki so predpisani z obmejnimi, carinskimi, sanitarnimi, denarnimi in drugimi predpisi, ali če je očitno pod vplivom alkohola, drog ali drugih tovrstnih substanc ali če se neprimerno obnaša do ostalih sopotnikov in njegovo izločitev zahteva skupina. Agencija Oskar v tem primeru ravna po določilih o potnikovi odpovedi. Agencija Oskar bo uveljavljala vso škodo, ki bi jo na poti oziroma med trajanjem izvajanja turističnega paketa potnik povzročil s svojim neustreznim ravnanjem.

Višina stroškov odpovedi turističnega paketa v primeru, da Agencija Oskar ni organizator potovanja, je določena s splošnimi pogoji ali drugim aktom organizatorja.

XII. ORGANIZATORJEVA SPREMEMBA PROGRAMA ALI ODPOVED POTOVANJA

Agencija Oskar si v skladu z veljavno zakonodajo pridržuje pravico do odpovedi turističnega paketa, če se na turistični paket ne prijavi minimalno potrebno število potnikov, ki je navedeno v programu.

Agencija Oskar potnika obvesti o odstopu pogodbe, če se ni prijavilo minimalno število potnikov, najkasneje:

- 20 dni pred začetkom turističnega paketa, ki traja več kot 6 dni,



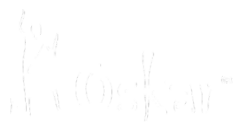
V primerih, ko Agencija Oskar izrecno pisno jamči odhod, ne more odpovedati turističnega paketa, razen če se prijavi manj kot v programu predvideno najmanjše število potnikov.

Agencija Oskar si pridržuje pravico do popolnega ali delnega odstopa od pogodbe, če pred izvajanjem ali med izvajanjem programa nastopijo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, odstraniti ali se jim izogniti, za Agencijo Oskar pa te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenila, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe.

Agencija Oskar lahko odpove pogodbo oziroma odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil z Agencijo Oskar, 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 Agencije Oskar. Agencija Oskar si pridržuje pravico (in ne odgovarja) za spremembe dneva in časa odhoda oziroma za odpovedi turističnega paketa 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 Agencija Oskar ne more vplivati), brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih v potniškem prometu.

Odgovornost Agencije Oskar je omejena zgolj na neizvedbo določenega dela programa, v delu, ki pomeni ustrezne materialne stroške. Agencija Oskar ne odgovarja za škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva.

V primeru, da Agencija Oskar odpove turistični paket, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene aranžmaja, nima pa pravice do povračila stroškov vizuma ali stroškov cepljenj, ki so bili s programom zahtevani. O



V primeru, da stanje na kraju samem Agenciji Oskar ne dopušča namestitve potnikov v naročenem objektu, lahko Agencija Oskar namesti potnika v istem kraju v drug objekt enake ali višje kategorije.

XIII. ODGOVORNOSTI ORGANIZATORJA POTOVANJA

Agencija Oskar odgovarja za izpolnitev pogodbe o paketnem potovanju ne glede na to, ali vključene potovalne storitve izvaja sama ali jih izvaja drugo podjetje.

Potnik brez nepotrebnega odlašanja, pri čemer se upoštevajo vse okoliščine primera, obvesti Agencijo Oskar o vseh neskladnostih, ki jih ugotovi med izvedbo potovalnih storitev, vključenih v pogodbo o paketnem potovanju.

Če posamezna potovalna storitev ni izvedena v skladu s pogodbo o paketnem potovanju, Agencija Oskar odpravi neskladnosti, razen če:

- to ni mogoče ali
- to povzroča nesorazmerne stroške, pri čemer se upošteva obseg neskladnosti in vrednost potovalnih storitev, pri katerih se pojavijo neskladnosti s pogodbo.

Če Agencija Oskar v razumnem roku, ki ga določi potnik, ne odpravi neskladnosti, lahko potnik, razen v primerih iz prejšnjega odstavka, sam odpravi neskladnosti in zahteva povračilo nastalih stroškov. Potniku ni treba določiti razumnega roka za odpravo neskladnosti, če je neskladnost takšne narave, da jo je treba odpraviti takoj ali če Agencija Oskar neskladnosti noče odpraviti.



Znižanje cene in povrnitev škode.

Kadar Agencija Oskar po začetku turističnega paketa ugotovi, da ne more zagotoviti znatnega dela potovalnih storitev, kot je dogovorjeno s pogodbo o paketnem potovanju, vključno s povratkom, potniku brez plačila dodatnih stroškov za nadaljnjo izvedbo turističnega paketa ponudi ustrezne nadomestne potovalne storitve, ki so po možnosti enake ali višje kakovosti od dogovorjenih.

Kadar je posledica predlaganih nadomestnih potovalnih storitev iz prejšnjega odstavka turistični paket nižje kakovosti, kot je naveden v pogodbi o paketnem potovanju, Agencija Oskar ustrezno zniža ceno turističnega paketa.

Potnik lahko predlagane nadomestne potovalne storitve zavrne le, če niso primerljive z navedenimi v pogodbi o paketnem potovanju ali če je znižanje cene neustrezno.

Če Agencija Oskar neskladnosti, ki znatno vplivajo na izvedbo turističnega paketa, ne odpravi v razumnem roku, ki ga določi potnik, lahko potnik odstopi od pogodbe o paketnem potovanju brez plačila odstopnine in v skladu z določili XIV. točke teh splošnih pogojev zahteva znižanje cene oziroma povrnitev škode, kadar je to ustrezno.

Če Agencija Oskar ne more zagotoviti ustreznih nadomestnih potovalnih storitev ali če potnik predlagane nadomestne storitve zavrne, ker niso primerljive z navedenimi v pogodbi o paketnem potovanju ali je znižanje cene neustrezno, lahko potnik, kadar je to ustrezno, v skladu s XIV. točko teh splošnih pogojev zahteva znižanje cene oziroma povrnitev škode, tudi če od pogodbe o paketnem potovanju ne odstopi.

Če je v turistični paket vključen tudi prevoz, Agencija Oskar v primerih iz prejšnjih dveh odstavkov brez nepotrebnega odlašanja in brez dodatnih



Če zaradi neizogibnih in izrednih okoliščin ni mogoče zagotoviti povratka potnika, kot je dogovorjeno s pogodbo o paketnem potovanju, stroške potrebne nastanitve, ki je po možnosti enakovredne kategorije, kot je dogovorjena v pogodbi o paketnem potovanju, krije Agencija Oskar za največ tri nočitve. Če posebni predpisi Evropske unije, ki urejajo pravice potnikov, določajo daljše obdobje, ki velja za povratek potnika s temi prevoznimi sredstvi, se v primerih uporabe teh prevoznih sredstev uporabljajo daljša obdobja.

Agencija Oskar se ne sme sklicevati na neizogibne in izredne okoliščine pri omejevanju odgovornosti v skladu s prejšnjim odstavkom, če se zadevni prevoznik ne sme sklicevati na take okoliščine v skladu z zakonodajo Evropske unije.

Omejitev stroškov se ne uporablja za osebe z omejeno mobilnostjo, kot je določeno v točki (a) 2. člena Uredbe (ES) št. 1107/2006 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 5. julija 2006 o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu (UL L št. 204 z dne 26. 7. 2006, str. 1), vključno z osebami, ki jih spremljajo, za nosečnice in mladoletnike brez spremstva, ter za osebe, ki potrebujejo posebno zdravstveno pomoč, če je bila Agencija Oskar vsaj 48 ur pred začetkom turističnega paketa obveščena o njihovih posebnih potrebah.

Agencija Oskar brez nepotrebnega odlašanja ponudi ustrezno pomoč potniku, ki se med potovanjem znajde v težavah, vključno s primeri iz prejšnjih treh odstavkov. Pomoč zajema zlasti:

- zagotavljanje ustreznih informacij o zdravstvenih storitvah, lokalnih organih oblasti in konzularni pomoči;
- pomoč pri zagotavljanju sredstev za komuniciranje na daljavo in
- pomoč pri iskanju nadomestnih potovalnih aranžmajev.



Zaradi naših razpisnih nadomestil, ki pa ne sme presegati njenih dejanskih stroškov.

Agencija Oskar, d.o.o. ima za primer likvidnostnih težav organizatorja potovanja in podjetja, ki omogoča povezane potovalne aranžmaje, urejeno jamstvo z zavarovanjem pri zavarovalnici GENERALI zavarovalnica d.d.

XIV. PRAVICE POTNIKOV V PRIMERU NESKLADNOSTI

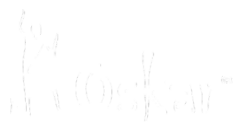
Potnik lahko za vsako obdobje, v katerem je obstajala neskladnost izvedenih potovalnih storitev s pogodbo o paketnem potovanju zahteva sorazmerno znižanje cene, razen če Agencija Oskar dokaže, da je za neskladnost odgovoren potnik.

Potnik ima pravico, da mu Agencija Oskar brez nepotrebnega odlašanja povrne vsakršno škodo, ki mu je nastala zaradi kakršne koli neskladnosti s pogodbo, razen če Agencija Oskar dokaže, da je:

- za neskladnost odgovoren potnik;
- za neskladnost odgovorna tretja oseba, ki ni povezana z zagotavljanjem potovalnih storitev, vključenih v pogodbo o paketnem potovanju, in je bila neskladnost nepredvidljiva ali neizogibna ali
- neskladnost posledica neizogibnih in izrednih okoliščin.

Višina denarne odškodnine za povzročeno škodo zaradi neskladnosti s pogodbo je omejena na višino trikratnega zneska celotne cene turističnega paketa, razen za povrnitev škode za telesne poškodbe in za škodo, povzročeno namenoma ali iz malomarnosti.

Če mednarodne konvencije, ki zavezujejo Republiko Slovenijo, omejujejo obseg povračila škode ali pogoje, pod katerimi ponudnik posameznih



Potnik lahko zahteva znižanje cene ali povrnitev škode zaradi neskladnosti s pogodbo o paketnem potovanju v dveh letih od nastanka neskladnosti.

Znižanje cene ali povrnitev škode zaradi neskladnosti s pogodbo o paketnem potovanju ne vpliva na pravice potnikov iz Uredbe (ES) št. 261/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. februarja 2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter o razveljavitvi Uredbe (EGS) št. 295/91 (UL L št. 46 z dne 17. 2. 2004, str. 1), zadnjič popravljene s Popravkom (UL L št. 119 z dne 7. 5. 2019, str. 202), Uredbe (ES) št. 1371/2007 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. oktobra 2007 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu (UL L št. 315 z dne 3. 12. 2007, str. 14), zadnjič popravljene s Popravkom (UL L št. 175 z dne 4. 7. 2015, str. 126), Uredbe (ES) št. 392/2009 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. aprila 2009 o odgovornosti prevoznikov potnikov po morju v primeru nesreč (UL L št. 131 z dne 28. 5. 2009, str. 24), zadnjič spremenjene z Uredbo (EU) 2019/1243 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. junija 2019 o prilagoditvi več zakonodajnih aktov, v katerih je določena uporaba regulativnega postopka s pregledom, členoma 290 in 291 Pogodbe o delovanju Evropske unije (UL L št. 198 z dne 25. 7. 2019, str. 241), Uredbe (EU) št. 1177/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. novembra 2010 o pravicah potnikov med potovanjem po morju in celinskih plovnihih poteh ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (UL L št. 334 z dne 17. 12. 2010, str. 1) in Uredbe (EU) št. 181/2011 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 2011 o pravicah potnikov v avtobusnem prevozu in spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (UL L št. 55 z dne 28. 2. 2011, str. 1) ter mednarodnih konvencij. Potniki so upravičeni do vložitve zahtevka v skladu s temi splošnimi pogoji in navedenimi uredbami ter mednarodnimi konvencijami.



Se spomnimo, da se preprosto premenimo letalska.

XV. SPREMEMBE IN ODPOVEDI LETALSKIH KART

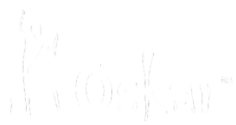
Sprememba ali odpovedi letalskih kart (npr. sprememba datuma, destinacije...) so možne le v primeru, kadar to dopuščajo pogoji letalskega prevoznika. Vsaka izvedba spremembe je lahko povezana z dodatnimi stroški, ki so določeni v pogojih prevoznika in o katerih je potnik predhodno seznanjen.

Agencija Oskar si ob kakršni koli spremembi ali odpovedi povezani z letalsko vozovnico pridržuje pravico do povrnitve administrativnih stroškov v višini 15,00 EUR.

XVI. POTNI DOKUMENTI

Potnik mora imeti veljaven potni list ali drug veljaven dokument, s katerim lahko vstopi v državo, v katero ali skozi katero potuje. Potnik je dolžan paziti na vsa določila glede veljavnosti potovalnega dokumenta. Veljavnost dokumenta se upošteva na ZADNJI dan potovanja! Agencija Oskar za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitev potovanja potnika iz tega naslova ne odgovarja.

Potnik je dolžan pridobiti vizume, ki so za te države zahtevani. Če potnik te obveznosti ne izpolni, Agencija Oskar ravna po določilih o potnikovi odpovedi turističnega paketa. V primeru, da potniku ureja vizum Agencija Oskar, le-ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Stroškov pridobitve vizumov Agencija Oskar potniku ne vrača. V primeru zavrnitve vstopa v državo ali druge ovire nosi vse stroške potnik sam. Smatra se, da si potnik ureja vizum sam, če Agenciji Oskar ne dostavi vseh potrebnih dokumentov v



Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu (letalski, ladijski, avtobusni ...) je potnik dolžan ob prijavi posredovati vse potrebne podatke o vseh udeležencih potovanja, 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 drugim udeležencem potovanja, odgovarja za vse nastale stroške udeležencem potovanja potnik sam.

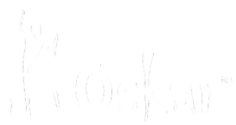
Če potnik med potovanjem izgubi dokumente ali so mu le-ti ukradeni, so pa nujno potrebni za nadaljevanje potovanja ali za vrnitev v domovino, si potnik na lastne stroške priskrbi nove. V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti turistični paket, ni upravičen do kakršnegakoli povračila vplačanega turističnega paketa ali do povrnitve stroškov.

XVII. OBVESTILA PRED ODHODOM

Potnik prejme končno obvestilo najkasneje 5 (pet) dni pred odhodom. Škodo, ki bi nastala, ker bi potnik podal nepopoln ali nepravilen naslov, nosi potnik. V primeru, da potnik v navedenem roku ne prejme obvestila, se je dolžan sam javiti na svojem prijavnem mestu in ga zahtevati. Reklamacij iz naslova ne prejete pošte Agencija Oskar ne upošteva.

XVIII. ZDRAVSTVENI PREDPISI

Potnik je dolžan opraviti cepljenja, ki so za državo potovanja zahtevana. V primeru, da so v programu za potovanje navedena oziroma zahtevana določena cepljenja, si mora vsak potnik sam priskrbeti mednarodno potrdilo – rumeno knjižico z vpisanimi opravljenimi cepljenji. Agencija Oskar ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitev turističnega paketa



XIX. CARINSKI IN DEVIZNI PREDPISI

Potnik je dolžan spoštovati vse carinske in devizne predpise Republike Slovenije, kakor tudi predpise vseh drugih držav v katere in skozi katere potuje. Če zaradi nespoštovanja predpisov potnik potovanja ne bi mogel nadaljevati, sam nosi vse posledice in stroške, ki nastanejo v zvezi s tem njemu in vsem drugim sopotnikom.

XX. PRTLJAGA

Agencija Oskar ne odgovarja za prevoz, krajo ali poškodovanje potnikove prtljage ali drugih osebnih stvari, dragocenosti in dokumentov iz namestitvenih objektov (hotelskih sob, apartmajev ipd.) in prevoznih sredstev (letal, avtobusov, ladij ipd.). Prijavo izgubljene ali poškodovane prtljage potnik sam naslovi na prevoznika ali hotel. Prevoz posebne prtljage (kot so kolo, surf, golf oprema, smuči, glasbeni instrumenti ipd.) mora potnik najaviti že ob prijavi ter plačati prevozniku v skladu s pravili prevoznika, v kolikor v programu turističnega paketa ni drugače določeno. Vse stroške oziroma škodo, ki bi zaradi tega nastala, nosi potnik sam.

Pri prevozu ima potnik pravico do brezplačnega prevoza določene teže prtljage (po določilih prevoznika), vsak dodatni kilogram pa doplača potnik sam na kraju samem v ustrezni valuti oziroma po določilih prevoznika. Otroci do dveh let nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage.

Pri nizkocenovnem prevozniku je dovoljena teža prtljage, ki jo potnik odda ob prijavi na let, običajno nižja od dovoljene pri rednih prevoznikih. Vsak dodatni kilogram se doplača. Tudi dovoljena teža osebne prtljage, ki jo vzame potnik s seboj na letalo, je lahko nižja, o čemer so potniki obveščeni najkasneje z obvestilom pred odhodom.



Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, ne obvezujejo Agencije Oskar bolj kot navedbe v programu ali ponudbi. V primeru dvoma se vedno šteje za veljavno pisna ponudba, račun in pogodba o potovanju, pisna informacija ali pisna razlaga.

XXII. REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE

Potnik je dolžan nepravilnosti sporočiti predstavniku Agencije Oskar na kraju samem, ko se zgodijo. V primeru, da bi bila reklamacija lahko rešena na kraju samem (na primer pomanjkljiva čistoča sobe, oprema, lega sobe ipd.), potnik pa ni sporočil napake oz. nepravilnosti predstavniku agencije, se šteje, da se je potnik strinjal s tako storitvijo in s tem je izgubil pravico do vlaganja kasnejših reklamacij. Potnik lahko vloži pisno reklamacijo v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila storitev nepravilno opravljena, sicer Agencija Oskar le-te vsebinsko ne obravnava. Reklamacija mora biti utemeljena. Potnik naj zato reklamaciji priloži ustrezne dokaze in/ali ustrezno potrdilo hotelirja, prevoznika oziroma druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik uveljavlja svoj zahtevek.

Agencija Oskar je dolžna pisno odgovoriti na reklamacijo v 8 dneh po njenem prejemu. Če gre za enostavno pomanjkljivost in napaka ni sporna (oziroma če potnik ni priložil vseh potrebnih dokumentov v roku, potrebnem za njihovo pridobitev) je Agencija Oskar dolžna po prejemu popolnega reklamacijskega zahtevka zahtevi ugoditi. Če napaka ni enostavna, je Agencija Oskar dolžna raziskati vse okoliščine, ki so pripeljale do reklamacije. Dokler Agencija Oskar ne odloči o pritožbi, se potnik odreče posredovanju katerekoli druge osebe, sodnih ustanov ali dajanja informacij javnim glasilom.



ni, ostala plačila pa se izplačajo po končanem reklamacijskem postopku na osebni račun potnika.

XXIII. ODGOVORNOST ZA TOČNOST LETALSKIH PREVOZNIKOV

Agencija Oskar ne odgovarja za točnost letalskih prevozov na rednih ali izrednih poletih in tudi ne za zamude letal kakor tudi ne za spremembe potovanja potnika, ki bi nastale kot posledica takšnih zamud. V primeru, da letalska družba odpove let še pred pričetkom potovanja, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene. V primeru odpovedi leta potnik nima pravice do povračila stroškov vizuma, potrebnega za vstop v državo, kamor naj bi potoval, ali stroškov cepljenj, ki jih ta država zahteva, ali stroškov plačane odstopnine.

XXIV. UPORABA PODATKOV

Agencija Oskar vse pridobljene podatke o potnikih varuje v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov. Agencija Oskar vse pridobljene podatke o potnikih obdeluje skladno s Politiko varstva osebnih podatkov, dostopno na www.agencija-oskar.si.

XXV. KONČNA DOLOČILA

Agencija Oskar ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje morebitnega spora glede potnikovih zahtevkov v zvezi s potovanjem. V primeru spora med strankami se uporabi pristojno sodišče.

Agencija Oskar, d.o.o.



PRIJAVA NA NOVICE

Postanite naš sopotnik!

Bodite vedno na tekočem z našimi najnovejšimi potovanji, ekskluzivnimi ponudbami in navdihujočimi potopisnimi zgodbami. Naše e-novice vam prinašajo le najboljše vsebine, prilagojene vašim potovalnim željam.

Vaš e-mail

☐ Strinjam se s splošnimi pogoji

Prijavi se na e-novice

“

Kamorkoli greš, sebe vedno vzameš s seboj. (oskarizem)

”



Kontakt

Agencija Oskar, d.o.o.
Zasavska cesta 45d,
4000 Kranj

 info@agencija-oskar.si  04 201 43 38  04 201 43 39  031 699 078

Aktualno

Potovanja v septembru in oktobru
Jesenske počitnice
Nori november
Decembrska in novoletna potovanja
Potovanja pod 1000 EUR
Dogodki doma

Inspiracija

 Blog
 Teambuildingi
 Podkast
 E-katalogi
 E-časopis

Pomoč in splošne informacije

 Koristne informacije
 Zdravje na potovanju



-  Cene, popusti in doplačila
-  Modra prijava
-  Potni listi in vizumi
-  Pogosto zastavljena vprašanja

Incoming to Slovenia

Incoming to Slovenia

Potovanja

Individualni potovalni stili

Potovalni stili Agencije Oskar

Potovalne stopnje Agencije Oskar

O agenciji

Članstvo v potovalno Agencijo Oskar

Oskarjeva potovalna filozofija

Vodniki Agencije Oskar

Portreti Agencije Oskar

Delovni čas

Od ponedeljka do petka:

09:00h - 19:00h

Sledi nam





Verzija: 2.2.5