

Splošne določbe in pogoji poslovanja

1. Splošna določila Splošne določbe in pogoji poslovanja so sestavni del prijavnega formularja - pogodbe, ki ga s podpisom skleneta TWIN, Robert Urekar, s.p., Sela pri Dobovi 101, 8257 Dobova, (v nadaljevanju TWIN) in pooblaščenca oseba, ki se prijavlja na določen program. V primeru, da je v posameznem programu glede katerekoli točke določeno drugače, veljajo določbe navedene v programu. Pridržujemo si pravico do spremembe vrstnega reda ogledov.

2. Prijava, cena in način plačila Prijave zbira TWIN in vse pooblaščenke agencije do zasedbe prostih mest. Ob prijavi pooblaščenca oseba izpolni informativno online prijavo - vprašalnik. Iz prejetih podatkov bomo izdelali prijavnico (pogodbo), ki jo bomo pooblaščenemu osebi poslali v e-obliki (pdf po mailu). Za dokončno odločitev za prijavo na ponujen program pooblaščenca oseba podpiše prijavnico. Ob prejemu prijavnice mora pooblaščenca oseba preveriti IME IN PRIMEK, biti morata enaka kot v dokumentu, ki ga bo udeleženc imel s seboj (potni list ali osebna izkaznica). Če ime in priimek nista pravilna ju, prosimo, ustrezno (ročno) popravite. V kolikor se odločite za odstopnino in poravnate prvi račun, ki bo vključeval odstopnino, kasneje odstopnino ne bo več možno odstraniti. Prav tako se za odstopnino lahko odločite le ob prijavi, kasneje odstopnino ni možno dodati. Po oddaji informativne online prijave - vprašalnika boste prejeli prijavnico, račun za akontacijo (v kolikor ste se v informativni prijavi odločili za odstopnino, bo vključevala tudi odstopnino) in program na katerega se prijavljate - vse to BOSTE PREJELI NA E-NASLOV, KI STE GA NAVEDLI V informativni online prijavi - vprašalniku. Račun za akontacijo vedno vključuje tudi stroške rezervacije v višini 15 EUR, odstopnino pa le, v kolikor ste se zanjo odločili pri online prijavi. Stroški rezervacije so 15 eur, v kolikor se strinjate z e-poslovanjem (prijavnica, račun in vsi ostali dopisi po e-naslovu, ki ste ga navedli ob prijavi). Pooblaščenca oseba mora preveriti cca 5-10 dni po oddaji online prijave, da je prejela e-sporočilo iz našega naslova info@twintur.com - v kolikor ga ne prejme, preverite neželeno pošto oziroma na 040187830, kajti če ne prejmemo podpisane prijavnice (vrnete jo po pošti ali scan po e-pošti) v roku, vaša prijava ne bo veljavna. V kolikor se ne strinjate z e-poslovanjem, oz. ob prijavi ne navedete vaš e-naslov, vam bomo vse dopise in dokumente poslali v papirni obliki po navadni pošti - stroški rezervacije bodo v tem primeru 37 EUR. Razliko 22 EUR (15 EUR boste poravnali ob prijavi) bomo avtomatsko dodali končnemu računu pred odhodom brez vaše volivolite. Prva sprememba že potrjene rezervacije je potrebna rezervacije (po plačilu akontacije) je brezplačna, vsaki naslednji paš spremembi bomo k zadnjemu računu pred odhodom avtomatsko dodali 12 EUR. Prijava se šteje veljavna, ko jo podpiše pooblaščenca oseba in vplača glede na pogoje posameznega programa del cene aranžmaja. V kolikor 14 dni po prejemu akontacije ne prejmemo podpisane prijavnice na info@twintur.com, ali s priporočeno pošto pošiljko na naslov Zemljemska ul. 12, 1000 Ljubljana, si TWIN pridržuje pravico do odpovedi aranžmaja. V tem primeru bomo zadržali 30 EUR administrativnih stroškov, preostalo pa vrnemo na TRR, iz katerega je prispelo plačilo za akontacijo. Morebita nova prijava je nato možna le po novih pogojih in s ponovnim plačilom stroškov rezervacije, zato vas prosimo, da nam prijavnico vrnete takoj ob plačilu akontacije (prvega računa). Preostali del zneska (prejmete e-račun, račun v pdf obliki) pooblaščenca oseba poravnava najkasneje 21 dni pred odhodom na enak način kot prvi obrok. Če boste iz kakršnegakoli razloga zavrnili rok plačila, nas o tem morate obvestiti najkasneje do 15 dni pred odhodom, sicer bomo akontacije ne povračila odločili in tako postopali kakor v primeru stornacije z vaše strani! Kopije plačil, prosim, shranite! Obe strani, pooblaščenca oseba in TWIN, imata pravico do enostranskega odstopa od pogodbe (brez navedbe razloga) do 8 dni po plačilu akontacije brez plačila kakršnikoli stroškov.

3. Odpoved programa s strani pooblaščenca osebe Pooblaščenca oseba ima pravico do pisne odpovedi pri TWIN-u. V tem primeru ima TWIN pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi. Višina je odvisna od časa, v katerem je pooblaščenca oseba predložila pisno odpoved (velja datum prejema obvestila): do 42 dni pred odhodom administrativni stroški v višini 30,00 EUR, od 41 dni do 30 dni pred odhodom 10% cene aranžmaja, od 29 dni do 21 dni pred odhodom 25% cene aranžmaja, od 21 dni do 14 dni 50% cene aranžmaja, 13 dni do 5 dni pred odhodom 80% cene aranžmaja, od 4 dni do dneva odhoda oziroma po odhodu 100% cene aranžmaja. Pri programih, ki vključujejo letalski polet, so stomacijski stroški, ne glede na datum odjave in ne glede na razlog odpovedi 125,00 EUR. Priporočamo, da se ob prijavi odločite za odstopnino, ki vam v primeru odpovedi zaradi boleznih omogoča vračilo (za podrobnejše informacije glej 8. točko). Prav tako se zamenjava az. sprememba imena šteje kot stornacija in prijava z novim imenom (v kolikor so še prosta mesta) pri programih, ki vključujejo letalski prevoz. Za vsako odpoved, ne glede na razlog odpovedi, zadržimo administrativne stroške v višini 30 EUR. Če potnik med potovanjem potovanje prekine, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov.

4. Odpoved s strani TWIN-a TWIN si pridržuje pravico do spremembe dneva ali časa odhoda in/ali spremembe programa zaradi sprememb voznega reda ali izrednih okoliščin, ki nastopijo pred ali med izvajanjem programa, jih ni bilo mogoče pričakovati in se jim ni bilo možno izogniti ali odstraniti. Če izredne okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da TWIN pogodbe ne bi sklenil, če bi bile znane ob sklenitvi pogodbe, ima TWIN pravico do odpovedi aranžmaja ali delnega zvišanja cene aranžmaja. Enako določilo velja tudi v primeru, da se za program ne prijavi minimalno število udeležencev. Pri tečajih je v posameznem terminu za posamezno šolo minimalno število udeležencev 10. Pri izletnih programih, kjer je vključen avtobusni prevoz vsaj v eno smer, je minimalno število 45 udeležencev, pri letalskem izletu (v obe smeri) pa 30. V tem primeru mora TWIN prijavitelne o odpovedi obvestiti najmanj 21 dni pred predvidenim odhodom. Če pride do odpovedi programa po krivdi TWIN-a, ima udeleženc pravico do povračila celotne cene aranžmaja. TWIN ne odgovarja za zamude letal, vlakov in drugih sredstev javnega prevoza, kakor tudi ne za prisiljene spremembe programa, ki nastanejo kot posledica takih zamud. TWIN si pridržuje pravico do enostranske stornacije s pravico zadržanja vseh TWINu že nastalih stroškov, v kolikor pooblaščenca oseba ne poravnava vseh obveznosti vsaj 15 dni pred odhodom in v kolikor do istega roka ne posreduje podatke za potrebe letalskega prevoznika (glej še 5. točko).

5. Carinski in devizni predpisi, podatki za potrebe letalskega prevoznika. Udeleženc mora ob nastopu potovanja za države v okviru EU imeti veljaven potni list ali osebno izkaznico za ves čas trajanja potovanja. Ime in priimek morata biti enaka kot v potnem listu ali osebni izkaznici, stroške naknadne spremembe imena (po prijavi) nosi udeleženc sam. Dolžan je spoštovati carinske in devizne predpise. Za kršitve odgovarja osebno in nosi vse posledice in stroške v primeru, da zaradi neupoštevania predpisov ne more nadaljevati potovanja. Če udeleženc izgubi dokumente, ali so mu le-ti odujeni, je sam dolžan prisrskriti si nove. Potnik si je dolžan pred potovanjem, oz. do roka, ki je v programu določen, pridobiti vizume za države, v katere potuje, če je to potrebno. Vsaj 4 tedne pred odhodom vam bomo poslali online povezavo, kjer boste vnesli podatke o dokumentu, ki ga boste imeli s saboj za potrebe letalskega prevoznika. V kolikor tega sporočila ne dobite do vsaj 4 tedne pred odhodom, nas morate o tem nemudoma obvestiti. V kolikor ne želite podatke posredovati online, jih lahko pošljete po navadni pošti in ta primer ne bo razlog za višje stroške.

6. Prtljaga in osebne stvari TWIN ne prevzema nikakršne odgovornosti za izgubljeno in poškodovano prtljago. Prijavo izgubljene ali poškodovane prtljage udeleženc sam naslovi na prevoznika ali ponudnika namestitve. V ceno programa je vključen letalski prevoz samo z ročno prtljago do 10 kg. Mere le-te ne smejo presežati 55cm x 40cm x 20cm in ne sme vsebovati tekočin, krem in deodorantov nad 100 ml ter ostrih predmetov. Udeleženc se do 4 tedne pred odhodom lahko odloči za dokup oddane prtljage do 15/20 kg (odvisno od letalskega prevoznika). TWIN ne odgovarja za poškodbe, izgubo ali kraje potnikove prtljage ali osebne stvari, dragocenosti in dokumentov v namestitvenih objektih. Pri potnikih mlajših od 16 let brez spremstva za varno hrambo dragocenosti in dokumentov na zahtevo udeleženca poskrbi Twinov spremljevalec.

7. Zdravstveni in nezdogni predpisi V primeru zdravstvenih težav, ki bi lahko onemogočale normalen potek potovanja, nas morate o njih obvestiti ob prijavi oziroma takoj po nastopu zdravstvenih težav. Slovenija ima s posameznimi državami različne sporazume glede zdravstvenega poslabšanja zdravstvenega stanja ali smrtni v ožji družini (zakonec, starši, otroci) in se lahko uveljavlja le ob predložitvi ustreznega potrdila. Udeleženc mora odpoved potovanja javiti TWIN-u v pisni obliki takoj oziroma najkasneje 24 ur od nastopa vzroka odpovedi. Kadar je razlog za odpoved potovanja poslabšanje zdravstvenega stanja potnika ali njegovega svojca (sorodstveno razmerje mora biti razvidno iz ustreznega dokumenta), ki potniku onemogoča potovanje, mora le-ta predložiti zdravniško spričevalo oziroma potrdilo, ki mora vsebovati naslednje podatke: datum poslabšanja zdravstvenega stanja, kratko anamnezo bolezni, ki je zavarovancu onemogočila potovanje, vrsto terapije ter podatke, da bolniška odsotnost sovpadja z začetkom poslabšanja zdravstvenega stanja. Vplačana odstopnina je nepovratna. Če potnik odpove aranžma, je dolžan TWIN-u poravnati administrativne stroške v višini 30,00 EUR. Zahtevku za povračilo vplačanega zneska je potrebno priložiti ustrežno potrdilo, na podlagi katerega odpoveduje aranžma. Odstopnino je možno skleniti le ob prijavi, premijo pa vplačati skupaj z akontacijo. Odstopnina ni nujna, a jo TWIN priporoča. V primeru, da udeleženc ne sklene in mora aranžma iz kateregakoli razloga odpovedati (torej tudi zaradi dejavnikov na katere nima nobenega vpliva), vam mora TWIN zaračunati stornacijske stroške, kot so navedeni v 3. členu teh splošnih določb. Vračilo na podlagi odstopnine je možno le za odjavo, ki jo prejmemo do enega dne pred odhodom. Na dan odhoda ali po odhodu so v primeru odstopa od potovanja stornacijski stroški 100% tudi v primeru, da ste se odločili za odstopnino in tudi v primeru, da gre za opravičljiv razlog.

9. Reklamacije Pooblaščenca oseba je dolžna vložiti pisno reklamacijo najkasneje dva meseca po končanem potovanju. Če pride do nekvalitetne in nepopolne izvedbe storitev, navedenih v programu, lahko potnik zahteva znižanje cene turističnega aranžmaja. Potnik ne more uveljavljati znižanja cene, v kolikor v kraju samem takoj ne reklamira neustreznosti storitve pri Twinovem spremljevalcu. Pri razreševanju morebitnih odstopanj od programa je udeleženc dolžan konstruktivno sodelovati z našim spremljevalcem in ponudnikom storitev. Potnik dokazuje reklamaciranje v kraju samem z zapisnikom, ki ga sestavita z našim spremljevalcem. V kolikor zapisnik iz kakršnikoli razlogov ni možno sestaviti na kraju samem, mora udeleženc ali njegov zastopnik nemudoma poklicati dežurno številko Twina-a +38640187831. Potnik je dolžan organizatorju potovanja podati zahtevek za znižanje cene skupaj z zapisnikom v pisni obliki najkasneje v roku 60 dni po zaključku potovanja. Organizator odgovarja potniku za nastalo škodo največ do višine cene aranžmaja oškodovanega potnika. Organizator je dolžan odgovoriti na zahtevek potnika v roku, ki ga določa zakon. Morebitni popusti se med seboj ne seštevajo.

10. Uporaba in varovanje podatkov TWIN vse pridobljene podatke o potnikih varuje v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov oziroma v skladu s pravicami in obveznostmi iz Splošne uredbe o varstvu podatkov Evropske unije. Šteje se, da udeleženc s podpisom pogodbe/prijavnice podaja soglasje za obdelavo osebnih podatkov za namen sklenitve in izpolnjevanja pogodbe. Udeleženc s sprejetjem teh splošnih pogojev hkrati podaja soglasje TWIN-u za posredovanje osebnih podatkov pooblaščenim tretjim osebam ter soglasje, da se lahko osebni podatki udeleženca uporabijo za namen neposrednega trženja, raziskave trga, statistične obdelave in obveščanje o ponudbi. V kolikor udeleženc tega soglasja ne daje, ga lahko preklicuje ob prijavi. Soglasje, ki ga za obdelavo poda potnik, se lahko v vsakem trenutku spremeni, ali umakne v celoti. Potnik ima najmanj naslednje pravice: • pravico do dostopa podatkov; • pravico do popravka; • pravico do izbrisa (»pravica do pozabe«); • pravico do omejitve obdelave; • pravico do prenosljivosti podatkov; • pravico do ugovora. TWIN bo podatke hranil dokler ne poteče zakonski rok za morebitne ugovore oz. najdlje eno leto po zaključku storitvi. Zahtevke v zvezi s pravicami potnikov na področju varovanja in prostega pretoka osebnih podatkov sprejema na elektronski naslov info@twintur.com, ali po pošti na naslov TWIN, Zemljemska ul. 12, 1000 Ljubljana.