

## Splošne določbe in pogoji poslovanja

**1. Splošna določila** Splošne določbe in pogoji poslovanja so sestavni del pogodbe, ki jo 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 pooblaščenca agencije do zasedbe prostih mest. Ob prijavi pooblaščenca (za nepolnoletne osebe eden od staršev ali skrbnik) oseba izpolni informativno online prijavnico. Online prijavnica vsebuje povezavo do programa, na katerega se prijavljate in povezavo do Splošnih določb in pogojev poslovanja. Iz prejetih podatkov bomo pooblaščenca osebi poslali potrditve rezervacije po e-pošti NA E-NASLOV, KI STE GA NAVEDLI v prijavnici. Pooblaščenca oseba mora preveriti, da je prejela e-sporočilo iz našega naslova [vprasadnik@twintur.info](mailto:vprasadnik@twintur.info) ali [info@twintur.com](mailto:info@twintur.com) - v kolikor ga ne prejme, preverite neželeno pošto, oziroma nas pokličite na 040187830, kajti če ne prejmemo plačila akontacije v roku, vaša prijava ne bo veljavna. Ob prejemu potrditve rezervacije mora pooblaščenca oseba preveriti PRIIMEK IN IME udeleženca potovanja (biti morata popolnoma enaka kot v potnem listu) ter pravilnost ostalih podatkov navedenih v potrditvi rezervacije. Morebitne napake je obvezno sporočiti pred izvedbo plačila na [info@twintur.com](mailto:info@twintur.com). Morebitna kasnejša sprememba morda ne bo možna, oz. bo predmet dodatnih stroškov. Za dokončno odločitev za prijavo na ponujeni program pooblaščenca oseba poravnava akontacijo. Potrditev rezervacije postane po prejemu plačila sklenjena pogodba med prodajalcem TWIN, turistično agencijo, Robert Urekar s.p., Sela pri Dobovi 101, 8257 Dobova in kupcem. Obe strani (prodajalec in kupec) imata pravico do brezplačnega odstopa od pogodbe brez navede razloga v roku 14 dni od datuma prejete potrditve rezervacije. V kolikor akontacije ne poravnate v navedenem roku, preneha veljati naša potrditev rezervacije. V kolikor se odločite za odstopnino in poravnate znesek, 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. Akontacija vedno vključuje tudi stroške rezervacije v višini 20 €, odstopnino pa le, v kolikor ste se zanjo odločili pri online prijavnici. 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 40 €. Razliko 20 € (20 € boste poravnali ob prijavi) bomo avtomatsko dodali končnemu računu pred odhodom brez vaše privolitve. Prva sprememba potrjene rezervacije (pred plačilom akontacije) je brezplačna, vsaki naslednji vaši spremembi bomo k zadnjemu računu pred odhodom avtomatsko dodali 10 €. Prijava se šteje veljavna, ko pooblaščenca oseba vplača glede na pogoje posameznega programa del cene aranžmaja. Plačilo akontacije mora (zaradi zagotovitve identitete plačnika) biti obvezno izvedeno iz bančnega računa plačnika, ki ga boste navedli v prijavnici. V kolikor plačila ne boste izvedli preko e-bančništva, lahko akontacijo poravnava plačnik sam v poslovalnici svoje banke izključno iz svojega računa (gotovinsko plačilo položnice ni možno za plačilo akontacije). Naslednja plačila lahko poravnava kdorkoli kjerkoli, le prvo plačilo mora poravnati plačnik, ki mora biti eden od staršev ali skrbnik, iz lastnega bančnega računa. S plačilom iz lastnega računa zagotovimo, da se je navedeni plačnik strinjal s pogoji prijave in nato tudi sam plačal akontacijo. Na ta način izključimo, sicer malo verjetno možnost, da bi se na izlet prijavila nepolnoletna oseba brez vednosti starša oz skrbnika.

Preostali del zneska (po e-pošti 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 zamudili rok plačila, nas o tem morate obvestiti najkasneje do 21 dni pred odhodom, sicer bomo razumeli, da potovanje odjavljate in tako postopali kakor v primeru stornacije z vaše strani! Potrdila plačil, prosim, shranite! Obe strani, pooblaščenca oseba/kupec in TWIN, imata pravico do enostranskega odstopa od pogodbe (brez navedbe razloga) do 8 dni po plačilu akontacije brez plačila kakršnikoli stroškov (oz. do 14 dni po prejemu potrditve rezervacije, karkoli je daljše).

**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 € 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 15 dni 50% cene aranžmaja, 14 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 stornacijski stroški, ne glede na datum odjave in ne glede na razlog odpovedi 125,00 €. Priporočamo, da se ob prijavi odločite za odstopnino, ki vam v primeru odpovedi zaradi bolezni omogoča vračilo (za podrobnejše informacije glej 8. točko). Prav tako se zamenjava oz. 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 €. Če ste se odločili za odstopnino, le-ta ni vračljiva v primeru odpovedi iz vaše strani. 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 prijavitelj o odpovedi obvestiti najmanj 21 dni pred predvidenim odhodom. Če pride do odpovedi programa po krivdi TWIN-a, ima udeleženec pravico do povračila celotne cene aranžmaja (vključno z odstopnino, v kolikor ste jo vplačali). 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 21 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.** Udeleženec mora ob nastopu potovanja za države v okviru EU imeti veljavni potni list ali osebno izkaznico za ves čas trajanja potovanja. Priimek in ime morata biti enaka kot v potnem listu ali osebni izkaznici, stroške naknadne spremembe imena (po prijavi) nosi udeleženec sam. Dolžan je spoštovati carinske in devizne predpise. Udeleženci morajo spoštovati in na svoje stroške urediti vse potrebno za nemoteno prehajanje državne meje. Za kršitve odgovarja osebno in nosi vse posledice in stroške v primeru, da zaradi nespoštovanja predpisov ne more nadaljevati potovanja. Če udeleženec izgubi dokumente, ali so mu le-ti odtujeni, je sam dolžan priskrbeti 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 seboj 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 izgubljen ali poškodovan prtljago. Prijavo izgubljene ali poškodovane prtljage udeleženec sam naslovi na prevoznika ali ponudnika namestitve. V ceno programa je vključen letalski prevoz samo z manjšo ročno prtljago, ki ne sme vsebovati tekočin, krem in deodorantov nad 100 ml ter ostrih predmetov. Udeleženec se do 4 tedne pred odhodom lahko odloči za dokup večje ročne prtljage do 10 kg in/ali oddane prtljage do 15/20 kg (odvisno od letalskega prevoznika). TWIN ne odgovarja za poškodbe, izgubo ali kraje potnikovih prtljag ali osebnih 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 nezgodni 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 zavarovanja. Posamezni udeleženec izleta ima pravico do zdravstvene zaščite in storitev v domovini in tujini v obsegu in na način, ki je določen s predpisi pristojne zdravstvene ustanove in se je dolžan s pogoji seznaniti pred pričetkom poslovanja. TWIN ne odgovarja za kakršnekoli morebitne nezgode ali poškodbe, ki so nastale med trajanjem potovanja, če le-te niso nastale zaradi grobe malomarnosti s strani TWIN-a. Vsi udeleženci imajo za čas potovanja sklenjeno osnovno nezgodno zavarovanje pri zavarovalnici Generali d.d. Pri odhodu mladoletnih oseb v tujino starši oziroma skrbniki s sklenitvijo pogodbe zagotovijo, da pošiljajo mladoletne osebe na lastno odgovornost.

**8. Odstopnina** V kolikor posamezni udeleženec predvideva, da bo zaradi določenih okoliščin (ki utegnejo nastopiti pri njemu ali v njegovi ožji družini) moral potovanje odpovedati, TWIN priporoča sklenitev odstopnine. Sporazum o odstopnini velja v primeru nepričakovanega poslabšanja zdravstvenega stanja ali smrti v ožji družini (zakonec, starši, otroci) in se lahko uveljavlja le ob predložitvi ustreznega potrdila. Udeleženec mora odpoved potovanja javiti TWIN-u v pisni obliki takoj oziroma najkasneje 72 ur od nastopa vzroka odpovedi. Kadar je razlog za odpoved potovanja poslabšanje zdravstvenega stanja potnika ali njegovega svojca, ki potniku onemogoča potovanje, mora le-ta predložiti enostavno potrdilo zdravnika, da potovanje odsvetuje oz. pozitivni izid testiranja na Covid. Vplačana odstopnina je nepovratna.

Če potnik odpove aranžma, je dolžan TWIN-u poravnati administrativne stroške v višini 30 €. Zahtevku za povračilo vplačanega zneska je potrebno priložiti ustrežno potrdilo, na podlagi katerega odpoveduje aranžma. Vračilo (vplačani znesek zmanjšan za administrativne stroške in odstopnino) bo izvršeno na posredovani TRR najkasneje v roku 8 dni po prejemu zdravniškega potrdila. Odstopnino je možno skleniti in plačati le ob prijavi skupaj z akontacijo. Odstopnina ni nujna, a jo TWIN priporoča. Odstopnina je lastna ponudba TWIN-a; v kolikor se s kateremkoli določilom odstopnine ne strinjate, imate možnost, da odstopnino ali zavarovanje rizika odpovedi sklenete pri zavarovalnici po vašem izboru. V primeru, da udeleženec ne sklene odstopnine/zavarovanja rizika odpovedi 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 24 ur pred odhodom. Za kasnejše odjave oz. v primeru, da ne pridete na odhod, so v primeru odstopa od potovanja stornacijski stroški 100% tudi v primeru, da ste se odločili za odstopnino in ne glede na razlog odpovedi.

**9. Reklamacije** Pooblaščen 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 udeleženec dolžan konstruktivno sodelovati z našim spremljevalcem in ponudnikom storitev. Potnik dokazuje reklamiranje v kraju samem z zapisnikom, ki ga sestavita z našim spremljevalcem. V kolikor zapisnik iz kakršnihkoli razlogov ni možno sestaviti na kraju samem, mora udeleženec 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. Osebnostne podatke zbiramo ob rezervaciji turističnih storitev s pomočjo Google obrazcev, kjer imamo poslovni račun. Zbiramo naslednje podatke: priimek in ime udeleženca potovanja, priimek in ime plačnika, domači naslov, elektronski naslov, državljanstvo, telefonsko številko plačnika, telefonsko številko udeleženca, podatke o spolu in starosti udeleženca, kadar je potrebno podatke o potnem listu (identifikacijsko

številko, datum izdaje in poteka veljavnosti ter državo izdaje), podatke o plačilu, podatke o morebitnih posebnih zdravstvenih oziroma prehranskih pogojih, zgodovino potovanj in sporočila, ki jih izmenjujete z nami, ali nam jih pošljete preko SMS oz e-pošte, socialnih medijev ter telefonskih klicev.

Vaše osebne podatke lahko za izpolnitev namena, zaradi katerega se obdelujejo, posredujemo naslednjim tretjim osebam: • izvajalcem turističnih storitev, kot so hotelirji, avtobusni prevozniki, letalski prevozniki, vodniki in podobno; • zavarovalnicam - za nezgodno zavarovanje ali zdravstveno zavarovanje z asistenco (Tujina Plus, Coris ipd); • konzularnim predstavništvom, imigracijskim in carinskim organom za urejanje vstopnih dovoljenj, organom kazenskega pregona in davčnim organom na osnovi njihove pisne zahteve, pravosodnim organom in pravnim sodelavcem pri uveljavljanju naših zakonskih pravic v zvezi s pogodbo z vami.

Vse pridobljene osebne podatke spoštujemo in varujemo skladno z veljavno zakonodajo in se zavezujemo, da bodo vsi osebni podatki, pridobljeni preko Google obrazcev ali e-pošte, skrbno varovani ter uporabljeni izključno za namen, za katerega so bili posredovani. Osebnostne podatke hranimo samo toliko časa, kot je potrebno za izpolnitev namena, zaradi katerega se obdelujejo. Pri določitvi roka hrambe moramo upoštevati zakonske roke kot na primer Zakon o davku na dodano vrednost, splošni zastaralni rok, rok za obravnavo pritožb.

Šteje se, da pooblaščen oseba za izpolnitvijo online prijavnice podaja soglasje za obdelavo osebnih podatkov za namen sklenitve in izpolnjevanja pogodbe. Pooblaščen oseba s sprejetjem teh splošnih pogojev hkrati podaja soglasje TWIN-u za posredovanje osebnih podatkov pooblaščenim tretjim osebam ter soglasje, da se lahko osebni podatki uporabijo za namen neposrednega trženja, raziskave trga, statistične obdelave in obveščanje o ponudbi. V kolikor pooblaščen oseba tega soglasja ne daje, ga lahko preklicite ob prijavi. Soglasje, ki ga za obdelavo poda, se lahko v vsakem trenutku spremeni, ali umakne v celoti, a je pri tem potrebno upoštevati, da je umik podatkov možen le po zaključeni storitvi (potovanju) oz. prekinitvi pogodbe. Pooblaščen oseba 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. Zahtevke v zvezi s pravicami potnikov na področju varovanja in prostega pretoka osebnih podatkov sprejema na elektronski naslov [info@twintur.com](mailto:info@twintur.com), ali po pošti na naslov TWIN, Zemljemerska ul. 12, 1000 Ljubljana.

Dobova, september 2021