

Splošni pogoji poslovanja in navodila za turistične aranžmaje in storitve

1. Splošna določila	1
2. Prijava	2
3. Plačilo	2
4. Cene	3
4.1. Storitve vštete v ceni aranžmaja	3
4.2. Dodatne storitve	3
5. Naročnikova odpoved ali sprememba naročila	3
5.1. Naročnikova odpoved ali sprememba naročila – potovanja pred koriščenjem aranžmaja	3
5.2. Naročnikova odpoved ali sprememba v teku koriščenja aranžmaja ali drugih storitev	4
6. Odstopnina – Zavarovanje odpovedi potovanja (riziko odpovedi)	4
7. Zavarovanje za potovanje	5
7.1. Potovalno zavarovanje	5
8. Odpoved ali sprememba programa – aranžmaja oziroma potovanja	5
8.1. Odpoved ali sprememba programa – aranžmaja oziroma potovanja.....	5
8.2. Odpoved ali spremembe povezane s prevozi.....	5
9. Potni dokumenti in druge obveznosti naročnika (potnika)	5
10. Izguba dokumentov	5
11. Prtljaga	6
12. Kategorizacija objektov in opis storitev	6
13. Reklamacije in reševanje pritožb	6
13.1. Pritožbeni postopek.....	6
14. Uporaba podatkov – zaščita in varovanje	7
15. Napake v katalogih, drugih elektronskih in tiskanih objavah ter na Fontusovih spletnih straneh	7
16. Končna določila	7

1. Splošna določila

Splošni pogoji poslovanja in navodila za turistične aranžmaje in storitve (v nadaljevanju **Splošni pogoji**) tvorijo sestavni del pogodbe o naročilu turističnega aranžmaja, ki jo skleneta **Fontus** oziroma pooblaščenca agencija in **naročnik**, ki se prijavlja za določen turistični aranžma.

Splošni pogoji veljajo le za turistične aranžmaje Fontus in ponudbe programov in storitev v njegovi produktni paleti, ki jih na spletnih straneh in z njimi povezanih dostopih ali tiskanih podlagah predstavlja Fontus.

Za aranžmaje drugih organizatorjev veljajo ti Splošni pogoji v primeru, kadar je to izrecno navedeno. Kadar je v takšnem aranžmaju določeno drugače, kot sledi iz teh Splošnih pogojev, velja določilo - navedba v programu - aranžmaju.

V tekstu splošnih pogojev so uporabljeni naslednji tipični nazivi oziroma pojmi:

Fontus pomeni Fontus, organizacija potovanj, agencija in svetovanje, d.o.o., Ulica Zrinjskega 6, 3250 Rogaška Slatina, ki prodaja turistične aranžmaje pri katerih nastopa kot organizator, turistične storitve drugih ponudnikov in turistične aranžmaje drugih organizatorjev potovanj, kjer je v vlogi pooblaščenega prodajalca oziroma agencije.

Turistični aranžma je pripravljena kombinacija turističnih storitev oziroma produktov ponujenih s strani Fontusa v okviru njegovih spletnih strani ali v drugi pisni (elektronski ali tiskani) obliki skladno z vsakokratnim naročilom oziroma po posebnih željah naročnika.

Naročnik je vsaka fizična ali pravna oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo oziroma opravila nakup in plačilo **turističnega aranžmaja** ali druge storitve vsebovane v ponudbi Fontusa in sicer v okviru Fontusovih spletnih strani, po elektronski ali drugi komunikacijski poti, v poslovalnici ali drugem pooblaščenem prodajnem mestu in se nanj nanašajo Splošni pogoji.

Pooblaščenca agencija je pravna oseba z ustrežno licenco in registracijo, ki nastopa v prodajni mreži na turističnem trgu in ima s Fontusom sklenjen dogovor o poslovnem sodelovanju, ki ji dovoljuje nastopanje v vlogi pooblaščenega prodajnega mesta.

Pogodba je izvirna pisna oblika akta podpisanega med naročnikom in Fontusom o naročenih in potrjenih storitvah turističnega aranžmaja. Pogodba je lahko tudi pisno naročilo s strani naročnika, ki ga poda na podlagi obvezujoče ponudbe Fontusa in prične veljati praviloma z izpolnitvijo plačilnih pogojev (vplačilo akontacije ali celotne vrednosti turističnega aranžmaja oziroma druge oblike finančnega zavarovanja – na primer - varščine).

Voucher je dokument, ki ga o rezerviranih in plačanih storitvah aranžmaja izstavi Fontus in posreduje naročniku. Služi kot podlaga za identifikacijo naročnika ob nastopu koriščenja aranžmaja in kot dokazilo o naročenih storitvah oziroma aranžmaju.

Z določili Splošnih pogojev se naročnik lahko seznanja na Fontusovih spletnih straneh, v poslovalnici oziroma pri drugi pooblaščenici agenciji, preko katere Fontus kot organizator posreduje svoje programe turističnih aranžmajev in kjer so kot takšni posebej označeni.

Šteje se, da je naročnik seznanjen z določili teh Splošnih pogojev ter da jih sprejema, od trenutka, ko je ustno ali v pisni obliki naročil turistični aranžma ali drugo storitev Fontusa ter hkrati izpolnil plačilne pogoje.

2. Prijava

Naročnik ima možnost prijave na turistični aranžma, ki ga organizira Fontus, preko Fontusovih spletnih strani, z uporabo drugih pisnih komunikacijskih kanalov (e-pošta, pošta), v poslovalnici ali pri pooblaščenici agenciji družbe Fontus. Namen prijave je možno izraziti tudi po telefonu, a mora ta biti naknadno potrjen v pisni obliki.

Prijava pomeni uspešno opravljen proces prijave preko ene izmed možnosti, naštetih v predhodnem odstavku.

Za zavezujočo prijavo šteje tudi vsako drugo naročilo v ustni ali pisni obliki ali na podlagi pogodbe ob pogoju, da zajema vse elemente oziroma podatke, ki jih Fontus potrebuje za uspešno ureditev rezervacije in izvedbo turističnega aranžmaja.

Fontus zaračunava ob prijavi administrativne stroške, t.i. prijavnino, v višini 15 EUR na prijavo. Če je na isti prijavi več oseb, ki želijo plačati turistični aranžma ločeno, se prijavnina zviša za 7,5 EUR.

Naročnik je dolžan ob prijavi navesti vse podatke in predložiti dokumente in listine, ki jih zahteva program – turistični aranžma - ter plačati prijavnino in stroške rezervacije.

V primeru, da naročnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oziroma posledice, ki so nastale zaradi napačnih podatkov.

Prijava naročnika je zavezujoča. Od nje lahko odstopi le v skladu z določili o naročnikovi odpovedi potovanja v 5. členu teh Splošnih pogojev.

Glede na programsko usmeritev Fontusa je razumeti praviloma vse predstavljene ponudbe turističnih aranžmajev na Fontusovih spletnih straneh ali v drugi elektronski ali tiskani obliki kot ponudbe na vprašanje, razen za tiste, pri katerih je izrecno drugače določeno.

Na osnovi prijave in po uskladitvi vseh elementov naročila Fontus izvede potrditev naročila, ki ima značaj sklenjene pogodbe ter hkrati predstavlja potrdilo o rezervaciji. Ta zajema navedbo točnih podatkov o naročenih storitvah ali pa sklic na program oziroma ponudbo, kjer so naročene storitve predstavljene.

Naročilo se šteje za potrjeno in s tem pogodba za sklenjeno z dnem elektronske ali pisne potrditve naročila – rezervacije s strani Fontusa ob pogoju, da je naročnik izvršil delno ali celotno plačilo v roku, skladno z vsakokratno ponudbo.

Potrditev naročila – rezervacija je zavezujoča le pod pogojem, da je plačilo izvedeno v višini in v roku skladno s pogoji iz potrditve naročila.

Naročnik praviloma prejme s strani Fontusa končno obvestilo o turističnem aranžmaju oziroma potovalni dokument – voucher, ki služi kot dokazilo izvajalcem turističnega aranžmaja o nakupu aranžmaja.

Dokument praviloma prejme najkasneje 5 dni pred začetkom koriščenja turističnega aranžmaja v elektronski ali tiskani obliki. Čas prejema dokumenta je lahko tudi drugačen, glede na čas opravljenega naročila in je določen v vsakokratni zavezujoči ponudbi.

Če naročnik dokumenta zaradi morebitnih napak ne prejme, se pravočasno obrne na Fontus oziroma pooblaščenico agencijo.

3. Plačilo

Na osnovi prijave in usklajenega naročila je naročnik, skladno s pogoji potrditve naročila, zavezan k izvršitvi plačila v obsegu, v roku in na način, kot je navedeno v potrditvi naročila oziroma zavezujoči ponudbi. Veljajo načini plačila kot so navedeni na vsakokratni ponudbi. V kolikor na ponudbi niso posebej določeni, veljajo pogoji, kot so navedeni na Fontusovih spletnih straneh ali v tiskani obliki v poslovalnici oziroma pooblaščenici agenciji družbe Fontus.

Za dan plačila se šteje dan, ko naročnik predloži pisno dokazilo o urejenem plačilu (potrdilo o plačilu), oziroma ko Fontus prejme plačilo na svoj transakcijski račun.

Prijavnina in del vrednosti aranžmaja – naročila, ki ga plača naročnik ob prijavi znaša praviloma:

- v primerih, ko je čas do nastopa koriščenja daljši od 30 dni, v višini 30% vrednosti aranžmaja oziroma naročenih storitev, ostali del pa v roku, kot je navedeno v vsakokratnem programu oziroma potrditvi naročila.
- v primerih, ko je čas od potrditve do nastopa bivanja krajši od 30 dni, je ob potrditvi predvideno plačilo v višini 100% vrednosti aranžmaja oziroma naročenih storitev.

Plačilni pogoji in dinamika plačila je lahko tudi drugačna in je natančno opredeljena v vsakokratni pisni ponudbi posredovani naročniku.

Če naročnik ne izvede plačila prvega dela ali celote v roku kot sledi iz potrditve, se šteje, da je odstopil od naročila. V tem primeru se uporabljajo določila teh Splošnih pogojev glede prijavnine in drugih stroškov. Šteje se, da storitev oziroma turistični aranžma ni bil naročen in pogodba ni bila sklenjena.

V kolikor je naročnik v zamudi s plačilom preostalega dela aranžmaja ali naročenih storitev se šteje, da je odpovedal aranžma in se smiselno uporabljajo določbe teh Splošnih pogojev za takšne primere (5. člen - Naročnikova odpoved ali sprememba naročila - potovanja).

Kadar za naročnika rezervira turistični aranžma ali drugo storitev in izvrši naročilo pooblaščen turistična agencija, veljajo vsa določila iz tega člena smiselno tudi za takšno agencijo.

4. Cene

Cene so določene s programom turističnega aranžmaja ter veljajo od dneva objave programa. Fontus si pridržuje pravico do spremembe cene v skladu z Obligacijskim zakonikom, Zakonom o varstvu potrošnikov in ostalo zakonodajo, veljavno v Republiki Sloveniji. O morebitni spremembi cen Fontus naročnika obvesti.

4.1. Storitve vštete v ceni aranžmaja

V ceni turističnega aranžmaja so praviloma vštete vse storitve, ki so navedene v njegovem opisu, skladno z naročilom in njegovo potrditvijo. Zajemajo tudi storitve Fontusa v zvezi s pripravo, organiziranjem oziroma posredovanjem aranžmaja.

4.2. Dodatne storitve

Pri posameznih turističnih aranžmajih so navedene dodatne storitve, ki jih naročnik lahko izbere. Fontus jamči zanje le v primeru, če so naročene in plačane na prijavnem mestu v roku in na način kot je navedeno v plačilnih pogojih veljavne ponudbe.

Naročnik jih lahko naroči tudi kasneje v kraju koriščenja:

- če je ta možnost in način naročanja v opisu osnovnega aranžmaja predviden,
- če zanj obstaja finančno zavarovanje in
- če je takšno naročilo možno izvesti po objavljenih pogojih oziroma predhodni uskladitvi med naročnikom, Fontusom ter izvajalcem dodatne storitve.

V primeru, da naročnik na kraju samem naroča dodatne storitve, ki niso predmet naročila oziroma pogodbe med naročnikom in Fontusom, zanje in morebitne reklamacije na njihovi osnovi Fontus ne odgovarja.

Morebitni popusti in ugodnosti se med seboj izključujejo in se ne seštevajo. V kolikor je predvidenih več popustov si naročnik izbere tistega, ki mu ob izpolnjevanju kriterija za odobritev, najbolj ustreza.

Objavljene cene turističnih aranžmajev veljajo praviloma na osebo. Vsakokratna objava ponudb turističnih aranžmajev vedno vključuje natančno informacijo na kakšno enoto se nanaša cena.

Pri določenih turističnih aranžmajih so cene lahko variabilne, zato velja za naročnika tista cena, ki jo Fontus posreduje v okviru pisne zavezujoče ponudbe.

5. Naročnikova odpoved ali sprememba naročila

5.1. Naročnikova odpoved ali sprememba naročila – potovanja pred koriščenjem aranžmaja

Naročnik ima pravico do odpovedi ali spremembe naročila aranžmaja.

Odpoved koriščenja turističnega aranžmaja mora naročnik sporočiti v pisni obliki (po elektronski ali drugi pisni poti), v poslovalnici ali pri pooblaščen agenciji družbe Fontus.

Če odpoved ni podana na predviden način, se šteje da ni bila podana.

V primeru odpovedi potovanja ima Fontus pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi potovanja, pri čemer je višina stroškov odvisna od časa, v katerem je potnik predložil odpoved ali spremembo in sicer:

- **Več kot 30 dni pred pričetkom aranžmaja se obračunajo stroški v višini 10 % vrednosti aranžmaja, vendar ne manj kot 15 EUR.**
- **29 do 22 dni pred pričetkom aranžmaja se obračunajo stroški v višini 20 % vrednosti aranžmaja.**
- **21 do 16 dni pred pričetkom aranžmaja se obračunajo stroški v višini 30 % vrednosti aranžmaja.**
- **15 do 10 dni pred pričetkom aranžmaja se obračunajo stroški v višini 50 % vrednosti aranžmaja.**
- **9 do 3 dni pred pričetkom aranžmaja se obračunajo stroški v višini 80 % vrednosti aranžmaja.**
- **2 dni pred pričetkom aranžmaja (a) ali v primeru neudeležbe brez odpovedi (t.i. »no show«) (b) ali v primeru, ko potnik odpove ali prekine potovanje že po njegovem začetku (c), se obračunajo stroški v višini 100% vrednosti aranžmaja, pri čemer se v vrednost aranžmaja v nobenem primeru ne všttevajo prijavnina in stroški zavarovanja odpovedi potovanja (riziko odpovedi).**

Višina stroškov odpovedi pri aranžmajih drugih organizatorjev je opredeljena v vsakokratnih njihovih Splošnih pogojih ali drugem njihovem aktu.

Za skupine se lahko odpovedni riziki opredelijo s posebno pogodbo tudi drugače.

V primeru odpovedi naročila oziroma pogodbe za storitve »Na vprašanje« lahko Fontus zaračuna stroške odpovedi v višini akontacije.

V primeru odpovedi pogodbe za storitve, ki pomenijo »Izdelavo individualnega programa bivanja oziroma potovanja«, ima Fontus pravico zaračunati stroške odpovedi v višini akontacije in dejanskih stroškov v zvezi s pripravo.

Ne glede na zgoraj določene stroške odpovedi, so ti lahko višji, kadar to opredeljujejo posebni stroški organiziranja potovanja, ki jih nalagajo veljavni pogoji prodaje in poslovni partnerji.

5.2. Naročnikova odpoved ali sprememba v teku koriščenja aranžmaja ali drugih storitev

Med potovanjem ali v teku koriščenja oziroma izvajanja aranžmaja lahko naročnik prekine koriščenje na svojo željo s pisno izjavo o prekinitvi.

Praviloma v tem primeru naročnik izgubi pravico povračila vrednosti dela aranžmaja oziroma storitev, ki niso bile koriščene, razen če ni v opisu programa aranžmaja predvideno drugače.

Naročnik lahko v teku koriščenja aranžmaja ali programa potovanja spremeni posamezne sestavine samo s predhodnim pisnim soglasjem Fontusa ali njegovega pooblaščenega predstavnika oziroma agenta v kraju izvajanja programa, kar praviloma vključuje soglasje izvajalcev storitev in ureditev finančnega pokritja želene spremembe.

Tudi v primeru, da to poteka preko pooblaščenega agenta je naročnik dolžan o soglasni spremembi pisno obvestiti Fontus v roku 8 dni.

Morebitne stroške takšnih sprememb nosi naročnik sam.

V primeru spremembe programa na lastno željo ali zaradi višje sile, ne da bi za to obstajali razlogi v zvezi z izvedbo na strani Fontusa, naročnik nima pravice do znižanja cene ali kakršnekoli odškodnine.

6. Odstopnina – Zavarovanje odpovedi potovanja (riziko odpovedi)

Če naročnik ob prijavi predvideva, da se zaradi določenih nepredvidljivih okoliščin potovanja ne bi mogel udeležiti, lahko sklene zavarovanje odpovedi potovanja oziroma turističnega aranžmaja (riziko odpovedi) pri kateri od zavarovalnic.

V primeru, da naročnik navedeno zavarovanje zahteva, se le-to dogovori neposredno pri Fontusu, pri čemer Fontus nastopa kot posrednik. Priporočamo pozorno preučitev pogojev zavarovanja pred nakupom.

Naročnikove pravice iz naslova odstopnine oziroma zavarovanja odpovedi potovanja se tako uveljavljajo pri izbrani zavarovalnici, skladno z njenimi splošnimi pogoji.

Naročnike, ki se niso odločili za sklenitev zavarovanja rizika odpovedi, prijazno opozarjamo, da ob odpovedi potovanja lahko nastanejo visoki stroški. Višina je določena v splošnih pogojih organizatorja potovanja.

Fontus ima v primeru potnikove odpovedi potovanja pravico do povrnitve administrativnih stroškov v višini 15 EUR na prijavnico in zneska odpovednega rizika.

Če naročnik ne prične koriščenja na dan, ki je določen za pričetek in potovanja oz. turističnega aranžmaja pred samim pričetkom ne odpove, nima pravice do uveljavljanja vračila vplačanega aranžmaja na katerega se nanaša plačana odstoppina oziroma zavarovanje rizika odpovedi.

Zahtevka za uveljavitev odstoppine oziroma zavarovanja rizika odpovedi ni mogoče uveljavljati po datumu pričetka potovanja oz. turističnega aranžmaja oziroma potovanja kakor tudi ne za čas neizkoriščenega dela aranžmaja oziroma potovanja.

7. Zavarovanje za potovanje

7.1. Potovalno zavarovanje

Cene potovanja ne vključujejo »paketov« potovalnih zavarovanj, kot so na primer: zavarovanje za riziko nesreče in bolezni na potovanju, zavarovanje za poškodovanje ali izgubo prtljage, prostovoljno zdravstveno zavarovanje in druge oblike zavarovanj.

S podpisom pogodbe o potovanju, katere sestavni del so tudi ti Splošni pogoji, je samoumevno, da so naročniku in končnemu uporabniku ponujena in priporočena dodatna zavarovanja navedena v predhodnem odstavku.

V primeru, da naročnik navedena zavarovanja zahteva, se le ta lahko dogovorijo neposredno pri eni od zavarovalnic ali pri Fontusu, pri čemer lahko Fontus deluje le kot posrednik. Priporočamo pozorno preučitev pogojev zavarovanja pred nakupom.

8. Odpoved ali sprememba programa – aranžmaja oziroma potovanja

8.1. Odpoved ali sprememba programa – aranžmaja oziroma potovanja

Fontus ima pravico do spremembe ali odpovedi programa, če nastanejo izredne okoliščine, ki jih ni bilo možno predvideti, se jim izogniti ali preprečiti in ki bi za Fontus predstavljale upravičen razlog, da programa ne objavi, ali zanj sprejema rezervacije, če bi le te obstajale v času objave in prodaje aranžmaja.

Pri potovanjih, prav tako pa pri določenih specifičnih aranžmajih povezanih z ekskluzivnimi izvajalci, si Fontus pridržuje pravico do odpovedi potovanja najkasneje 5 dni pred pričetkom koriščenja.

8.2. Odpoved ali spremembe povezane s prevozi

Fontus ne odgovarja za zamude letal, ladij ali vlakov in cestnih prevoznikov, kakor tudi ne za spremembe programa, ki bi nastale kot posledica takšnih zamud. Naročnik v teh primerih ni upravičen do odškodnine za neizveden del programa potovanja, kakor tudi ne do naknadnega znižanja cene.

9. Potni dokumenti in druge obveznosti naročnika (potnika)

Naročnik je dolžan:

- Posedovati veljavne potne dokumente;
- Preveriti ali morda za vstop v državo, v kateri je izbrani počitniški kraj ali sosednje države, potrebuje vizo;
- Upoštevati carinske devizne in druge predpise države, v kateri je destinacija ter skozi katere potuje. V primeru nemožnosti nadaljevanja potovanja zaradi kršitve predpisov s strani potnikov vse nastale stroške nosi kršitelj sam;
- Posedovati potrdila in dokumente o cepljenju pri potovanjih v države, ki zahtevajo obvezna cepljenja in druge zdravstvene ukrepe;
- Upoštevati hišni red v namestitvenih objektih in dobronamerno sodelovati z lastniki namestitve;
- Ob prihodu na kraj letovanja predstavniku ponudnika naročene storitve/produkta predati dokument o naročeni in plačani storitvi (voucher oziroma elektronski voucher).

V primeru nespoštovanja teh obveznosti nosi stroške naročnik in odgovarja za nastalo škodo. S potrditvijo rezervacije se naročnik obveže, da bo, v kolikor bi prišlo do kakršnihkoli poškodb, gostitelju na licu mesta poravnal stroške za storjeno škodo.

10. Izguba dokumentov

Če naročnik med koriščenjem aranžmaja izgubi dokumente ali so mu ukradeni, so pa nujno potrebni za nadaljevanje aranžmaja in za vrnitev v domovino, si naročnik na lastne stroške priskrbi nove.

Glede urejanja formalnosti se lahko za nasvete obrne na Fontus ali njegovega pooblaščenega agenta ali predstavnika.

V primeru, da mora naročnik zaradi izgube ali kraje dokumentov potovanje oziroma aranžma prekiniti, je upravičen le do povračila tistega dela stroškov aranžmaja, ki ostane po pokritju stroškov povezanih z odpovedjo in s posledicami odpovedi oziroma prekinitve.

11. Prtljaga

Fontus ne odgovarja za poškodovano, uničeno ali izgubljeno prtljago, kot tudi ne za krajo prtljage ali dragocenosti, ki so bile v namestitvenem objektu.

Izguba ali kraja prtljage se lahko prijavi upravljavcu namestitvene kapacitete ali na policijski postaji.

V primeru, kadar ta možnost obstaja, priporočamo najem sefa.

Pogoji prevoza prtljage so urejeni s splošnimi pogoji prevoznika (dokumenti, cene, prtljaga otrok, popusti, način in kraj plačila dodatnih storitev ipd.). Prav tako velja za prijavljanje omejitve v obsegu (število kosov in teža prtljage) ter ravnanje in odgovornost naročnika -potnika glede nadzora nad prtljago v teku prevoza.

12. Kategorizacija objektov in opis storitev

Namestitve v programih so označene skladno z uradno standardizacijo v državi, v kateri se namestitveni objekt nahaja, in sicer po stanju v času objave programa. Fontus nima nikakršnega vpliva na to kategorizacijo.

Če gre za namestitveni objekt v državi izven EU, priporočamo da se glede na različne uporabljene standarde, v primeru dvoma, naročnik odloči za višjo kategorijo namestitve.

Fontus ne odgovarja za katerokoli pisno ali ustno informacijo pooblaščenega agenta, ki ni skladna z opisom standarda ali storitev v programu.

Hišni redi, prehrana, druge storitve in pogoji koriščenja infrastrukture sodijo pod nadzor lokalnih turističnih organizacij. Tudi na te ureditve Fontus nima nikakršnega vpliva.

V primeru programov »vse vključeno - all inclusive« je potrebno natančno prebrati popis storitev, ki so vključene v takšnem aranžmaju, saj je to lahko različno urejeno.

13. Reklamacije in reševanje pritožb

Za slabo kvaliteto izvedenih storitev v programu ali njihovo neizvedbo lahko naročnik poda pritožbo ali reklamacijo.

Reklamacija mora biti pisna, vloži pa jo lahko sam v svojem imenu ali pa za to pisno pooblasti tretjo osebo. Pooblastilo mora biti priloženo k reklamaciji, sicer Fontus take pritožbe ne bo upošteval.

Reklamacija mora biti utemeljena, zato je zanjo potrebno priložiti dokaze v obliki izjave hotela ali drugega ponudnika storitev o dejanskem stanju stvari, na podlagi katere naročnik uveljavlja zahtevek.

13.1. Pritožbeni postopek

Naročnik - potnik reklamira storitev pri predstavniku Fontusa, sicer pa ponudniku - izvajalcu storitve. V kolikor predstavnik ali izvajalec storitve nista dosegljiva v razumnem času, je naročnik - potnik dolžan pomanjkljivosti sporočiti na dežurno telefonsko številko 00386 (0)40 650 803.

Pri odpravljanju vzroka pritožbe oziroma reklamacije je naročnik - potnik dolžan sodelovati s predstavnikom Fontusa oziroma ponudnikom - izvajalcem storitve z dobrim namenom.

Če naročnik - potnik ne sprejme ponujene rešitve reklamacije, ki ustreza opisu in plačanim storitvam v programu turističnega aranžmaja, Fontus ne bo upošteval kasnejše reklamacije in naročniku ne bo odgovarjal na pisno pritožbo.

Če vzroka pritožbe ni mogoče odpraviti potem naročnik - potnik s predstavnikom ali ponudnikom sodeluje pri sestavi pisnega potrdila.

Najkasneje v 60 dneh po povratku, to je zaključku trajanja aranžmaja ali potovanja, mora potnik podati pisno pritožbo na mestu prijave oziroma jo posredovati po pošti na poslovni sedež Fontusa. Pri tem predloži potrdilo predstavnika Fontusa ali ponudnika storitve in morebitne račune v zvezi z dodatnimi stroški. Naročnik - potnik je pred tem dolžan upoštevati postopkovne napotke iz prvih štirih odstavkov tega člena.

Po 37.a členu Zakona o varstvu potrošnikov Republike Slovenije lahko naročnik uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarnih napak, če vloži zahtevek v dveh mesecih od dneva, ko je bila napaka odkrita. Fontus bo vsebinsko obravnaval samo pritožbe s priloženimi dokumenti o vzroku reklamacije, predložene v zakonskem roku.

Fontus je dolžan naročniku pisno odgovoriti v 8 dneh po prejemu pritožbe oziroma v roku, ki je potreben za pridobitev informacij o vzroku pritožbe pri ponudniku storitev.

Dokler Fontus ne izda sklepa v zvezi s pritožbo, se naročnik odreče posredovanju katerekoli druge osebe, sodnih ustanov ali dajanju informacij javnim glasilom.

Fontus bo reševal le pritožbe, katerih razlog ni bilo mogoče odpraviti na kraju samem pri ponudniku storitev.

V primeru, da bi bila po vsebini sodeč reklamacija lahko rešena na kraju samem (na primer lega, oprema, čistoča sobe, in podobno), naročnik- potnik pa ni grajal napake na kraju samem in o nepravilnostih ni obvestil predstavnika Fontusa ali ponudnika storitve, se šteje da se je naročnik - potnik s takšno storitvijo strinjal in je s tem izgubil pravico do vlaganja kasnejših reklamacij z zahtevo po znižanju cene storitev oziroma plačilu škode.

Če pomanjkljivosti ni bilo mogoče rešiti na kraju samem in je po krivdi Fontusa prišlo do neizpolnjevanja programa ali neizvedbe nekaterih naročenih in plačanih storitev, ima naročnik- potnik pravico do odškodnine največ v višini realne vrednosti reklamiranega dela aranžmaja, ne pa tudi dela aranžmaja, ki ga je naročnik - potnik že koristil in niso predmet pritožbe - reklamacije.

To določilo ne velja za primere, kadar ima po teh splošnih pogojih in zakonu Fontus pravico do spremembe programa ali odpovedi aranžmaja.

14. Uporaba podatkov – zaščita in varovanje

Fontus varuje vse podatke o naročniku in potnikih skladno z aktualnim Zakonom o varstvu osebnih podatkov ter Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in sveta.

Šteje, da je naročnik, ki je sklenitelj pogodbe, osebne podatke sopotnikov, ki jih navede ob sklepanju pogodbe oz. podaji naročila, pridobil z njihovim soglasjem in vedenjem o vsebini pogodbe oz. naročila, ki se nanašajo na njihove osebne podatke, in je tem sopotnikom izključno odgovoren za posredovanje njihovih osebnih podatkov Fontusu.

Naročnik s sklenitvijo pogodbe oz. z naročilom, glede na zakoniti interes organizatorja pristaja na uporabo Fontusu posredovanih osebnih podatkov tudi za namene statistične obdelave, pošiljanja obvestil, povezanih s potovanjem, nadzora kvalitete in obveščanja o ponudbi Fontusa, pri čemer sme Fontus za zadnje navedeni namen osebne podatke potnikov, kot so ime, priimek, naslov, elektronski naslov, telefonska številka posredovati zunanjemu izvajalcu, ki takšna obvestila o ponudbi personalizira oz. odpošlje.

Če naročnik obdelave podatkov iz prejšnjega odstavka ne želi, lahko to izjavi ob prijavi na potovanje, lahko pa to svoje soglasje prekliče naknadno, prav tako lahko uveljavlja vse ostale mehanizme, ki mu jih za varovanje njegovih osebnih podatkov zagotavljajo splošni predpisi, kot so npr. pravica do dostopa do osebnih podatkov, njihovega popravka ali izbrisa, omejitve uporabe, prenosa k drugemu upravljavcu ter pravica do pritožbe pri državnem nadzornem organu.

Uporabo osebnih podatkov podrobneje ureja Politika varstva osebnih podatkov, ki je objavljena na Fontusovih spletnih straneh.

15. Napake v katalogih, drugih elektronskih in tiskanih objavah ter na Fontusovih spletnih straneh

Fontus si pridržuje pravico do tiskarskih napak v katalogu, drugih elektronskih in tiskanih objavah ter na Fontusovih spletnih straneh. V primeru takšnih napak, vas ob prijavi o tem obvesti prodajni referent.

16. Končna določila

Za primer, če posamezne storitve turističnega aranžmaja ne bi bile izvedene zaradi insolventnosti organizatorja, naročnik – potnik zahteva njihovo izpolnitev od naslovnika o katerem je obveščen z opozorilom pred sklenitvijo pogodbe. Če je tak organizator oz. ponudnik agencija, se naročniki-potniki v tem primeru obrnejo na ZAVAROVALNICO TRIGLAV, d.d. (oddelek: KORPORACIJSKI ZAVAROVANCI, ZAVAROVANJE BLAGOVNIH TERJATEV IN KAVCIJSKIH ZAVAROVANJ, Naslov: Miklošičeva 19, 1000 Ljubljana) pri kateri Fontus zagotavlja to naročnikovo oz. potnikovo varstvo.

Za reševanje sporov je pristojno okrajno oz. okrožno sodišče v Celju.

Fontus d.o.o., Rogaška Slatina, dne 10.01.2022.