

## Splošni pogoji poslovanja Bravina d.o.o.

### 1. SPLOŠNA DOLOČILA

Ti splošni pogoji so sestavni del pogodbe, ki jo skleneta Bravina, svetovanje in turizem, d.o.o., Radoviči 14, 8330 Metlika, ki jo zastopa direktor Gregor Jevšček (v nadaljevanju Bravina d.o.o.) oziroma v njenem imenu pooblaščenca agencija, in potnik (izraz potnik se uporablja tudi v primeru drugega naročnika, npr. podjetje, društvo ali katera druga pravno organizacijska oblika), ki se prijavlja na turistični paket v organizaciji Bravina d.o.o. V primeru, da je posamezna določba v programu urejena drugače kot v teh splošnih pogojih, veljajo določbe, navedene v programu.

V primeru telefonske prodaje oziroma prodaje preko interneta se šteje, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev takrat, ko je telefonsko oziroma preko interneta naročil potovanje. Z določili splošnih pogojev se potnik lahko seznaní na spletni strani [www.bravina.si](http://www.bravina.si) kjer so posebej označeni in splošno dostopni.

Naročnik oziroma potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo ali opravila nakup/plačilo turističnega paketa. Ti splošni pogoji ne veljajo za nakupe letalskih vozovnic ter prodajo turističnih paketov v organizaciji drugih ponudnikov, kjer nastopa Bravina d.o.o. kot posrednik. V tem primeru potnika zavezujejo splošni pogoji organizatorja oziroma letalskega prevoznika in mednarodna zakonodaja na tem področju. Ti splošni pogoji ne veljajo za zavarovanje zdravstvenega zavarovanja z asistenco v tujini, kjer Bravina d.o.o. nastopa kot posrednik. V tem primeru veljajo splošni pogoji zavarovalnice.

### 2. PRIJAVA IN POGODBA

Na turistični paket v organizaciji Bravina d.o.o. se potnik lahko prijavi v Bravina d.o.o. ali kateri koli pooblaščenca agenciji. Program potovanja velja kot ponudba. Na osnovi ponudbe se naročnik pisno ali ustno prijavi na izbran turistični paket. Ob prijavi potnik prejme dokument Bravina d.o.o. (račun/pogodbo o potovanju), iz katerega so razvidni vsi podatki o naročenem turističnem paketu in dodatnih storitvah, kot tudi razpored plačil in morebitni ostali dogovori. Potnik je dolžan dokument pregledati in v primeru kakršnegakoli nesoglasja ali napake le-tega reklamirati v roku enega dneva po njegovi izdaji. S plačilom prvega obroka (akontacija) se šteje, da je pogodba sklenjena. Potnik je dolžan ob prijavi navesti zahtevane podatke in predložiti dokumente, ki jih zahteva program turističnega paketa ter izvršiti plačilo v skladu z določbami teh splošnih pogojev. V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oziroma posledice, nastale zaradi napačnih podatkov. Prijava potnika je zavezujoča. Od nje lahko odstopi v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja. Za zavezujočo prijavo se poleg plačanega 1. obroka računa šteje tudi vsaka prijava ali naročilo, posredovano v ustni ali pisni obliki, ki vsebuje ime in priimek potnika in ostalih udeležencev, številko kreditne kartice ali identifikacijo drugega plačilnega inštrumenta, plačilo ali delno plačilo cene turističnega paketa ali drugo konkludentno dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik posredoval zavezujočo prijavo. Zgoraj navedeni pogoji ne veljajo za turistične pakete, ki jih organizira Bravina d.o.o. za t. i. zaključene skupine oziroma za turistične pakete po naročilu (individualne ponudbe). V tem primeru velja program potovanja kot ponudba, na osnovi ponudbe pa se potnik pisno prijavi na turistični paket z izpolnitvijo prijavnice, ki je posebej izdelana na osnovi pogojev iz programa, oziroma s kakršnokoli drugo pisno potrditvijo. Z izpolnitvijo prijavnice oziroma predložitvijo osebnih podatkov potnikov se šteje, da je pogodba sklenjena in je potnik ob morebitni odpovedi turističnega paketa dolžan poravnati vse stroške v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja.

Bravina d.o.o. je v skladu s pogodbo dolžna potniku nuditi storitve, ki imajo vsebino in lastnosti, kot so napovedane v pogodbi oziroma programu turističnega paketa in skrbeti za pravice in interese potnika v skladu z dobrimi poslovnimi običaji.

Potnik je dolžan skrbeti, da sam osebno, njegove osebne listine in njegova prtljaga izpolnjujejo pogoje, ki so predpisani z obmejnimi, carinskimi, sanitarnimi, denarnimi in drugimi upravnimi predpisi. Bravina d.o.o. ima pravico zavrniti prijavo potnika, za katerega lahko upravičeno vnaprej domneva, da teh pogojev ne izpolnjuje oziroma jih lahko ne bi izpolnjeval tekom potovanja.

### 3. PRIJAVNINA IN VARŠČINA

Bravina d.o.o. lahko za svoje storitve zaračunava naročniku standardne rezervacijske stroške in stroške za sestavo ponudbe pri prodaji turističnih paketov skladno z razpisom na vsako rezervacijo. Bravina d.o.o. lahko za posamezni turistični paket določi drugačne rezervacijske stroške. V primeru bolj zapletenih ponudb po želji za individualna potovanja Bravina d.o.o. lahko zaračuna potniku 50,00 EUR v obliki varščine za izdelavo ponudbe. Če potnik ponudbe ne sprejme, se varščina ne vrača.

### 4. PLAČILO

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo neposredno pri Bravina d.o.o. ali pooblaščenici agenciji, oziroma ko Bravina d.o.o. prejme plačilo na transakcijski račun. Potnik ob prijavi plača 30 % cene potovanja. Preostali del potnik plača najmanj 10 dni pred začetkom potovanja oz. po dogovoru. Navadno po opravljeni storitvi Bravina d.o.o. izda ustrezen račun praviloma z 8 dnevni rokom plačila (za javne zavode 30 dni preko e-računov). Pravočasno plačilo pomeni potrjeno rezervacijo. Če potnik ne plača v dogovorjenem roku, to pomeni odpoved turističnega paketa in se smiselno uporabijo določila o potnikovi odpovedi turističnega paketa.

Potnik se obvezuje vplačati razliko, ki bi nastala zaradi morebitne računske napake na izdanem dokumentu Bravina d.o.o., Bravina d.o.o. pa se obvezuje vrniti potniku eventualno preveč zaračunani znesek, ki izvira iz računske napake. Ta obveza velja do izteka poslovnega leta.

Bravina d.o.o. lahko v programu določi, da potnik plača določene storitve, ki bodo opravljene na kraju samem, njenemu predstavniku (»obvezno doplačilo na kraju samem«). V tem primeru Bravina d.o.o. ne nastopa kot organizator niti kot posrednik, ampak zgolj kot informator. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahteve izključno od izvajalca storitve na kraju samem.

Kadar za potnika turistični paket rezervira pooblaščen turistična agencija, veljajo vsa določila iz te točke smiselno tudi za pooblaščen turistično agencijo.

### 5. CENE

Cene turističnega paketa so določene s programom ter veljajo od dneva objave programa do spremembe. V ceno so vštete storitve, ki so navedene v programu turističnega paketa. Za potnika je veljavna cena na dan sklenitve pogodbe/izdaje računa. V skladu z veljavno zakonodajo lahko Bravina d.o.o. to ceno spremeni tudi po sklenitvi pogodbe, in sicer zaradi sprememb v menjalnem tečaju ali zaradi sprememb v tarifah prevoznikov, ki vplivajo na ceno turističnega paketa. V primeru spremembe cene iz tega naslova Bravina d.o.o. o tem najkasneje 20 (dvajset) dni pred odhodom pisno obvesti potnika oziroma pooblaščen turistično agencijo, ki je naredila rezervacijo, ter izda dodatni dokument (račun), ki ga je potnik dolžan plačati pred odhodom. Sprememba cene iz naslova tečajnih razlik se obračunava kot razlika vrednosti tistega dela stroškov, ki so izraženi/obračunani v tuji valuti, in je obračunana po tečaju (1) tuje valute na dan priprave turističnega paketa (načrtovana cena po ponudbi) ter (2) na dan priprave obvestila o spremembi cene (običajno 20 – 23 dni pred odhodom). Za preračun se upošteva tečaj Banke Slovenije. Če zvišanje dogovorjene cene preseže 8 odstotkov cene turističnega paketa, lahko potrošnik odstopi od pogodbe, ne da bi moral povrniti škodo. V tem primeru bo Bravina d.o.o. potniku vrnila vplačani znesek.

Prav tako Bravina d.o.o. v programu turističnega paketa določi izhodiščno ceno pri določenem številu potnikov, ki se lahko spremeni, v kolikor se za potovanje prijavi manjše število potnikov. Bravina d.o.o. v programu navede to dodatno ceno v obliki »obveznega doplačila v primeru velikosti skupine od/do oseb«. Ob prijavi Bravina d.o.o. potniku zaračuna izhodiščno ceno potovanja. V kolikor nastopijo pogoji za spremembo cene iz naslova »manjše skupine«, potnik ne more odstopiti od pogodbe, saj je bil z njimi seznanjen ob prijavi.

## **6. ARANŽMAJI, KJER BRAVINA d.o.o. NI ORGANIZATOR POTOVANJA**

V primeru, da Bravina d.o.o. ni organizator turističnega paketa, nastopa v vlogi informatorja. V tem primeru podaja prejete informacije od organizatorja turističnega paketa potniku in mu pomaga pri prijavi. Pogoji prijave, plačila in morebitne odpovedi turističnega paketa so v skladu z veljavnimi pogoji organizatorja potovanja. Na dokumentu Bravina d.o.o. je naveden organizator turističnega paketa. Šteje se, da Bravina d.o.o. prodaja tovrstne turistične pakete v tujem imenu in za tuj račun. Morebitno reklamacijo ureja potnik z organizatorjem potovanja, Bravina d.o.o. pa mu ob tem nudi vso potrebno pomoč.

## **7. POSEBNE STORITVE**

Posebne storitve so tiste storitve, ki praviloma niso vštete v ceno turističnega paketa (enoposteljna soba, posebna prehrana, druga doplačila po želji ...) ali pa so za njih v programu predvidena doplačila (vizumi, druga doplačila ipd.), zato jih potnik plača posebej, razen če ni v programu drugače določeno.

## **8. NAROČNIKOVA SPREMEMBA POGODBE ALI ODPOVED TURISTIČNEGA PAKETA**

Potnik ima pravico zahtevati spremembo pogodbe (npr. sprememba imena, dodatne storitve, sprememba namestitve ipd.) po njeni sklenitvi, Bravina d.o.o. pa je dolžna preveriti, če je to sploh mogoče. V primeru spremembe pogodbe na zahtevo potnika Bravina d.o.o. računa potniku administrativne stroške v višini 20,00 EUR za spremembo, v kolikor ni s temi splošnimi pogoji drugače določeno. V primeru, da s spremembo nastanejo dodatni stroški jih je potnik dolžan poravnati.

Potnik ima pravico do odpovedi turističnega paketa, in sicer v poslovalnici, kjer se je prijavil, ali direktno na prijavnem mestu Bravina d.o.o. V primeru, ko potnik odpove turistični paket, ima Bravina d.o.o. pravico do povračila stroškov, ki so odvisni od časa, ki je ostal do začetka potovanja. V vsakem primeru Bravina d.o.o. zahteva povrnitev administrativnih stroškov rezervacije v višini 50,00 EUR. Če na programu ni drugače določeno, veljajo spodaj napisani odpovedni stroški:

Za večdnevne turistične pakete/teambuildinge:

- odpoved 30 do 21 dni pred odhodom, 20 % cene aranžmaja,
- odpoved 20 do 11 dni pred odhodom, 50 % cene aranžmaja,
- odpoved 10 do 6 dni pred odhodom, 80 % cene aranžmaja,
- odpoved kasneje kot 5 dni pred odhodom, 100 % cene aranžmaja.

Za enodnevne turistične pakete:

- odpoved do 30 dni pred odhodom, 10 % cene aranžmaja,
- odpoved od 29 do 22 dni pred odhodom, 20 % cene aranžmaja,
- odpoved 21 do 15 dni pred odhodom, 30 % cene aranžmaja,
- odpoved 14 do 8 dni pred odhodom, 50 % cene aranžmaja,
- odpoved 7 do 1 dan (24 ur) pred odhodom, 80 % cene aranžmaja,
- odpoved na dan (manj kot 24 ur), 100 % cene aranžmaja.

Ne glede na zgoraj določene stroške odpovedi so le-ti lahko drugačni, kadar to narekujejo pogoji organiziranja potovanja, torej ki jih Bravina d.o.o. narekujejo veljavni pogoji prodaje in/ali jih pogojujejo poslovni partnerji.

Ne glede na zgoraj določene stroške so stroški odpovedi lahko tudi drugačni, če so navedeni v programu turističnega paketa ali pogodbi.

Ob odpovedi turističnega paketa pred odhodom potnik poda pisno odpoved. Če potnik zavrne podpis, se šteje, da potovanja ni

odpovedal. Med potovanjem lahko potnik prekine turistični paket na svojo željo. Če potnik med potovanjem turistični paket prekine, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delno, ne v celoti. V kolikor potnik med potovanjem po svoji želji spremeni program oziroma ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe z Bravina d.o.o., se šteje, da je potnik odstopil od pogodbe med potovanjem. V tem primeru je potnik odgovoren za stroške in škodo, ki jih je s tem povzročil. V primeru spremembe programa na lastno željo ali zaradi višje sile, ne da bi za to obstajali razlogi na strani Bravina d.o.o. zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati kakršnekoli odškodnine ali znižanja cene.

Bravina d.o.o. oziroma pooblaščen oseba lahko kadar koli pred potovanjem ali na dan odhoda zavrne osebo, kadar oceni, da bi potnik lahko ogrozil zdravje ali premoženje sebe ali drugih, oziroma ki je ob odhodu očitno pod vplivom alkohola, drog ali drugih tovrstnih substanc. Bravina d.o.o. v tem primeru ravna po določilih o potnikovi odpovedi.

Bravina d.o.o. ima pravico med potovanjem zahtevati od potnika, da prekine skupno pot s skupino, če ne poskrbi za to, da sam osebno, njegove osebne listine in njegova prtljaga izpolnjujejo pogoje, ki so predpisani z obmejnimi, carinskimi, sanitarnimi, denarnimi in drugimi predpisi, ali če je očitno pod vplivom alkohola, drog ali drugih tovrstnih substanc ali če se neprimerno obnaša do ostalih sopotnikov in njegovo izločitev zahteva skupina. Bravina d.o.o. v tem primeru ravna po določilih o potnikovi odpovedi.

Bravina d.o.o. bo uveljavljala vso škodo, ki bi jo na poti oziroma med trajanjem izvajanja turističnega paketa potnik povzročil s svojim neustreznim ravnanjem.

Višina stroškov odpovedi turističnega paketa v primeru, da Bravina d.o.o. ni organizator potovanja, je določena s splošnimi pogoji ali drugim aktom organizatorja.

## **9. ORGANIZATORJEVA SPREMEMBA PROGRAMA ALI ODPOVED POTOVANJA**

Bravina d.o.o. si v skladu z veljavno zakonodajo pridržuje pravico do odpovedi turističnega paketa, če se na turistični paket ne prijavi minimalno potrebno število potnikov, ki je navedeno v programu.

Bravina d.o.o. potnika obvesti o odstopu pogodbe, če se ni prijavilo minimalno število potnikov, najkasneje:

- 20 dni pred začetkom turističnega paketa, ki traja več kot 6 dni,
- 7 dni pred začetkom turističnega paketa, ki traja od 2 do 6 dni,
- 2 dni (48 ur) pred začetkom turističnega paketa, ki traja manj kot 2 dni.

V primerih, ko Bravina d.o.o. izrecno pisno jamči odhod, ne more odpovedati turističnega paketa, razen če se prijavi manj kot v programu predvideno najmanjše število potnikov.

Bravina d.o.o. 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 Bravina d.o.o. pa te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenila, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe.

Bravina d.o.o. lahko odpove pogodbo oziroma odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil z Bravina d.o.o., predvsem če se ugotovi, da je potnik namerno sporočil napačne podatke o številu potnikov ali njihovi starosti, oziroma je med potovanjem prišlo do sprememb, potnik pa o tem ni obvestil Bravina d.o.o..

Bravina d.o.o. si pridržuje pravico (in ne odgovarja) za spremembe dneva in časa odhoda oziroma za odpovedi turističnega paketa zaradi spremembe letalskega voznega reda ali nastopa višje sile ter pravico do spremembe smeri potovanja, če se spremenijo pogoji za potovanje (nov vozni red, negotov položaj v državi, kjer je organiziran program, naravne nesreče ali drugi nepredvideni vzroki, na katere Bravina d.o.o. ne more vplivati), brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih v potniškem prometu.

Odgovornost Bravina d.o.o. je omejena zgolj na neizvedbo določenega dela programa, v delu, ki pomeni ustrezne materialne stroške. Bravina d.o.o. ne odgovarja za nematerialno škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva.

Bravina d.o.o. ne more prevzeti odgovornosti za spremembe programa zaradi nastopa kakršnekoli višje sile med potekom programa. V teh primerih lahko potnikom zagotovi storitve v spremenjeni obliki, glede na obstoječe možnosti.

V primeru, da Bravina d.o.o. odpove turistični paket, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene aranžmaja, nima pa pravice do povračila stroškov vizuma ali stroškov cepljenj, ki so bili s programom zahtevani. O kakršnikoli naknadni spremembi programa Bravina d.o.o. potnika nemudoma obvesti.

V primeru, da stanje na kraju samem Bravina d.o.o. ne dopušča namestitve potnikov v naročenem objektu, lahko Bravina d.o.o. namesti potnika v istem kraju v drug objekt enake ali višje kategorije.

## **10. POTNI DOKUMENTI**

Potnik mora imeti veljaven potni list ali drug veljaven dokument, s katerim lahko vstopi v državo, v katero ali skozi katero potuje. Potnik je dolžan paziti na vsa določila glede veljavnosti potovalnega dokumenta. Veljavnost dokumenta se upošteva na ZADNJI dan potovanja! Bravina d.o.o. za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitve potovanja potnika iz tega naslova ne odgovarja.. Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu (letalski, ladijski, avtobusni ...) 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 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 prekinitve potovanja drugim udeležencem potovanja, odgovarja za vse nastale stroške udeležencem potovanja 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. V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti turistični paket, ni upravičen do kakršnegakoli povračila vplačanega turističnega paketa ali do povrnitve stroškov.

## **11. OBVESTILA PRED ODHODOM**

Potnik prejme končno obvestilo najkasneje 5 (pet) dni pred odhodom. Škodo, ki bi nastala, ker bi potnik podal nepopoln ali nepravilen naslov, nosi potnik. V primeru, da potnik v navedenem roku ne prejme obvestila, se je dolžan sam javiti na svojem prijavnem mestu in ga zahtevati. Reklamacij iz naslova ne prejete pošte Bravina d.o.o. ne upošteva.

## **12. ZDRAVSTVENI PREDPISI**

Potnik je dolžan opraviti cepljenja, ki so za državo potovanja zahtevana. V primeru, da so v programu za potovanje navedena oziroma zahtevana določena cepljenja, si mora vsak potnik sam priskrbeti mednarodno potrdilo – rumeno knjižico z vpisanimi opravljenimi cepljenji. Bravina d.o.o. ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitve turističnega paketa zaradi potnikovega nespoštovanja zdravstvenih predpisov države, v katero vstopa, kakor tudi ne za stroške povezane s tem.

## **13. CARINSKI IN DEVIZNI PREDPISI**

Potnik je dolžan spoštovati vse carinske in devizne predpise Republike Slovenije, kakor tudi predpise vseh drugih držav v katere in skozi katere potuje. Če zaradi nespoštovanja predpisov potnik potovanja ne bi mogel nadaljevati, sam nosi vse posledice in stroške, ki nastanejo v zvezi s tem njemu in vsem drugim sopotnikom.

## **14. PRTLJAGA**

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

Pri 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 oziroma po določilih prevoznika. Otroci do dveh let nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage.

Pri nizkocenovnem prevozniku je dovoljena teža prtljage, ki jo potnik odda ob prijavi na let, običajno nižja od dovoljene pri rednih prevoznikih. Vsak dodatni kilogram se doplača. Tudi dovoljena teža osebne prtljage, ki jo vzame potnik s seboj na letalo, je lahko nižja, o čemer so potniki obveščeni najkasneje z obvestilom pred odhodom.

## **15. INFORMACIJE**

Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, ne obvezujejo Bravina d.o.o. bolj kot navedbe v programu ali ponudbi. V primeru dvoma se vedno šteje za veljavno pisna ponudba, račun in pogodba o potovanju, pisna informacija ali pisna razlaga.

## **16. REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE**

Potnik je dolžan nepravilnosti sporočiti predstavniku Bravina d.o.o. na kraju samem, ko se zgodijo. V primeru, da bi bila reklamacija lahko rešena na kraju samem (na primer pomanjkljiva čistoča sobe, oprema, lega sobe ipd.), potnik pa ni sporočil napake oz. nepravilnosti predstavniku agencije, se šteje, da se je potnik strinjal s tako storitvijo in s tem je izgubil pravico do vlaganja kasnejših reklamacij. Potnik lahko vloži pisno reklamacijo v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila storitev nepravilno opravljena, sicer Bravina d.o.o. le-te vsebinsko ne obravnava. Reklamacija mora biti utemeljena. Potnik naj zato reklamaciji priloži ustrezne dokaze in/ali ustrezno potrdilo hotelirja, prevoznika oziroma druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik uveljavlja svoj zahtevek.

Bravina d.o.o. je dolžna pisno odgovoriti na reklamacijo v 8 dneh po njenem prejemu. Če gre za enostavno pomanjkljivost in napaka ni sporna (oziroma če potnik ni priložil vseh potrebnih dokumentov v roku, potrebnem za njihovo pridobitev) je Bravina d.o.o. dolžna po prejemu popolnega reklamacijskega zahtevka zahtevi ugoditi. Če napaka ni enostavna, je Bravina d.o.o. dolžna raziskati vse okoliščine, ki so pripeljale do reklamacije. Dokler Bravina d.o.o. ne odloči o pritožbi, se potnik odreče posredovanju katerekoli druge osebe, sodnih ustanov ali dajanja informacij javnim glasilom.

Višina odškodnine je omejena z višino cene vplačanega potovanja oziroma z višino realne vrednosti neizvedenih storitev. To določilo ne velja v primeru, ko ima Bravina d.o.o. pravico do odpovedi aranžmaja ali spremembe programa, skladno z določili teh splošnih pogojev in zakona.

Ne glede na vloženo reklamacijo je potnik dolžan poravnati svoje obveznosti po izdanih računih za opravljeno storitev v skladu z razporedom plačil, morebitna odškodnina pa se izplača po končanem reklamacijskem postopku na osebni račun potnika.

## **17. UPORABA PODATKOV**

Bravina d.o.o. vse pridobljene podatke o potnikih varuje v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov. Bravina d.o.o. vse pridobljene podatke o potnikih obdeluje skladno s Politiko varstva osebnih podatkov.

## **18. KONČNA DOLOČILA**

V primeru spora med strankami se stranki poizkušata sporazumno dogovoriti o rešitvi spora. V kolikor to ni mogoče, se uporabi pristojno sodišče.

Bravina d.o.o.,

Radoviči, 3.1.2022