

## Splošni pogoji poslovanja agencije TrekTrek DMC d.o.o.

### I. SPLOŠNA DOLOČILA

Ti splošni pogoji in program posameznega potovanja (v nadaljevanju: program) so sestavni del pogodbe o organiziranju potovanja, ki jo skleneta TrekTrek DMC d.o.o. (v nadaljevanju: TrekTrek) in potnik, ki se prijavi na potovanje.

Ti splošni pogoji (razen XVIII. točke) ne veljajo za nakupe letalskih vozovnic, kjer nastopa TrekTrek le kot posrednik. V tem primeru je potnik v pogodbenem odnosu z letalskim prevoznikom, zato veljajo zanj splošni pogoji in druga pravila letalskega prevoznika.

### II. AVANTURISTIČNA NARAVA POTOVANJ

Potovanja, ki jih organizira TrekTrek, so avanturistične narave ter so fizično in psihično bolj naporna ter manj udobna od klasičnih turističnih potovanj. Potniki pogosto spijo na prostem, v popotniških hotelih ali gorskih postojankah. Glede na politično in kulturno raznolikost okolij, kot tudi glede na fizično težje razmere, potovanja vključujejo večje tveganje, kot je prisotno doma ali na klasičnih potovanjih. TrekTrek je dolžan vsakemu potniku razložiti pričakovane razmere, pogoje, ki jih mora potnik izpolnjevati, in morebitna tveganja, katerim je potnik na potovanju izpostavljen. Potnik sam odgovarja za posledice, če da organizatorju napačne podatke ali izjave. Prav tako potnik sam odgovarja za posledice, če je napačno ocenil svoje sposobnosti, potrebne za potovanje, pod pogojem da je bil s strani TrekTreka predhodno obveščen o pričakovanih pogojih.

Avanturistična narava potovanj je bistvena tudi za presojo ustreznosti izvedbe storitev na potovanju in za presojo utemeljenosti spremembe programa potovanja (IX. točka teh splošnih pogojev).

### III. PRIJAVA IN SKLENITEV POGODBE O ORGANIZIRANJU POTOVANJA

Potnik, ki se želi prijaviti na potovanje, sporoči to TrekTreku osebno z obiskom v poslovalnici, preko elektronske pošte, pisno ali preko telefona. Na podlagi potnikovega povpraševanja mu pošlje TrekTrek: prijavnico, program potovanja, splošne pogoje poslovanja in navodilo za plačilo.

Program vsebuje opis potovanja, navodila za potovanje, ceno potovanja, višino prijavnine in vse ostale podatke potrdila o potovanju po 884. členu Obligacijskega zakonika. V primeru, da je posamezno vprašanje v programu urejeno drugače kot v teh splošnih pogojih, veljajo določila programa. V kolikor se program, ki ga potnik prejme skupaj s prijavnico, razlikuje od programa, objavljenega na spletni strani TrekTreka, veljajo določila programa, ki ga je potnik prejel skupaj s prijavnico.

TrekTrek in potnik ne podpišeta nobene pisne pogodbe. Pogodba o organiziranju potovanja med TrekTrekom in potnikom (v nadaljevanju: pogodba) je sklenjena s trenutkom, ko sta izpolnjena oba naslednja pogoja:

- ko TrekTrek prejme izpolnjeno in podpisano prijavnico (osebno, po pošti, po faksu ali po elektronski pošti),
- ko TrekTrek prejme nakazilo prijavnine.

Do sklenitve pogodbe TrekTrek potniku ne jamči prostega mesta na posameznem potovanju. V kolikor potnik pošlje prijavnico in plača prijavnino, ko so vsa mesta že zasedena, pogodba s tem ni sklenjena. TrekTrek mora potnika o tem obvestiti nemudoma po prejemu njegove prijavnice.

V kolikor je v programu naveden rok, do katerega se lahko potnik prijavi na potovanje, je pogodba sklenjena le, če sta zgornja pogoja izpolnjena do navedenega roka, razen če TrekTrek potniku potrdi, da je prijava veljavna, čeprav je podana po določenem roku.

TrekTrek in potnik pridobita vse pravice in obveznosti, urejene s temi splošnimi pogoji in programom, šele s trenutkom sklenitve pogodbe. Po prejemu podpisane prijavnice in po prejemu prijavnine pošlje TrekTrek potniku potrdilo o potovanju. Sklenjena pogodba je zavezujoča tako za TrekTrek kot za potnika. Po sklenitvi pogodbe lahko stranki od nje odstopita le pod pogoji, določenimi v nadaljevanju teh splošnih pogojev.

Potnik mora ob prijavi navesti pravilne podatke, ki so skladni s podatki v njegovih dokumentih, in priložiti kopijo potnega lista. V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, ki zaradi tega nastanejo.

### IV. PLAČILO

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo na sedežu TrekTreka v gotovini oz. ko TrekTrek prejme nakazilo na transakcijski račun. Prijavnina se plača ob prijavi na potovanje, njena višina pa je določena za vsako potovanje posebej v programu potovanja. Preostali del cene potovanja plača potnik najkasneje 21 dni pred potovanjem, če ni v programu drugače določeno.

V primeru, da potnik preostale cene potovanja ne plača v predvidenem roku, se šteje, da je odpovedal udeležbo na potovanju, saj je rok plačila bistvena sestavina pogodbe. TrekTrek v tem primeru ravna po določilih o potnikovi odpovedi potovanja (VII. točka teh splošnih pogojev).

### V. CENE

Cene potovanja so določene s programom potovanja in veljajo od dne objave programa do spremembe cene. Za potnika je zavezujoča cena, ki velja na dan sklenitve pogodbe, razen če se cena kasneje spremeni skladno z določili teh splošnih pogojev. V ceni potovanja so vštete storitve, za katere je tako navedeno v programu potovanja. Če ni v programu drugače določeno, veljajo cene posameznega turističnega aranžmaja na osebo za nastanitev v dvoposteljni sobah.

V primeru sprememb v menjalnem tečaju valute ali sprememb v tarifah prevoznikov, ki vplivajo na ceno potovanja, lahko TrekTrek ceno potovanja spremeni tudi po sklenitvi pogodbe. O spremembi cene TrekTrek potnika obvesti pisno, po elektronski pošti ali po telefonu, najkasneje dvajset dni pred začetkom potovanja in ga ob tem pozove na doplačilo. V primeru spremembe menjalnega tečaja se cena zviša proporcionalno, upošteva spremembo referenčnega tečaja Evropske centralne banke od dne priprave programa potovanja do dne priprave obvestila o spremembi cene, in upošteva le tisti del storitve, ki ga TrekTrek plača v tuji valuti.

V primeru sprememb tarif prevoznikov se cena zviša za enak znesek, kot se je zvišala cena prevoza od dne priprave programa potovanja do dne priprave obvestila o spremembi cene. Če zvišanje cene preseže 10 % pogodbene cene potovanja, lahko potnik odstopi od pogodbe, ne da bi moral povrniti škodo, TrekTrek pa mu v tem primeru vrne vplačani znesek. Potnik mora izjavo o odstopu pogodbe zaradi zvišanja cene podati pisno najkasneje v 5 dneh po prejemu obvestila o zvišanju cene, sicer izgubi to pravico in se šteje, da je pristal na novo ceno.

V kolikor program predvideva povišanje cene, če se prijavi manjše število potnikov, TrekTrek potnika o takšnem povišanju obvesti najkasneje 7 dni pred odhodom na potovanje. V tem primeru je potnik dolžan doplačati povišanje cene in iz tega razloga ne more odstopiti od pogodbe, saj je bil z možnostjo povišanja cene seznanjen ob prijavi.

## VI. POSEBNE STORITVE

Posebne storitve so tiste storitve, ki niso vštete v ceni potovanja iz prejšnje točke splošnih pogojev in jih mora potnik posebej doplačati. Posebne storitve so lahko opcijske (enoposteljna soba, posebna prehrana, dodatni izleti ipd.) ali obvezne (vizumi, letališke pristojbine ipd.), v vsakem primeru pa je zanje v programu predvideno doplačilo.

Željo po opcijski posebni storitvi mora potnik TrekTrek sporočiti ob prijavi na potovanje. Naročilo potnika zavezuje in od njega ne more enostransko odstopiti. Cena, določena v programu, velja le v primeru naročila opcijske posebne storitve ob prijavi na potovanje. V kolikor naroči potnik opcijsko posebno storitev šele tekom potovanja, mu jo TrekTrek zagotovi, v kolikor je to še mogoče, po cenah, ki veljajo na kraju samem.

Obvezne posebne storitve so tiste, brez katerih se potnik ne more udeležiti potovanja. V kolikor potnik kasneje odkloni plačilo v programu navedenih posebnih storitev, ki so po svoji naravi obvezne (npr. vizumi, letališke pristojbine), se šteje, da je brez utemeljenega razloga odstopil od pogodbe in se uporabijo določila VII. točke teh splošnih pogojev.

Posebne storitve potnik praviloma doplača med samim potovanjem vodji potovanja, razen če TrekTrek izrecno zahteva, da se doplačilo izvede pred začetkom potovanja.

## VII. POTNIKOVA ODPOVED POTOVANJA ALI SPREMEMBA POTOVANJA

Potnik ima pravico kadarkoli (pred ali med potovanjem) odstopiti od potovanja. Ob ustni odpovedi potovanja mora potnik podpisati pisno izjavo o odstopu, ki mu jo v podpis predloži TrekTrek. V primeru, da potnik zavrne podpis tega dokumenta, se šteje, kot da potovanja ni odpovedal.

V primeru odpovedi pogodbe pred začetkom potovanja TrekTrek zadrži oz. zahteva od potnika kot odškodnino določen del dogovorjene cene potovanja, in sicer:

- če je odpoved podana do 21 dni pred odhodom: TrekTrek zadrži prijavnino,
- če je odpoved podana 20 do 15 dni pred odhodom: TrekTrek zadrži 50 % cene potovanja,
- če je odpoved podana 14 do 8 dni pred odhodom: TrekTrek zadrži 70 % cene potovanja,

- če je odpoved podana 7 do 0 dni pred odhodom: TrekTrek zadrži celotno ceno potovanja.

V kolikor prijavnina presega zgoraj navedene odstotke cene, ki bi jih bil TrekTrek upravičen zadržati, ima TrekTrek pravico zadržati celotno prijavnino. Zneski, plačani za obvezne posebne storitve (npr. za vizume), se potniku, ki je od potovanja odstopil, vrnejo le, če strošek posebne storitve do dne odstopa še ni nastal.

V kolikor so stroški, ki TrekTrek nastanejo z rezervacijo storitev, potrebnih za izvedbo potovanja, višji od zgoraj navedenih odstotkov cen, lahko TrekTrek v programu potovanja za primer potnikovega odstopa določi drugačno višino zadržanih zneskov. V tem primeru veljajo zneski, določeni v programu.

Če se potnik ne more udeležiti potovanja, lahko prenese svojo rezervacijo na drugega potnika, ki izpolnjuje zahteve, predvidene za določeno potovanje. Potnik mora o tem obvestiti agencijo TrekTrek najpozneje v 8 dneh pred začetkom potovanja. V tem primeru mora potnik TrekTrek povrniti vse stroške, ki so neposredno povezani s prenosom rezervacije. V kolikor so pogoji ponudnikov storitev, potrebnih za izvedbo potovanja (npr. letalskih prevoznikov), takšni, da ne omogočajo prenosa rezervacije, potnik nima v tem odstavku opisane pravice.

Potnik lahko od potovanja odstopi tudi kadarkoli tekom potovanja. Ob tem mora podpisati pisno izjavo o odstopu, ki mu jo v podpis predloži vodnik TrekTrek. V primeru odstopa tekom potovanja TrekTrek kot odškodnino zadrži celotno ceno potovanja in potnik nima pravice do znižanja cene. Šteje se, da potnik odstopi od potovanja, če tekom potovanja samovoljno, brez opravičljivega razloga in brez soglasja vodnika zapusti skupino TrekTrek za več kot 24 ur. Prav tako se šteje, da potnik odstopi od potovanja, če ga prevoznik (letalski, ladijski, avtobusni ali drugi) ne sprejme na prevoz zaradi varnostnih ali regulativnih razlogov, ki so na strani potnika.

Če potnik po lastni volji in v soglasju s TrekTrekom svoje potovanje delno spremeni (npr. se za nekaj časa loči od skupine), ni upravičen do znižanja cene potovanja, sam pa krije vse stroške, ki mu s tem nastanejo.

Če potnik odstopi od potovanja (pred ali med potovanjem) zaradi okoliščin, ki se jim ni mogel izogniti ali jih odvrniti in bi bile ob sklenitvi pogodbe utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi takrat že obstajale, ter o tem predloži ustrezne dokaze, ima TrekTrek pravico do povračila vseh stroškov, ki jih je imel zaradi potnikove prijave in morebitne udeležbe na potovanju, preostali del plačila pa TrekTrek vrne potniku. V primeru, da pride do takega odstopa tekom potovanja, TrekTrek po najboljših močeh potniku pomaga zagotoviti ustrezno pomoč oz. predčasni odhod domov, potnik pa krije vse stroške, ki nastanejo v zvezi s tem.

## VIII. ZAVAROVANJE RIZIKA ODPOVEDI oz. ODSTOPNINA

Potnik se lahko stroškom odpovedi iz prejšnje točke izogne s sklenitvijo zavarovanja rizika odpovedi, ki ga po naročilu potnika in v njegovo korist sklene TrekTrek. Zavarovalne premije, zavarovalni primeri, zavarovalno kritje in vsi drugi pogoji zavarovanja rizika odpovedi so razvidni iz splošnih pogojev zavarovalnice, ki jih potnik prejme s strani TrekTrek ob naročilu zavarovanja.

Potnik mora zavarovanje rizika odpovedi naročiti TrekTrek najkasneje ob prijavi na potovanje (ob izpolnitvi prijavnice in

plačilu prijavnine). Zahtevka za uveljavitev odstopnine ni mogoče uveljavljati po datumu začetka potovanja, kakor tudi ne za čas neizkoriščenega dela potovanja. V primeru uveljavitve zavarovanja rizika odpovedi potnik ni upravičen do vračila stroškov zavarovalne premije, stroškov vizumov in stroškov cepljenja.

V primeru, da je potnik vplačal odstopnino, vendar odpove potovanje iz razlogov, ki niso določeni kot zavarovalni primeri, se glede vračila vplačanih sredstev uporabljajo določila VII. točke splošnih pogojev, potnik pa nima pravice do vračila vplačane zavarovalne premije.

#### **IX. ODPOVED POTOVANJA ALI SPREMEMBA PROGRAMA ZARADI ZUNANJIH OKOLIŠČIN**

TrekTrek si v skladu z veljavno zakonodajo pridržuje pravico do odpovedi potovanja najkasneje 7 dni pred predvidenim odhodom, če se za potovanje ne prijavi potrebno, v programu navedeno število potnikov. Če v programu ni drugače navedeno, je najmanjše število potnikov 10. Program potovanja lahko določa tudi, da se pri določenem številu potnikov, cena zviša za vnaprej določen znesek. V tem primeru TrekTrek in potnik zaradi zvišanja cene ne moreta odstopiti od pogodbe.

TrekTrek 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 TrekTrek pa te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe. Pri odstopu od pogodbe pred začetkom potovanja TrekTrek vrne potniku vsa prejeta plačila. Pri odstopu od pogodbe med potovanjem ima TrekTrek pravico do pravičnega plačila za opravljene storitve, dolžan pa je ukreniti vse za zavarovanje interesov potnikov in potnikom zagotovi vrnitev v kraj začetka potovanja. TrekTrek potniku ne odgovarja za škodo, ki mu nastane s TrekTrekovim odstopom od pogodbe zaradi podanih izrednih okoliščin.

TrekTrek lahko spremeni program potovanja in termin potovanja, če pred potovanjem ali med potovanjem nastopijo okoliščine, ki jih TrekTrek ni mogel pričakovati ali se jim izogniti (naravne nesreče, izredno slabo vreme, politično nestabilne razmere, spremembe vozniških redov in drugih urnikov ipd.). V tem primeru TrekTrek ne odgovarja za škodo, ki potniku nastane zaradi spremembe potovanja.

TrekTrek 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 TrekTrek ne dopušča namestitve potnikov v naročenem objektu, lahko TrekTrek namesti potnika v istem kraju v drug objekt najmanj enake kategorije.

#### **X. OSEBNOSTNA NEPRIMERENOST POTNIKA ZA POTOVANJE**

TrekTrek lahko odkloni sklenitev pogodbe o organiziranju potovanja zainteresirani osebi, če na podlagi poznanih informacij o fizičnih, psihičnih in osebnostnih lastnostih zainteresirane osebe, sklepa, da oseba ni primerna za potovanje ali bi bila močno moteča za preostale udeležence potovanja. V kolikor se tekom potovanja izkaže, da ima oseba lastnosti, ki močno ovirajo potek potovanja ali da oseba ogroža varnost ostalih udeležencev potovanja, lahko TrekTrek tekom potovanja odstopi od pogodbe in potniku zagotovi povratek na kraj začetka potovanja. V tem

primeru krije potnik vse stroške, ki so nastali TrekTrek z njegovo udeležbo na potovanju in z njegovim povratkom.

Odklonev TrekTrek o odklonitvi zainteresirane osebe ne sme temeljiti na splošnih osebnih okoliščinah potnika, kot so narodnost, rasa, barva, veroizpoved, etnična pripadnost, spol, jezik, politično ali drugačno prepričanje, spolna usmerjenost, premoženjsko stanje, rojstvo, genetska dediščina, izobrazba, družbeni položaj ali podobno, temveč zgolj in samo na konkretnih lastnostih potnika, ki so neposredno povezana z njegovo primernostjo za potovanje.

V kolikor je potnik ob odhodu na potovanje očitno pod vplivom alkohola, droge ali drugih tovrstnih substanc, lahko TrekTrek potniku odkloni udeležbo na potovanju. V tem primeru se šteje, da je potnik brez opravičljivega razloga odpovedal potovanje na dan odhoda in se ravna po določilih iz VII. točke teh splošnih pogojev. TrekTrek bo od potnika zahteval povračilo vseh stroškov in škode, ki jih bo na poti oziroma med trajanjem izvajanja programa povzročil potnik pod vplivom alkohola, droge ali drugih tovrstnih substanc.

#### **XI. CARINSKI, ZDRAVSTVENI IN DRUGI PREDPISI**

Potnik je dolžan poskrbeti, da on osebno ter njegovi dokumenti in prtljaga ustrezajo obmejnim, carinskim, zdravstvenim in drugim predpisom Republike Slovenije in države, v katero potuje. TrekTrek obvesti potnika o carinskih in drugih predpisih, ki so pomembni za potovanje po namembni državi. Potnik je dolžan spoštovati tudi hišni red objektov, kjer je nastanjen oz. kjer se opravljajo določene storitve ter dobronamerno sodelovati s predstavnikom TrekTrek.

V kolikor potnik ravna v nasprotju z obveznostjo iz prejšnjega odstavka, odgovarja TrekTrek za povzročeno škodo, TrekTrek pa je prost vsakršne odgovornosti za škodo, ki bi potniku ob tem nastala. Če zaradi nespoštovanja predpisov potnik potovanja ne bi mogel nadaljevati, nosi sam vse posledice in stroške, ki nastanejo v zvezi s tem in ni upravičen do sorazmernega povračila vplačane cene potovanja.

V primeru, da so v programu navedena oz. zahtevana določena cepljenja, si mora vsak potnik sam priskrbeti mednarodno potrdilo - rumeno knjižico, z vpisanimi opravljenimi cepljenji. TrekTrek ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitev potovanja, zaradi potnikovega nespoštovanja zdravstvenih predpisov države, v katero vstopa, če je bil potnik o predpisih pravočasno in na ustrezen način obveščen. Potnik je dolžan upoštevati navodila organizatorja in odgovarja, če ne ravna dovolj skrbno. Organizator potovanja ne odgovarja za posledice zamolčanih boleznih potnika, ki so lahko rizična za potovanja (npr. visok krvni tlak, bolezni ledvic in podobno).

#### **XII. POTNI DOKUMENTI**

Potnik, ki se prijavlja za potovanje v tujino, mora imeti nepoškodovan potni listi, ki je veljaven še 6 mesecev po zaključku potovanja. Potnik si je dolžan pred potovanjem oz. do roka, ki je v programu določen, pridobiti vizume za države, v katere potuje. Če TrekTrek pred ali med potovanjem ugotovi, da potnik nima ustreznega urejenega potnega lista, vizumov ali drugih dokumentov, pa je bil o zahtevanih dokumentih predhodno obveščen, se šteje, da je potnik odstopil od potovanja in se ravna po določbah iz VII. točke teh splošnih pogojev, pri čemer se kot dan odpovedi šteje tisti dan, ko je TrekTrek izvedel za pomanjkljivost.

Vizum lahko uredi tudi TrekTrek, če je to navedeno v programu. V tem primeru TrekTrek ne jamči za uspešno pridobitev vizuma.

Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu 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 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.

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 TrekTreka. V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do sorazmernega povračila vplačanega potovanja.

### **XIII. PRTLJAGA**

Pri letalskem 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, oz. po določilih letalskega prevoznika. TrekTrek obvesti potnike o dovoljeni teži na letalu najkasneje teden dni pred potovanjem.

Prevoz posebne prtljage (kot so kolo, surf, golf oprema, glasbeni inštrumenti ipd.) mora potnik najaviti že ob prijavi ter plačati prevozniku v skladu s pravili letalskega prevoznika, v kolikor v programu potovanja ni drugače določeno. Vse stroške oziroma škodo, ki bi zaradi tega nastala, nosi potnik sam.

TrekTrek 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.

### **XIV. VREME**

Morebitne navedbe v vremenskih tabelah so večletno statistično povprečje in služijo zgolj kot orientacija potniku, zato TrekTrek ne odgovarja v primeru neskladja teh podatkov z dejanskim stanjem.

### **XV. REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE**

Morebitne napake pri izvedbi potovanja mora potnik v najkrajšem mogočem času in na kraju samem reklamirati vodniku TrekTreka. Slednji mora v najkrajšem mogočem času narediti vse potrebno za odpravo pomanjkljivosti. V kolikor gre za napako takšne narave, da bi jo bilo moč odpraviti na kraju samem (npr. neustreznost sobe, v kateri je potnik nameščen), potnik pa napake ni takoj sporočil vodniku TrekTreka, se šteje, da se je izvedeno storitvijo strinjal, in iz tega naslova ne more več uveljavljati reklamacijskih zahtevkov.

Če je potnik pomanjkljivosti pravočasno reklamiral na kraju samem, pa pomanjkljivosti niso bile odpravljene, lahko potnik v roku 2 mesecev po zaključku potovanja TrekTreku poda pisno pritožbo zaradi neizvedene ali slabo izvedene storitve z zahtevo za znižanje cene in (delno) vračilo sredstev. V kolikor potnik v roku 2 mesecev po končanem potovanju ne poda pisne pritožbe, izgubi pravico do uveljavljanja reklamacijskih zahtevkov.

TrekTrek mora v roku 8 dni potniku odgovoriti na podano pisno pritožbo in v odgovoru navesti, ali napako priznava ali ne. V kolikor TrekTrek v roku 8 dni ne more raziskati vseh relevantnih okoliščin za odločitev o reklamacijskem zahtevku, potniku v pisnem obvestilu sporoči, da je napaka sporna, in nato v primernem času, brez nepotrebnega zavlačevanja, pridobi potrebne informacije ter odloči o zahtevku.

Če po krivdi TrekTreka določena storitev ni bila izvedena ali je bila izvedena neustrezno, ima potnik pravico do sorazmernega znižanja cene v višini realne vrednosti neizvedene storitve oz. v višini realnega znižanja vrednosti zaradi neustreznosti izvedene storitve.

Potnik iz naslova znižanja cene in iz naslova odškodnine za škodo, ki mu je nastala na določenem potovanju, od TrekTreka ne more zahtevati več, kot je plačal za potovanje.

### **XVI. UPORABA PODATKOV**

TrekTrek vse pridobljene podatke o potnikih zbira, obdeluje, uporablja in varuje v skladu z vsemi predpisi na področju varovanja in prostega pretoka osebnih podatkov. TrekTrek osebne podatke primarno obdeluje z namenom sklenitve oziroma izpolnjevanja pogodbe, raziskave trga, vodenja analiz poslovanja, segmentacije kupcev in statistične obdelave ter za namene neposrednega trženja in obveščanja o ponudbi TrekTreka ali njegovih partnerjev. Osebni podatki se lahko obdelujejo na podlagi zakona, na podlagi pogodbenega razmerja in na podlagi izrecne privolitve posameznika za obdelavo osebnih podatkov dane skladno s predpisi s področja varovanja in prostega pretoka osebnih podatkov. Soglasje, ki ga za obdelavo poda potnik, se lahko v vsakem trenutku spremeni, ali umakne v celoti.

### **XVII. INFORMACIJE**

Informacije, ki jih potnik dobi v poslovalnici TrekTreka, ne obvezujejo TrekTreka bolj kot navedbe v programu, splošnih pogojih ali drugih pisnih dokumentih. V primeru dvoma se vedno šteje za veljavno tisto, kar je navedeno v pisnih dokumentih.

### **XVIII. POSREDOVANJE LETALSKIH PREVOZOV**

V primeru nakupa letalskih vozovnic, kjer nastopa TrekTrek le kot posrednik, veljajo glede odstopa od pogodbe splošni pogoji in druga pravila letalskega prevoznika. V primeru potnikovega odstopa od pogodbe o letalskem prevozu je TrekTrek dolžan potniku povrniti izključno znesek, ki ga je dobil povrnjenega od letalskega prevoznika, v preostalem delu lahko potnik zahteva vračilo le neposredno od letalskega prevoznika.

Ponujene cene letalskih kart so informativnega značaja in se spreminjajo glede na prosta mesta, višino pristojbin in dodatkov ter menjalniške tečaje. Letalska družba si pridržuje pravico do spremembe cen ter urnika letov brez predhodnega obvestila. Cena vključuje vse pristojbine razen morebitnih državnih/turističnih izstopnih taks, ki niso del letalske karte. Po opravljeni rezervaciji letalske karte je potnik dolžan preveriti vse podatke, saj TrekTrek ne more prevzeti odgovornosti za napačno posredovane podatke. Podatki se morajo ujemati s podatki na potovalnih dokumentih, s katerimi bo potnik potrjeval identiteto ob prijavi na let. Prav tako ne odgovarjamo za nepopolne potovalne dokumente oziroma vizume ter za neupoštevanje datumskih omejitev vstopa/izstopa/dolžine bivanja glede na zahteve države, v katero potnik potuje.

Ljubljana, maj 2018