



SPLOŠNI POGOJI IN NAVODILA

Programi popotniške agencije Lama se uradno izvajajo preko našega podjetja oz. agencije EPRA d.o.o., Tržaška 249, 1000 Ljubljana; popotniška agencija Lama je torej le blagovna znamka podjetja EPRA d.o.o. Za naša potovanja veljajo splošni pogoji in navodila agencije ter pogoji, opredeljeni v naših programih.

1. SPLOŠNA DOLOČILA

Splošni pogoji in navodila so sestavni del pogodbe oz. prijavnice, ki jo skleneta podjetje EPRA d.o.o., (v nadaljevanju Lama) oz. pooblaščenca agencija in potnik, ki se prijavlja za določen aranžma oz. potovanje ali izlet (v nadaljevanju program). V primeru, da je v posameznem programu glede katerekoli točke teh splošnih pogojev in navodil drugače določeno, velja navedba oz. določilo, navedeno v programu. V primeru telefonske prodaje oz. prodaje po internetu se šteje, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev poslovanja takrat, ko je po telefonu oz. po internetu naročil program. Z določili splošnih pogojev in navodil se potnik lahko seznanja na spletni strani <http://www.potovanja-lama.si>. V primerih, ko je Lama le posrednik in ne organizator programa, odgovarja le za posredovanje in ne za opravljene storitve.

2. CENE

Cene določene v programih so natančno določene v posameznem programu. Lama ima pravico zvišati ceno programa v skladu z Obligacijskim zakonikom v primeru, da je prišlo do sprememb v menjalnem tečaju valute, do sprememb tarif prevozov ali drugih storitev in cen, ki vplivajo na ceno programa. O morebitni spremembi cene programa organizator potnika obvesti. Za zvišanje cene do 10% soglasje potnika ni potrebno, če pa podražitev preseže 10%, ima potnik pravico do prekinitve pogodbe brez stroškov odpovedi in to najkasneje v roku dveh dni od prejema pismenega obvestila o zvišanju cene. V tem primeru ima potnik pravico do povračila vplačanega zneska brez pravice do nadomestila škode in morebitnih stroškov vizuma, zavarovanja, cepljenja in podobnih stroškov. Če v navedenem roku stranka potovanja ne odpove, se smatra, da je soglasna z novo ceno. Lama lahko v programu določi, da potnik plača storitve, ki bodo opravljene na kraju samem. V tem primeru lahko pride tudi do razlike oz. spremembe v menjalnem tečaju in do razlike v ceni, ki jo je Lama navedla pred oz. v programu; razliko v ceni poravnava potnik posebej. V tem primeru Lama ne nastopa kot organizator, ne kot posrednik, ampak zgolj kot informator; potnik vse reklamacijske zahtevke uveljavlja neposredno pri tuji osebi na kraju samem (v tujini). Če se za program ne prijavi predvideno minimalno število potnikov, se lahko program še vedno izvede, če se potniki strinjajo z ustreznim zvišanjem cene. Pri programih z nizko-cenovnimi prevozniki ne vračamo denarja za letalsko karto, ki mora biti plačana ob prijavi. Morebitni popusti in ugodnosti se med seboj vedno izključujejo ter se ne seštevajo.

3. STORITVE

Če ni v programu drugače določeno, so v ceni programa vštete prevozne, hotelske in gostinske storitve, organizacija, spremstvo in vodenje programa. Če ni v programu drugače določeno, veljajo cene posameznega programa na osebo, za nastanitev v dvoposteljnih oz. večposteljnih sobah. Posebne storitve so tiste, ki praviloma niso vštete v ceno programa (enoposteljna soba, posebna prehrana, opcijski dodatni izleti ipd.) ali so zanje v programu predvidena doplačila (riziko odpovedi programa, zavarovanje z asistenco v tujini, vizumi, prevoz na letališče ipd.), zato jih potnik plača posebej, razen če ni v programu drugače določeno. V primeru, da so k posameznemu programu razpisane posebne oz. dodatne storitve, potnik posreduje želje po teh storitvah ob prijavi, kjer jih tudi doplača. Objavljene cene dodatnih oz. posebnih storitev veljajo zgolj v primeru naročila in plačila teh storitev, ob naročilu in plačilu osnovnega programa na prijavnem mestu, če ni v programu drugače določeno. Med samim programom oz. kjer se storitev opravlja, potnik v ustrezni valuti doplača posebne storitve vodji programa ali predstavniku Lama pod pogojem, da je to storitev še mogoče naročiti.

4. PRIJAVA

Potnik se za programe, ki jih organizira Lama, prijavi preko interneta in e-pošte: info@potovanja-lama.si. Ob prijavi skleneta Lama in potnik pogodbo, ki velja tudi kot potrdilo o programu in vsebuje točne podatke o določenem programu, ali pa se sklicuje na program, kjer so ti podatki navedeni. Potnik ob prijavi podpiše, da je seznanjen s splošnimi pogoji in jih v celoti sprejema, tako da postanejo navedbe splošnih pogojev pravna obveznost tako za potnika kot za Lamo.

Kadar se potnik prijavlja na program pisno, velja njegova prijava za potrjeno, ko vrne Lami podpisano pogodbo. Potnik je dolžan ob prijavi navesti vse podatke in predložiti dokumente in listine, ki jih zahteva program, hkrati pa je dolžan plačati prijavnino (akontacija je v večini primerov 200,00 EUR na osebo) in stroške rezervacije. Podatki se morajo v celoti ujemati s podatki v uradnih dokumentih, ki so jih udeleženci programa dolžni v skladu s predpisi o prestopu državne meje in ustreznimi tujimi zakonodajnimi akti, nositi s seboj. V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov.

5. PLAČILO

Za dan plačila se šteje dan, ko agencija EPRA d.o.o. prejme plačilo na transakcijski račun. Ob prijavi potnik plača prijavnino oz. akontacijo, zavarovanje odpovednega rizika, če se je zanj odločil ter stroške rezervacije. Stroški rezervacije znašajo praviloma 30% cene programa, oz. toliko, kot je navedeno v posameznem programu. Preostali del plača potnik najmanj 14 dni pred začetkom programa, oz. tako kot je navedeno v posameznem programu. V primeru, da preostalega dela cene programa potnik ne plača v predvidenem roku, se šteje, da je odpovedal program in Lama ravna po določilih o potnikovi odpovedi programa.

Ob rezervaciji oz. pripravi programa po meri potnik vplača 50,00 EUR; pri določenih destinacijah bomo s pomočjo lokalnih turističnih agencij pripravili program v angleškem jeziku. Rezervacija programa po meri pomeni, da Lama nima takoj na razpolago ustrezne kapacitete, potnik pa želi, da jo posebej zanj poskuša zagotoviti. Če Lama rezervacije ne more potrditi, vrne potniku vplačani znesek, v nasprotnem primeru pa potnik na dan potrditve rezervacije s strani Lame izvede vplačilo (predhodno vplačani znesek agencija EPRA d.o.o. potniku upošteva v dobro pri plačilu). Če potnik rezervacije ne potrdi, Lama zadrži vplačani znesek kot strošek izvedbe rezervacije. Potnik je ob odhodu dolžan predložiti vodji programa dokument o plačanem programu (potrdilo o vplačilu); v nasprotnem primeru vodja programa potnika ne sprejme na program. V primeru vračila plačila določenega programa Lama v skladu s pogoji negotovinskega poslovanja finančnih institucij, v primeru negotovinskega plačila (kreditne kartice, Maestro, BA ...) ali druge storitve v nobenem primeru ne izplača gotovine, potnik pa lahko zahteva dobropis, če je do njega upravičen.

6. POTNIKOVA SPREMEMBA REZERVACIJE

Za vsako spremembo že potrjene rezervacije, če je le-ta še mogoča, Lama bremeni potnika za 15,00 EUR po prijavnici (administrativni stroški). Vsaka sprememba termina programa znotraj enega meseca do odhoda pa se ne smatra več kot sprememba, ampak kot odpoved programa, za katero velja navedena tabela v določilih o potnikovi odpovedi programa.

7. ZAVAROVANJE

Cene programov, razen če v programu ni določeno drugače, ne vključujejo osnovnega nezgodnega zavarovanja in zdravstvenega zavarovanja z asistenco v tujini, kar pomeni, da mora potnik za zavarovanje poskrbeti sam. Za vsa potovanja v tujino svetujemo sklenitev zdravstvenega zavarovanja z asistenco v tujini. Priporočamo tudi turistično zavarovanje pred posledicami kraje in poškodovanjem osebne prtljage.

8. ODPOVED ALI SPREMEMBA PROGRAMA

Potnik ima pravico, da pisno odpove program, na katerega se je prijavil. V primeru odpovedi se potniku zaračuna stroške, ki so odvisni od časa, ki je ostal do pričetka programa. V vsakem primeru Lama zadrži 15,00 EUR po prijavnici (administrativni stroški). Če v programu ni drugače določeno, so stroški naslednji;

- 59 - 45 dni pred odhodom 10% cene programa;
- 44 -31 dni pred odhodom 30% cene programa;
- 30 -21 dni pred odhodom 40% cene programa;
- 20-15 dni pred odhodom 60% cene programa;
- 14 - 9 dni pred odhodom 80% cene programa;
- 8 - 0 dni pred odhodom oz. po odhodu 100% cene programa;
- Neudeležba brez odpovedi – 100% cene programa.

V kolikor je organizator druga agencija in je Lama samo posrednik, veljajo splošni pogoji organizatorja. Ne glede na zgoraj določene stroške odpovedi, so le-ti lahko tudi višji, kadar to pogojujejo pogoji organiziranja programa, ki jih Lama narekujejo veljavni pogoji prodaje in jih pogojujejo poslovni partnerji. V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi drugače določeni, veljajo pogoji, določeni v programu. Ob ustni odpovedi programa mora potnik podpisati pisno izjavo o odpovedi programa. V primeru, da te izjave ne podpiše, se šteje, kot da programa ni odpovedal. Med programom lahko potnik prekine program na svojo željo in s pisno izjavo o prekinitvi. Če potnik med programom potovanje prekine ali spremeni program, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov ali kupnine ne delno ne v celoti. V primeru spremembe programa na lastno željo ali zaradi višje sile, ne da bi za to obstajali razlogi iz strani Lame zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati kakršnekoli odškodnine ali znižanja cene.

Lama si pridržuje pravico, da v skladu z Obligacijskim zakonikom odpove program najpozneje 7 dni pred odhodom, če se zanj ne prijavi potrebno število potnikov. Prav tako si Lama pridržuje pravico do popolnega ali delnega odstopa od pogodbe, če pred ali med izpolnjevanjem pogodbe nastopijo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, niti se jim izogniti oz. jih odstraniti, za Lamo pa bi pomenile utemeljen razlog, da ne bi sklenila pogodbe, če bi bile znane ob sklenitvi pogodbe. Lama si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda na pot zaradi spremembe letalskega voznega reda ali nastopa višje sile in pravico do drugačne smeri programa, če se spremenijo pogoji (nov vozni red, nezanesljiv položaj v državi, kjer poteka program, naravne nesreče ali drugi nepredvideni vzroki, na katere Lama ne more vplivati), in sicer brez posebne

odškodnine, v skladu z veljavnimi predpisi v mednarodnem potniškem prometu. Lama ne more prevzeti odgovornosti za spremembe programa in cen, če so te nastale zaradi odločitev državnih organov ali državnih agencij, na katere kot posrednik ne more vplivati. Lama ne more prevzeti odgovornosti za spremembe programa zaradi kakršnekoli višje sile med programom. V tem primeru lahko potnikom zagotovi storitve v spremenjeni obliki, v skladu z možnostmi. V primeru, da Lama odpove program, ima potnik pravico do povračila vplačane cene programa, nima pa pravice do povračila stroškov vizumov, potrebnih za vstop v državo, kamor naj bi se potovalo, ali stroškov cepljenj, ki so bili zahtevani s programom. O kakršnikoli naknadni spremembi programa Lama potnike pisno ali ustno obvesti. V primeru, da stanje v kraju samem Lami ne dopušča namestitve potnikov v naročenem objektu, lahko Lama namesti potnika v istem kraju v drug objekt najmanj enake kategorije. Lama ne prevzema odgovornosti za škodo, ki jo gost povzroči na programu. Lama prav tako ne odgovarja za zamude transferjev na/iz letališč, letal, ladij ali vlakov ..., kakor tudi ne za spremembe programa, ki nastanejo kot posledica takih zamud.

9. ZAVAROVANJE RIZIKA ODPOVEDI PRI ZAVAROVALNICI

Kadar potnik ob prijavi predvidi možnost, da bo moral zaradi določenih okoliščin, ki bi nastopile pri njem ali pri njegovi ožji družini, odpovedati program, lahko plača zavarovanje rizika odpovedi pri zavarovalnici oz. pooblasti organizatorja, da zanj pri zavarovalni družbi sklene zavarovanje za riziko odpovedi turističnega potovanja. Znesek zavarovanja rizika odpovedi znaša 5,24% cene programa (zavarovalna premija na polici bo obračunana po 4,56% stopnji), s programom pa se lahko posebej določi tudi drugačna višina zneska zavarovanja, oziroma, da plačilo zavarovanja rizika odpovedi ni mogoče; Zavarovanje je mogoče skleniti le ob prijavi za potovanje in ne kasneje. Tako zavarovalnica potniku v primeru neudeležbe potovanja vrne znesek po svojih splošnih pogojih, ki so objavljeni na spletni strani:

<http://www.triglav.si/wps/wcm/connect/86d2a1aa-0a04-4ffd-bebc-564402ee66e2/PG-tpt-16-4.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=86d2a1aa-0a04-4ffd-bebc-564402ee66e2>

Goste, ki se ne bodo odločili za sklenitev zavarovanja rizika odpovedi potovanja, prijazno opozarjamo, da ob odpovedi potovanja lahko nastanejo visoki stroški. Opozarjamo vas tudi, če gost ne obvesti pisno organizatorja potovanja o odpovedi takoj, ko izve, da se potovanja ne bo mogel udeležiti, krije zavarovalnica samo delež, ki bi ga bil gost dolžan plačati ob takojšnjem pisnem obvestilu organizatorju potovanja.

V primeru, da je potnik pred začetkom programa plačal zavarovanje rizika odpovedi potovanja, nato pa pred odhodom program odpove, dobi povrnjen vplačani znesek glede na splošne pogoje zavarovalnice. Razširjene splošne pogoje zavarovanja rizika odpovedi vam posredujemo tudi ob prijavnici na posamezno potovanje. Lama ima v tem primeru le pravico do povrnitve 15,00 EUR na prijavnico (administrativni stroški), prav tako pa se potniku ne vrne zneska odpovednega rizika v višini 5,24% cene programa oz. kot je to določeno v posameznem programu.

Če potnik programa ne prične na dan, ki je določen kot pričetek programa in programa pred samim pričetkom ne odpove, nima pravice do uveljavljanja vračila vplačila na podlagi plačanega zavarovanja rizika odpovedi potovanja.

10. POTOVALNI DOKUMENTI

Potnik, ki se prijavi na program mora imeti veljaven individualni potni list ali drug veljaven ustrezen dokument, s katerim lahko vstopi v posamezno državo. V primeru, da posamezne države pogojujejo vstop v državo z določeno časovno veljavnostjo potovalnega dokumenta pred iztekom veljavnosti na dan vstopa, je dolžan potnik na ta določila paziti sam in Lama za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitev programa potnika iz tega naslova ne odgovarja. Potnik mora ob prijavi oz. do roka, ki je naveden v programu, predložiti potrebne podatke in dokumente za vizum države, v katero potuje. V primeru, da potnik te obveznosti ne izpolni, ravna Lama tako, kot da je potnik program odpovedal. V primeru, da Lama potniku ureja vizum, le-ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma; stroškov pridobitve vizuma Lama potniku ne vrača. Posredovanje Lame pri pridobitvi vizuma ni všteto v ceno programa, ampak se plača posebej. Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu (letalski, ladijski, avtobusni ...) je potnik dolžan ob prijavi posredovati vse potrebne podatke o vseh udeležencih programa, ki jih prijavlja. Podatki se morajo v celoti ujemati s podatki v uradnih dokumentih, ki so jih udeleženci 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 programa, odgovarja za vse nastale stroške udeležencem programa zgolj potnik sam. Veljavnost potnega lista mora biti vsaj še 6 mesecev po prihodu domov, v nasprotnem primeru potrebujete nov potni list. Ponavadi se za vizo v potnem listu potrebuje vsaj ena prazna stran.

11. IZGUBA DOKUMENTOV

Če potnik med programom izgubi dokumente ali so mu ukradeni, so pa nujno potrebni za nadaljevanje programa in/ali za vrnitev v domovino, si potnik na lastne stroške priskrbi nove, glede urejanja formalnosti pa

se na nasvete lahko obrne na vodjo programa ali predstavnika Lame. V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti program, ni upravičen do sorazmernega povračila vplačanega programa.

12. CARINSKI IN DEVIZNI PREDPISI

Potnik je dolžan spoštovati carinske in devizne predpise Republike Slovenije, kot tudi držav, v katere potuje. Če potnik zaradi nespoštovanja predpisov ne more nastopiti ali nadaljevati programa, nosi sam vse posledice in stroške, ki nastanejo pri tem.

13. ZDRAVSTVENI PREDPISI

Po predpisih Svetovne zdravstvene organizacije se je za določene države potrebno cepiti in si priskrbeti ustrezen dokument. Cepljenje je obvezno tudi, če je tovrsten predpis sprejet po sklenitvi pogodbe oz. prijavnice; to ni opravičljiv razlog za prekinitev pogodbe. 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.

Lama ne odgovarja za morebitne zaplete glede cepljenja ali potnikovo prekinitev programa, zaradi potnikovega nespoštovanja zdravstvenih predpisov države, v katero vstopa.

14. PRTLJAGA

Pri letalskem prevozu ima potnik pravico do brezplačnega prevoza določene teže prtljage (po določitih prevoznika), vsak dodatni kilogram pa doplača potnik sam na kraju samem, v ustrezni valuti, oz. po določitih letalskega prevoznika. Otroci do dveh let nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage. Lama ne prevzema nobene odgovornosti za izgubljeno ali poškodovano prtljago. Pri letalskih prevozih odgovarja za prtljago izključno letalska družba, in sicer na osnovi predpisov, ki so veljavni v mednarodnem potniškem prometu. V primeru izgube ali poškodbe prtljage potnik izpolni obrazec letalske družbe, ki je bila prevoznik in izpolnjenega izroči predstavniku letalske družbe, en primerek pa zadrži za sebe. Na podlagi obrazca letalska družba povrne potniku odškodnino na osnovi predpisov, ki veljajo v mednarodnem letalskem prometu. Prijavo o izgubljeni ali poškodovani prtljagi potnik sam naslovi na prevoznika ali hotel.

Lama ne odgovarja za krajo ali poškodovanje potnikove prtljage ali drugih osebnih stvari, dragocenosti in dokumentov iz nastanitvenih objektov (hotelskih sob, apartmajev ipd.) in prevoznih sredstev (avtobusov, letal, ladij ipd.).

15. POTOVANJE Z OTROKI

Vsak otrok, ne glede na starost in višino morebitnih popustov, ki so označeni v posameznem programu, mora biti naveden na potovalnem dokumentu oz. prijavnici in mora imeti veljavne dokumente, potrebne za vstop v države, kamor potuje. V primeru, da otrok ni naveden na potovalnem dokumentu oz. prijavnici, se šteje, da ta otrok nima pravice potovati v okviru tega programa. Za starost otroka se šteje starost, ki jo bo otrok dosegel na dan pričetka programa ali med samim programom in ne starost, ki jo ima na dan prijave.

16. KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBJEKTOV

Kategorizacije nastanitvenih objektov navedene v programih Lame so označene z številom zvezdic oz. kategorijo objektov. Objekti so v posamezne kategorije razvrščeni po zakonodaji države (veljavni v času izdaje programov), v kateri se nahajajo, torej niso kategorizirani s strani Lame, zato Lama zanje ne odgovarja. Standardi turističnih ponudb med izbranimi cilji so različni in neprimerljivi.

17. NASTANITEV V SOBAH

Če potnik pri rezervaciji ni doplačal sobe s posebnimi značilnostmi (lega-orientacija, določeno nadstropje ...), bo nastanjen v eni od sob, ki so uradno registrirane za nastanitev gostov v določenem objektu. Razdelitev sob je v pristojnosti ponudnika storitev oz. hotelirja; Lama nima pri tem nobenega vpliva, vaše želje lahko posreduje, ne more pa zagotoviti, da bodo le-te tudi izpolnjene.

V primeru posamezne prijave za nastanitev v dvoposteljni sobi, lahko potnik prepusti Lami, da se le-ta potruži najti potnika na istem programu, s katerim bo delil sobo, oz. ki je pripravljen z njim deliti sobo. Ne glede na omenjeno pa mora posamezno prijavljeni potnik ob prijavi plačati doplačilo za enoposteljno sobo za primer, da Lami takega potnika ne bo uspelo najti. V primeru, da se posamezno prijavljenemu potniku najde sopotnik, se takemu potniku vrne doplačilo za nastanitev v enoposteljni sobi, oz. se doplačilo obračuna pri končnem plačilu programa.

18. MEDCELINSKI PROGRAMI

Prijave potnikov za medcelinske programe sprejema Lama do zasedenosti prostih mest. Lama ne odgovarja za spremembe prihodnih ali odhodnih časov letalskih poletov, ki jih lahko letalski prevozniki spremenijo, zato mora potnik pred posameznim odhodom oz. ob vsaki prekinitvi programa preveriti in potrditi nadaljnji urnik

programa najmanj 48 ur pred začetkom programa. Navedbe glede vremena so večletno statistično povprečje in služijo zgolj kot orientacija potniku, zato Lama ne odgovarja v primeru neskladja teh podatkov z dejanskim stanjem.

19. OBVESTILO PRED ODHODOM

Za vse programe, ki vključujejo letalski prevoz, boste nekaj dni pred odhodom prejeli obvestilo, ki bo vsebovalo dodatne informacije in podrobnosti, vezane na program. Če obvestila v tem roku ne boste prejeli, se obvezno oglasite po telefonu, sicer bomo domnevali, da ste obvestilo prejeli. Stroške, ki nastanejo zaradi nepopolnih ali nepravilnih naslovov na prijavnici, zaradi katerih obvestila ne pridejo pravočasno do naslovnika, nosijo potniki.

20. REKLAMACIJE OZ. PRITOŽBE

Potnik mora pomanjkljivosti oz. nepravilnosti pisno sporočiti že na kraju samem predstavniku, hotelirju, lokalni agenciji, obvestiti pooblaščen agencijo ali Lamo. V primeru, da bi bila lahko pritožba rešena v kraju in o nepravilnostih potnik ni obvestil zgoraj navedenih oseb, se šteje, da se je potnik strinjal s tako pomanjkljivo opravljeno storitvijo in je s tem izgubil pravico do vlaganja kasnejših pritožb z zahtevo po znižanju cene storitve oz. plačilu škode. Če po krivdi Lame ni prišlo do izvedbe programa ali nekaterih storitev, ima potnik pravico do odškodnine v višini realne vrednosti neopravljenih storitev. To določilo velja v primeru, da ima Lama pravico do odpovedi ali spremembe programa, skladno z določili teh splošnih pogojev in zakona. Vsak potnik-imetnik pogodbe ima pravico do reklamacije oz. pritožbe zaradi neustrezne storitve. Potnik je dolžan pisno vložiti pritožbo v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila storitev nepravilno opravljena. V primeru, da potnik zakonsko določen rok za vložitev pritožbe zamudi, Lama le-te vsebinsko ne bo obravnavala.

Brez pisne pritožbe Lama ne obravnava zahtevkov za znižanje cen in drugih zahtevkov. Potnik pošlje pritožbo na naslov; EPRA d.o.o. turistična agencija, Tržaška 249, 1000 Ljubljana. Original pritožbe mora biti podpisan. Vloži jo lahko potnik sam ali za to pooblasti tretjo osebo, ki mora originalno pooblastilo priložiti, sicer Lama pritožbe ne bo obravnavala. Pritožba mora biti utemeljena, kar pomeni, da morajo biti predloženi ustrezni dokazi in/ali morajo biti priložena ustrezna potrdila hotelirja, prevoznika oz. druge ustrezne osebe o dejanskem stanju na podlagi katerega potnik svoj zahtevek uveljavlja.

Organizator oz. prodajalec ali lokalni predstavnik organizatorja, bo potrošniku, ki se bo morebiti med programom znašel v težavah zaradi nepredvidljivih napak, ki niso povezane z zagotavljanjem pogodbenih storitev in jih je povzročila tretja oseba, ali ki so posledica višje sile ali dogodka, ki ga kljub skrbnemu ravnanju ni bilo mogoče preprečiti, ponudil takojšnjo pomoč.

Lama ne bo upoštevala skupne reklamacije, ki jo podpiše več potnikov – imetnikov pogodbe iz ene reklamacijske zadeve. Reklamacijski postopek je sledeč;

- V kraju samem potnik reklamira neustrezno storitev pri predstavniku Lame pisno (ali lokalnemu agentu, ki ga je pooblastil Lama), v njegovi prisotnosti pa ponudniku storitve. Potnik mora pri odpravljanju vzroka reklamacije sodelovati s predstavnikom z dobrim namenom. Če potnik ne sprejme ponujene rešitve reklamacije, ki ustreza vplačanim storitvam po programu, Lama ne bo upoštevala kasnejše reklamacije in potnikom ne bo odgovarjala na pisno reklamacijo;
- Če vzroka reklamacije ni možno odpraviti, potnik s predstavnikom izpolni reklamacijsko poročilo;
- Najkasneje v 2 mesecih po končanem programu mora potnik predložiti pisno reklamacijo in priložiti reklamacijsko poročilo s podpisom predstavnika in morebitne račune zaradi dodatnih stroškov. Lama bo upoštevala samo reklamacije z vsemi priloženimi dokumenti o vzroku reklamacije. Lama je dolžna pisno izdati odgovor k navedeni reklamaciji v 8 dneh po njenem prejemu oz. v roku, potrebnem za pridobitev informacij o vzroku reklamacije pri ponudniku storitev. Dokler Lama ne izda sklepa, se potnik odreče posredovanja katerekoli druge osebe, sodnih ustanov ali dajanja informacij javnim medijem. Lama bo reševala samo reklamacije, kjer vzroka ni bilo možno odpraviti v kraju programa. Največje nadomestilo zaradi reklamacije lahko doseže znesek reklamiranega dela programa, ne pa storitve, ki jo je potnik že dobil, kot tudi ne celotnega zneska programa; s tem ugasne pravica kupca do nadomestila idealne škode.

21. PRODAJA OZ. POSREDOVANJE PROGRAMOV

Lama ne odgovarja za storitve v programih, kjer ne nastopa kot Lama, ampak zgolj kot posrednik pri sklenitvi pogodbe o organiziranju programa. V takih primerih odgovarja zgolj za posredovanje. Vsi programi, kjer nastopa Lama kot posrednik, so na prijavnici posebej označeni, Lama je navedena na računu in prijavnici. Pogoji prijave, plačila in morebitne odpovedi programa so v skladu z veljavnimi pogoji drugega organizatorja. Šteje se, da Lama prodaja tovrstne programe v tujem imenu in za tuj račun. Morebitno reklamacijo ureja potnik z organizatorjem programa.

V primeru telefonskega naročila oz. prodaje programa, če posamezni program to dopušča, se šteje, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev tisti trenutek, ko je telefonsko naročil program.

V primeru naročila oz. prodaje programa preko interneta veljajo ti. splošni pogoji in navodila za turistične programe in posebni pogoji oz. ponudba, objavljeni na internetni strani <http://www.potovanja-lama.si>.

V primeru, da si določila teh splošnih pogojev in določila posebnih pogojev oz. ponudbe, objavljene na omenjeni internetni strani nasprotujejo, veljajo določila posebnih pogojev oz. ponudbe. Šteje se, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev tisti trenutek, ko je naročil program Lama prek interneta. Bistveni pogoj za veljavnost prijave potnika je pisna potrditev potnika na prijavnici.

22. UPORABA PODATKOV

Lama vse pridobljene podatke o potnikih varuje v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov. Šteje se, da potnik s podpisom pogodbe pristaja na uporabo teh podatkov tudi za namene statistične obdelave in obveščanja o ponudbi. Če potnik tega ne želi, lahko to izjavi ob prijavi na program.

23. KONČNA DOLOČILA

Lama ne odgovarja za dejanja in škodo, ki jo je potnik povzroči med programom. V primeru spora je za rešitev pristojno sodišče v Ljubljani. Lama ne odgovarja za morebitne napake v propagandnem materialu (programi na spletni strani, listih, katalogih ...).

Ljubljana, maj 2017.