

Splošni pogoji in navodila

1. SPLOŠNA DOLOČILA

Ti splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje so sestavni del pogodbe oziroma napotnice / voucherja, ki jo skleneta Helia, turistična agencija d.o.o. (v nadaljevanju Helia) oziroma pooblaščenca agencija in potnik, ki prijavlja naročilo za določen turistični aranžma.

Splošni pogoji veljajo za turistične aranžmaje, ki jih organizira Helia ter za turistične aranžmaje drugih organizatorjev potovanj, ki jih nudi Helia. Šteje se, da veljajo Heliini splošni pogoji, v kolikor ni v teh splošnih pogojih glede turističnih aranžmajev drugih organizatorjev potovanj drugače določeno.

Organizator potovanja je potovalna agencija, ki je v pogodbi o potovanju navedena kot organizator potovanja in jamči za izvedbo objavljenega programa po vsebini aranžmaja.

V primeru, da je v posebnih pogojih poslovanja ali posameznem programu glede katerekoli točke teh splošnih pogojev in navodil drugače določeno, velja navedba oziroma določilo, navedeno v programu.

V primeru telefonske prodaje oziroma prodaje prek interneta se šteje, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev poslovanja takrat, ko je telefonsko oziroma po internetu naročil turistični aranžma. Z določili splošnih pogojev in navodil se potnik lahko seznanja na spletni strani <http://www.helia.si> oziroma na katerikoli drugi strani, kjer Helia kot ponudnik lastnih ali tujih turističnih aranžmajev posreduje svoje storitve prek interneta, kjer so posebej označeni in splošno dostopni.

Naročnik oziroma potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo ali opravila nakup in plačilo turističnega aranžmaja ali druge storitve Helia in se nanj nanašajo ti Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje.

2. PRIJAVA

Potnik se lahko prijavi za turistični aranžma, ki ga nudi Helia v svoji ponudbi, Heliini poslovalnici ali pooblaščenca agenciji. Ob prijavi Helia in potnik skleneta pogodbo o potovanju, ki je obenem tudi potrdilo o rezervaciji in vsebuje bodisi podatke o potnikovem turističnem aranžmaju bodisi se sklicuje na program aranžmaja, kjer so ti podatki navedeni. Ob prijavi je potnik dolžan navesti vse podatke in predložiti dokumente, ki jih zahteva program potovanja, ter plačati prijavnino in stroške prijave oziroma rezervacije.

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 le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja (11. točka teh splošnih pogojev).

Za zavezujočo prijavo se poleg izrecne pisne prijave oziroma podpisane pogodbe šteje tudi vsako naročilo, posredovano v ustni ali pisni obliki, ki vsebuje ime in priimek potnika in ostalih udeležencev, številko kreditne kartice ali identifikacijo drugega plačilnega instrumenta, plačilo prijavnine ali njenega dela, plačilo stroškov prijave oziroma rezervacije, ali konkludentno dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik posredoval zavezujočo prijavo, ali prijava, ki vsebuje katerega koli izmed navedenih podatkov. Pogodba se šteje za sklenjeno z dnem pisne potrditve Helie.

V kolikor se potnik odloči za rezervacijo z opcijo (povpraševanje ali ponudbo) s strani organizatorja, veljajo pogoji za sklenitev pogodbe, ki so označeni na opsijskem dokumentu. Opcija ne velja in ni zavezujoča v primeru višje sile ali "stop bookinga".

V primeru negativnih izkušenj s potnikom iz preteklih potovanj, prijava preko prijavnice ne bo sprejeta. Pridržujemo si pravico, da takšnih potnikov, kljub izpolnjeni prijavnici, ne vključimo v prihodnja potovanja. Ta ukrep je namenjen zaščiti naših potnikov in zagotavljanju prijetnega potovanja za vse udeležence.

3. PRIJAVNINA

Po sklepu in ceniku Združenja turističnih agencij Slovenije lahko Helia za svoje storitve zaračunava naročniku standardne rezervacijske stroške in stroške za sestavo ponudbe pri prodaji turističnih aranžmajev v višini 20 EUR na rezervacijo. V primeru bolj zapletenih ponudb za individualna potovanja po želji Helia lahko zaračuna potniku 21 EUR v obliki varščine za izdelavo ponudbe. V primeru, da potnik ponudbe ne sprejme, se varščina ne vrača.

4. PLAČILO

Plačilo aranžmajev je v evrih (EUR, €). Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo pri blagajni Helie ali pooblaščenim agenciji oziroma ko Helia prejme plačilo na transakcijski račun Helia d.o.o.

Ob prijavi potnik plača prijavnino v višini 20 EUR, zavarovanje odpovednega rizika, če se je zanj odločil ter stroške rezervacije. Preostali del plača potnik najmanj 30 dni pred začetkom potovanja oziroma kakor je navedeno v programu.

V primeru, da preostalega dela pogodbene obveznosti potnik ali njegovo prijavno mesto ne plača v predvidenem roku, se šteje, da je odpovedal pogodbo o potovanju, in smiselno se uporabijo določila o potnikovi odpovedi pogodbe o potovanju iz 11. točke teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje.

Pravočasno in pravilno plačana prijavnina in stroški prijave jamčijo potniku, pod pogoji, določenimi v teh splošnih pogojih in navodilih za turistične aranžmaje oziroma pod pogoji določenimi s posebnimi pogoji poslovanja ali programom, udeležbo oziroma prosto mesto na posameznem turističnem aranžmaju ali potovanju. Potnik se obvezuje vplačati razliko, ki bi nastala zaradi morebitne računske napake na izdanem dokumentu Helie (račun ali predračun), Helia pa se obvezuje vrniti potniku eventualno preveč zaračunani znesek, ki izvira iz računske napake. Ta obveza velja do izteka poslovnega leta.

Potnik je ob odhodu dolžan predložiti vodji potovanja dokument o plačanem aranžmaju (napotnica / voucher ali / in potrdilo o vplačilu); v nasprotnem primeru vodja potovanja potnika ne sprejme na potovanje oziroma aranžma.

Potnik lahko plača z gotovino ali z drugim predvidenim plačilnim sredstvom. V skladu s pogoji negotovinskega poslovanja finančnih institucij, v primeru negotovinskega plačila (kreditne kartice, Maestro, BA, ...) turističnega aranžmaja ali druge storitve Helia, v primeru vračila plačila, Helia v nobenem primeru ne izplača gotovine, potnik pa lahko zahteva dobropis, če je do njega upravičen. Kadar za potnika turistični aranžma rezervira pooblaščen turistična agencija, veljajo vsa določila iz te točke smiselno tudi za pooblaščen turistično agencijo.

5. CENE

Cene potovanja so določene s programom potovanja ali letovanja ter veljajo od dneva objave programa.

Potnik je ob osnovni ceni turističnega aranžmaja dolžan plačati tudi vsa obvezna doplačila (letališke, luške, varnostne pristojbine, vizumi, doplačila za gorivo, ipd.), ki se, v kolikor niso že všteta v osnovno ceno aranžmaja, v pogodbi o potovanju seštejejo skupaj z osnovno ceno turističnega aranžmaja ter morebitnimi neobveznimi doplačili v končno ceno in tako na podlagi pogodbe o potovanju predstavljajo končno obveznost potnika.

Organizator potovanja ima pravico do povišanja cene najkasneje do 20 dni pred pričetkom potovanja, v primeru, da je prišlo do sprememb v tečaju pogodbene (dogovorjene) valute, do povišanja stroškov prevoza, vključno s stroški goriva, ali do povišanja pristojbin za določene storitve (na letališčih, v pristaniščih ipd.), ki vplivajo na ceno potovanja. Povišanje cene se izračunava z enakim odstotkom, kot je prišlo do povečanja prej navedenih elementov kalkulacije. Pogodbenik potovanja ali potnik ima pravico razdreti pogodbo o organizaciji potovanja, če podražitev preseže 10 % osnovne cene aranžmaja. V tem primeru ima pravico do povračila vplačanega zneska brez pravice do nadomestila škode in morebitnih stroškov vizuma, zavarovanja, cepljenja in podobnih stroškov.

O morebitni spremembi cene potovanja organizator potnika obvesti.

Helia lahko v programu določi, da potnik plača storitve, ki bodo opravljene na kraju samem. V tem primeru Helia ne nastopa kot organizator, ne kot posrednik, ampak zgolj kot informator. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahteve izključno pri izvajalcu oziroma ponudniku storitve na kraju samem.

Helia lahko v programu določi ceno aranžmaja, pri tem pa izrecno navede, da se lahko cena zniža, v kolikor se bo prijavilo določeno število potnikov oziroma nastopijo drugi natančno opredeljeni pogoji. Tako določilo v nobenem primeru ne jamči, da bodo pogoji za znižanje cene aranžmaja nastopili in potnik ne more odstopiti od pogodbe, ker pogoji za morebitno znižanje cene ne bi nastopili.

Morebitni popusti in ugodnosti se med seboj vedno izključujejo ter se ne seštevajo. Če potnik izpolnjuje pogoje za več popustov hkrati, se obračuna samo najvišji popust. Helia si pridržuje pravico do sprememb cene v skladu z 900. členom Obligacijskega zakonika in do odpovedi potovanja, če se ne prijavi vsaj najmanjše število potnikov potrebnih za izvedbo potovanja v skladu z 902. členom Obligacijskega zakonika.

6. V PRIMERU POSAMEZNE PRIJAVE OB NAMESTITVAH V DVOPOSTELJNIH SOBAH

V primeru posamezne prijave za turistične aranžmaje ali potovanja lahko potnik prepusti Helii, da se mu potruji najti sopotnika na istem turističnem aranžmaju, s katerim bo delil sobo, oziroma, ki je pripravljen z njim deliti sobo. Ne glede na omenjeno pa mora posamezno prijavljeni potnik ob prijavi plačati doplačilo za enoposteljno sobo, v primeru, da takega potnika posamezno prijavljenemu potniku Helia ni uspel najti.

V primeru, da se posamezno prijavljenemu potniku najde sopotnik v skladu s prvim odstavkom te točke, se takemu potniku vrne doplačilo za namestitev v enoposteljni sobi, oziroma se doplačilo obračuna pri končnem plačilu potovanja.

7. STORITVE, VŠTETE V CENI ARANŽMAJA

Če ni v programu drugače določeno, so v ceni aranžmaja vštete prevozne, hotelske in gostinske storitve, navedene v programu potovanja, kot tudi organizacija potovanja in osnovno nezgodno

zavarovanje. Če ni v programu drugače določeno, veljajo cene posameznega turističnega aranžmaja na osebo, za nastanitev v dvoposteljnih sobah.

8. POSEBNE STORITVE

Posebne storitve so tiste storitve, ki praviloma niso vštete v osnovni ceni aranžmaja (enoposteljna soba, posebna prehrana, opcijski dodatni izleti ipd.). V primeru, da so k posameznemu aranžmaju razpisane posebne oziroma dodatne storitve, potnik posreduje želje po teh storitvah ob prijavi, doplača pa jih k osnovni ceni aranžmaja. Objavljene cene dodatnih oziroma posebnih storitev veljajo zgolj v primeru naročila in plačila teh storitev, ob naročilu in plačilu osnovnega aranžmaja na prijavnem mestu.

Med samim potovanjem potnik doplača posebne storitve vodji potovanja ali predstavniku Helie oziroma predstavniku organizatorja potovanja, ki organizira potnikov turistični aranžma, v kraju, kjer se storitev opravlja, v ustrezni valuti, če je med potovanjem to storitev še mogoče naročiti, po ceni, veljavni na kraju samem.

9. ARANŽMAJI, PRI KATERIH HELIA NI ORGANIZATOR POTOVANJA

V primerih, da Helia ni organizator potovanja, nastopa v vlogi posrednika. V teh primerih podaja prejete informacije od organizatorja potovanja potniku in mu pomaga pri prijavi na potovanje. Pogoji prijave, plačila in morebitne odpovedi potovanja so v skladu z veljavnimi pogoji drugega organizatorja. Takšni programi so posebej označeni, ustrezna označba je podana tudi na potrdilu o potovanju. Šteje se, da Helia prodaja tovrstne aranžmaje v tujem imenu in za tuj račun. Morebitno reklamacijo rešuje organizator potovanja.

10. PRODAJA TURISTIČNIH ARANŽMAJEV PREK INTERNETA

V primeru naročila oziroma prodaje turističnega aranžmaja ali potovanja prek interneta, veljajo ti splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje in posebni pogoji poslovanja ter ponudba, objavljeni na Heliini internetni strani oziroma na internetni strani posrednika Helie.

V primeru, da si določila teh splošnih pogojev in navodil za potovanje in določila posebnih pogojev oziroma ponudbe, objavljene na internetni strani, nasprotujejo, veljajo določila objavljena na internetni strani.

Šteje se, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev in navodil za potovanje tisti trenutek, ko je naročil posamezno Heliino storitev prek interneta. Bistveni pogoj za veljavnost prijave je plačilo celotne storitve v roku 3 dni po posredovanju naročila oziroma prijave, razen če ni določen drugačen rok. V primeru, da v navedenem roku storitev ni plačana, se šteje, da ni bila nikoli naročena.

11. POTNIKOVA ODPOVED POTOVANJA

Potnik ima pravico do pisne odpovedi potovanja na prijavnem mestu, kjer se je prijavil. V primeru, ko potnik odpove pogodbo o potovanju, ima Helia pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju. Višina povračila stroškov je odvisna od časa, v katerem je potnik predložil odpoved. Če potnik odpove pogodbo o potovanju, je dolžan Helii povrniti administrativne stroške v višini 20 EUR na prijavnico. Višina povračila stroškov odpovedi aranžmaja je odvisna od časa pred dnevom pričetka opravljanja storitve, v katerem je potnik odpovedal pogodbo o potovanju:

- odpoved do 45 dni pred odhodom, 15 % cene aranžmaja
- odpoved od 44 do 30 dni pred odhodom, 30 % cene aranžmaja
- odpoved od 29 do 22 dni pred odhodom, 50 % cene aranžmaja
- odpoved od 21 do 15 dni pred odhodom, 80 % cene aranžmaja
- odpoved kasneje kot 15 dni pred odhodom, 100 % cene aranžmaja

V vseh primerih, ko je predmet pogodbe nakup letalskih vozovnic, ima Helia poleg stroškov odpovedi in administrativnih stroškov tudi pravico do zadržanja rezervacijske pristojbine (RSF).

Če se potnik ne pojavi ali odpove pogodbo o potovanju na dan začetka potovanja ali celo po njegovem začetku, ga Helia oziroma drug organizator potovanja bremeni za celotno vrednost aranžmaja, ki je lahko povečana do višine dejanskih stroškov.

Ne glede na zgoraj določene stroške odpovedi, so le-ti lahko tudi višji, kadar to pogojujejo pogoji organiziranja potovanja, ki jih Helii narekujejo veljavni pogoji prodaje in jih pogojujejo poslovni partnerji. V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju drugače določeni, veljajo pogoji določeni v programu.

Ob odpovedi pogodbe o potovanju mora potnik napisati pisno izjavo o odstopu in jo dostaviti Helii. V primeru, da zavrne izdajo in podpis tega dokumenta, se šteje, kot da pogodbe o potovanju ni odpovedal.

Med potovanjem lahko potnik prekine potovanje na svojo željo in s pisno izjavo o prekinitvi. Če potnik med potovanjem potovanje 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 s Helio, se šteje, da je potnik odstopil od pogodbe med potovanjem. Tudi v tem primeru nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delno ne v celoti. V tem primeru pa je potnik odgovoren za stroške in škodo, ki jo je s spremembo programa povzročil.

V primeru spremembe programa na lastno željo ali zaradi višje sile, ne da bi za to obstajali razlogi na strani Helie zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati kakršnekoli odškodnine ali znižanja cene.

Potnik lahko po sklenitvi pogodbe spremeni ime ali število potnikov, namestitev, datum potovanja, pod pogojem, da je taka sprememba možna brez odpovedi aranžmaja. V teh primerih spremembe Helia zaračuna potniku le administrativne stroške v višini 12,00 €. V primerih, ko pa so stroški spremembe višji, še zlasti, kadar aranžma obsega tudi prevoz s čarterjem z letalom ali prevoz z redno letalsko linijo, in nastanejo tudi stroški zaradi odpovedi in spremembe s strani izvajalcev, pa Helia zahteva povrnitev dejanskih stroškov nastalih zaradi spremembe.

12. ZAVAROVANJE RIZIKA ODPOVEDI

Če potnik ob prijavi predvideva, da se morda zaradi določenih okoliščin (ki utegnejo nastopiti pri njem ali v njegovi ožji družini) potovanja ne bo udeležil, lahko sklene zavarovanje odpovednega rizika. Zavarovanje odpovednega rizika velja v primeru uradnih pozivov, nepričakovanega poslabšanja zdravstvenega stanja ali smrti v ožji družini (zakonec, starši, otroci) in se lahko uveljavlja le ob predložitvi ustreznega potrdila.

Znesek zavarovanja odpovednega rizika znaša med 4,20%-6,40% od skupne in končne cene potovanja in se sklene ob prijavi. Pogoji sklenitve in veljavnosti rizika odpovedi so določeni v zavarovalni pogodbi, ki se sklene z zavarovalnico Europäische Reiseversicherung (Generali).

S programom se lahko posebej določi drugačna višina zavarovanja odpovednega rizika, oziroma, da zavarovanje ni mogoče.

Ne glede na plačano zavarovanje ima Helia v primeru potnikove odpovedi potovanja pravico do povrnitve administrativnih stroškov, ki znašajo 15 EUR po napotnici/voucherju. V primeru, ko je predmet pogodbe o potovanju nakup letalske vozovnice, Helia poleg administrativnih stroškov zadrži tudi rezervacijsko pristojbino (RSF).

Potnik ima pravico do uveljavljanja vračila plačila na podlagi plačanega zavarovanja odpovednega rizika, v primeru, da pogodbo o potovanju zaradi zgoraj navedenih razlogov odpove najkasneje 1 dan pred začetkom potovanja. Zavarovanje se lahko uveljavlja samo ob predložitvi ustreznega potrdila, ki mora vsebovati naslednje: datum poslabšanja zdravstvenega stanja, kratko anamnezo bolezni, ki je potniku onemogočila potovanje, vrsto terapije, podatek, da bolniška odsotnost sovпада z začetkom poslabšanja zdravstvenega stanja.

Če potnik potovanja ne prične na dan, ki je določen kot pričetek potovanja in potovanja pred samim pričetkom ne odpove, nima pravice do uveljavljanja vračila vplačila na podlagi plačanega zavarovanja. Smatra se tudi, da potnik ni pričel potovanja oziroma da je odstopil od pogodbe, kadar potnika ne sprejme na prevoz prevoznik (letalski, ladijski, avtobusni in podobno) iz kakršnihkoli razlogov, ki so lahko varnostne ali regulativne narave, ne glede ali se je to zgodilo na pričetku potovanja ali med potovanjem. Potnik je v takem primeru odgovoren za vso povzročeno škodo in ne more uveljavljati nobenih vračil na podlagi plačanega zavarovanja.

Zahtevka za uveljavitev zavarovanja ni mogoče uveljavljati po datumu začetka potovanja, kakor tudi ne za čas neizkoriščenega dela potovanja.

V drugih primerih dokumentirane višje sile, ki ne spadajo med dogodke, katere krije zavarovanje in zaradi katerih potnik odpove potovanje oziroma odstopi od pogodbe, ima Helia pravico do povračila vseh svojih že nastalih stroškov, kakor tudi tistih, ki nastanejo s samo odpovedjo potovanja. Višja sila mora biti dokumentirana z veljavnimi uradnimi dokumenti in taka, da je pred sklenitvijo pogodbe ni bilo mogoče predvideti ali se ji izogniti.

V primeru, da potnik sklene zavarovanje odpovedi turističnega potovanja pri kateri izmed drugih zavarovalnic, se potnikove pravice iz naslova odstopnine uveljavljajo pri tej zavarovalnici, pri čemer se uporabljajo splošni pogoji poslovanja zavarovalnice. Potek reševanja škodnega primera in čas reševanja škodnega primera je v pristojnosti zavarovalnice, prek katere je sklenjeno zavarovanje.

13. SPREMEMBA PRIJAVE

Če se potnik ne more udeležiti potovanja lahko najkasneje 14 dni pred začetkom potovanja sam poišče zamenjavo. Helia za spremembo prijave zaračuna stvarne stroške in 15 EUR. To določilo pa ne velja za aranžmaje, ki vključujejo letalski prevoz.

14. ORGANIZATORJEVA PRAVICA DO ODPOVEDI POTOVANJA

Helia si v skladu z veljavno zakonodajo pridržuje pravico do odpovedi potovanja ali do spremembe programa potovanja. Helia si pridržuje pravico do odpovedi potovanja najkasneje 7 (sedem) dni pred predvidenim odhodom, če se za potovanje ne prijavi potrebno, v programu ali pogodbi o potovanju navedeno, število potnikov.

Če v programu ali v pogodbi o potovanju ni drugače navedeno, je najmanjše število potnikov v določenem prevoznem sredstvu naslednje:

- za potovanje z avtobusom – najmanj 40 potnikov po avtobusu;
- za potovanje na rednih letalskih progah v Evropi - najmanj 20 potnikov v posamezni skupini;
- za potovanje na medcelinskih letalskih progah - najmanj 15 potnikov v posamezni skupini;
- za potovanje s posebnimi letali, vlaki ali hidrokrilnimi ladjami - najmanj 80% zasedenosti le-teh.

V primerih, ko Helia izrecno pisno jamči odhod oziroma "garantira odhod", ne more odpovedati potovanja.

Helia 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 Helia pa te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe.

Helia lahko odpove pogodbo oziroma odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil s Helio, 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 Helie.

Helia si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda oziroma do odpovedi potovanja 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 Helia ne more vplivati), brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih v potniškem prometu.

Helia 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 Helia odpove potovanje, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene aranžmaja. V primeru Heliine odpovedi potovanja, potnik nima pravice do povračila stroškov vizuma, potrebnega za vstop v državo, kamor naj bi se potovalo, ali stroškov cepljenj, ki so bili s programom zahtevani.

O kakršnikoli naknadni spremembi programa Helia potnika nemudoma obvesti.

Če Helia oziroma drug organizator potovanj odstopi od pogodbe med njenim izpolnjevanjem, ima pravico do pravičnega plačila za dogovorjene storitve.

Helia ne odgovarja za zamude letal, ladij ali vlakov, kakor tudi ne za spremembe programa, ki bi nastale kot posledica takšnih zamud.

V primeru, da stanje na kraju samem Helii ne dopušča namestitve potnikov v naročenem objektu, lahko Helia namesti potnika v istem kraju v drug objekt enake kategorije.

15. POTNI DOKUMENTI IN OSTALE POTNIKOVE OBVEZNOSTI

Potnik se je dolžan informirati o veljavnih predpisih o potnih listinah, vizumih, deviznih, carinskih in zdravstvenih predpisih. Potnik je dolžan skrbeti, da on osebno ter njegovi dokumenti in prtljaga ustrezajo pogojem, predvidenim z obmejnimi carinskimi, zdravstvenimi in drugimi predpisi svoje države, kakor tudi tiste v katero ali skozi katero potuje.

Potnik, ki se prijavlja za potovanje v tujino, mora imeti veljaven potni list ali drug veljaven ustrezen dokument, s katerim lahko vstopi v posamezno državo.

Kadar otrok do 15. leta starosti potuje v tujino ali iz tujine brez spremstva zakonitega zastopnika,

potrebuje poleg potovalnega dokumenta še dovoljenje zakonitega zastopnika. Obrazec dovoljenja je predpisane oblike. Dobi se ga na upravni enoti, ki ga tudi potrdi, prav tako ga lahko potrdi organ Republike Slovenije v tujini, ki je pooblaščen za opravljanje konzularnih zadev.

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 sam paziti in Helia za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitev potovanja potnika iz tega naslova ne odgovarja.

Potnik si je dolžan pred potovanjem, oziroma do roka, ki je v programu določen, pridobiti vizume za države, v katere potuje in opraviti cepljenja, ki so za te države zahtevana. Če potnik teh obveznosti ne izpolni, ravna Helia po določilih o potnikovi odpovedi potovanja. V primeru, da potniku ureja vizum Helia, le ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Stroškov pridobitve ter samih vizumov Helia potniku ne vrača. Helia ne jamči za točnost informacij, pridobljenih od pristojnih veleposlaništev. V primeru zavrnitve vstopa v državo ali druge ovire, nosi vse stroške potnik sam. Posredovanje Helie pri pridobitvi vizuma ni všteto v ceni potovanja, ampak se plača posebej. Smatra se, da si potnik ureja vizum sam, kadar Helii ne dostavi za ureditev vizuma potrebnih dokumentov v roku, določenem v programu ali ponudbi.

Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu (letalski, ladijski, avtobusni...) je potnik dolžan ob prijavi posredovati vse potrebne podatke o vseh udeležencih potovanja ali letovanja, ki jih prijavlja. Podatki se morajo v celoti natančno 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 prekinitev potovanja, odgovarja za vse nastale stroške udeležencem potovanja zgolj potnik sam.

Potnik je dolžan spoštovati hišni red v gostinskih in hotelskih objektih ter dobronamerno sodelovati s predstavnikom organizatorja in izvajalcem storitev. Če potnik ne upošteva svojih obveznosti, odgovarja organizatorju za povzročeno škodo, organizator pa odklanja vsakršno odgovornost za škodo, ki bi jo potnik lahko utrpel v takem primeru. Na potovanju se je potnik dolžan obnašati na način, ki ne ogroža življenja ali zdravja svojih sopotnikov in ne ogroža samega poteka potovanja. V primeru, da se potnik obnaša v nasprotju s tem določilom, ga ima predstavnik organizatorja pravico izločiti iz nadaljnega potovanja brez povračila kakršnihkoli stroškov, razen plačil, ki se plačujejo na kraju samem.

16. OBVESTILA PRED ODHODOM / POTOVANJEM

Za potovanja potnik prejme končno obvestilo najkasneje teden dni pred odhodom; če potnik obvestila v tem roku ne prejme, se je dolžan zglasiti na svojem prijavnem mestu. V primeru, ko organizira turistični aranžma drug organizator potovanja, prejme potnik obvestilo o odhodu najkasneje dva (2) dni pred odhodom. V primeru, da potnik do en (1) dan pred odhodom ne prejme obvestila o odhodu, se je dolžan na prodajnem mestu informirati o odhodu.

Škodo, ki bi nastala, ker bi potnik podal nepopoln ali nepravilen naslov za namen izpolnitve napotnice/voucherja ali pogodbe, nosi potnik.

17. ZDRAVSTVENI PREDPISI

Po predpisih Svetovne zdravstvene organizacije se je za potovanje v določene države potnik dolžan cepiti in si priskrbeti ustrezen dokument. Cepljenje je tudi obvezno, če je tovrsten predpis sprejet po sklenitvi pogodbe o potovanju; to ni opravičljiv razlog za prekinitev pogodbe, v kolikor ne bi obstajale

kontraindikacije za potnikovo zdravje. V tem primeru je potnik dolžan predložiti zdravniško potrdilo. 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. Helia ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitve potovanja, zaradi potnikovega nespoštovanja zdravstvenih predpisov države, v katero vstopa, ali programa, na katerega se je prijavil, kakor tudi ne za stroške povezane s tem.

18. PRTLJAGA

Za prevoz prtljage ni odgovoren organizator, agent ali posrednik, ti ne odgovarjajo za uničeno ali izgubljeno prtljago, prav tako tudi ne za krajo prtljage in/oziroma drugih dragocenosti v hotelu. Prijave izgubljene ali poškodovane prtljage potnik sam naslovi na prevoznika, hotel oziroma drugega neposrednega ponudnika storitve. Za prevoz posebne prtljage, kot je kolo, mora potnik prevozniku plačati doplačilo, in sicer ponavadi ob odhodu direktno na letališču. V vsakem primeru je prevoz tovrstne prtljage obvezno najaviti že ob prijavi, letalski prevoznik pa si zaradi omejitve omejene kapacitete vseeno v vsakem primeru pridržuje pravico do zavrnitve prevoza tovrstne prtljage. Vse stroške oziroma škodo, ki bi zaradi tega nastala, nosi potnik sam.

Prevoz prtljage do določene teže, ki jo določa prevoznik, je brezplačen. Pri letalskem prevozu ima potnik pravico do brezplačnega prevoza določene teže prtljage (po določenih prevoznika), vsak dodatni kilogram pa doplača potnik sam na kraju samem v ustrezni valuti, oziroma po določenih letalskega prevoznika. Otroci do dveh let nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage. Pri letalskem prevozu je za prtljago odgovorna izključno letalska družba, na podlagi predpisov, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu. V primeru izgube prtljage potnik izpolni obrazec PIR letalske družbe, ki je opravila prevoz ter izpolnjenega preda predstavniku letalske družbe, en izvod pa zadrži zase. Na podlagi obrazca mu letalska družba izplača odškodnino, po predpisih, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu.

Helia ne odgovarja za 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.). Helia ne odgovarja za točnost prevozov v kopenskem, morskem in letalskem prometu, kadar se le-ta opravlja z javnimi prevoznimi sredstvi, na rednih ali izrednih potniških prevozih, plovbah ali poletih. Odgovornost prevoznikov je ustrezno določena v pogodbi med potnikom in prevoznikom, ki stopi v veljavo z uporabo prevoznega sredstva. Helia ne odgovarja za škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva.

Helia si pridržuje pravico do spremembe voznega reda, tipov letal, prevoznika in smeri poleta (vmesni postanki, vrnitev preko drugega letališča ipd.), ki nastopijo zaradi različnih tehničnih in organizacijskih razlogov. Prav tako lahko pride do zamud, ki so največkrat posledica preobremenjenosti zračnega prostora, stavk in slabega vremena, nanje pa organizator nima vpliva.

Spremembe iz prejšnjega odstavka pri paketnih potovalnih aranžmajih ne štejejo za spremembo programa potovanja, saj sta prvi in zadnji dan potovanja namenjena izključno prihodu in odhodu na destinacijo ter s tem povezanimi transporti, ne pa tudi počitku.

19. IZGUBA DOKUMENTOV

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. Pri urejanju

formalnosti v zvezi s tem se potnik lahko za nasvete in pomoč obrne na vodjo potovanja ali Heliinega predstavnika oziroma predstavnika organizatorja potovanja, ki organizira potnikov turistični aranžma. V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do kakršnegakoli povračila vplačanega potovanja ali povrnitve stroškov.

20. INFORMACIJE

Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, ne obvezujejo Helia bolj kot navedbe v programu ali ponudbi. V primeru dvoma se vedno šteje za veljavno: pisna ponudba, pisna informacija ali pisna razlaga. Cene in fotografije objavljene na internetu in reklamnih materialih so informativne narave, zato Helia ne jamči za popolnost ali verodostojnost podatkov ter izgled, kadar tako jamstvo ni izrecno navedeno.

21. KATEGORIZACIJE NAMESTITVENIH OBJEKTOV IN SPLOŠNO O HIŠNIH REDIH

Namestitve v programih so označene v skladu z uradno nacionalno kategorizacijo v posameznih državah, veljavno v času izdaje programa, na katero organizator nima nikakršnega vpliva. Standardi turističnih ponudb med izbranimi cilji so različni in neprimerljivi. Pri tem je potrebno upoštevati, da kriteriji kategorizacije v nekaterih turističnih destinacijah bistveno odstopajo od kriterijev, ki veljajo v Republiki Sloveniji oziroma v večini zahodnoevropskih držav, zato se na teh destinacijah priporoča rezervacija namestitve višje kategorije.

Organizator ne prevzema odgovornosti za katerokoli pisno ali ustno informacijo, podano s strani pooblaščenega organizatorja, ki ni v skladu z opisi storitev v njegovem programu.

Hišni redi, prehrana, storitve, plaža kakor tudi ostala ponudba hotelov so pod nadzorom krajevnih turističnih organizacij. Tudi na te elemente organizator nima nikakršnega vpliva.

Pri aranžmajih, označenih z "all inclusive", je treba pozorno prebrati opis storitev v programu oziroma ponudbi, saj ne kaže enačiti vseh »all inclusive« ponudb. Običajno je osnovna storitev pri »all inclusive« ponudbi polni penzion (zajtrk, kosilo in večerja), pri obrokih je všteta pijača.

Če potnik pri rezervaciji ne doplača sobe s posebnimi značilnostmi (pogled na morje, balkon, lega - orientacija, določeno nadstropje), je nastanjen v eni od sob, ki so uradno registrirane za izdajanje gostom v hotelu. Razdelitev sob je v pristojnosti hotelirjev, organizator potovanja nima pri tem nobenega vpliva, potnikove želje lahko posreduje, ne more pa zagotoviti, da bodo le-te tudi izpolnjene. Pri nastanitvi v enoposteljni sobi mora potnik upoštevati, da le-ta ponavadi ne ustreza standardu dvoposteljne sobe, da je ponavadi manjša in ima slabšo lego. Pri nastanitvi v triposteljni sobi mora potnik upoštevati, da gre največkrat dejansko za dvoposteljno sobo s pomožnim ležiščem, pri čemer nastanitev tretje osebe ne ustreza standardu nastanitve ostalih dveh oseb. Ponavadi gre za zložljivo posteljo, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je primerna za otroke.

22. REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE

Potnik mora nepravilnosti oziroma pomanjkljivosti grajati na kraju samem, vodji potovanja, Heliinemu predstavniku oziroma predstavniku organizatorja potovanja, ki organizira potnikov turistični aranžma, neposrednemu izvajalcu storitev oziroma pooblaščenim lokalni agenciji v pisni obliki. V primeru, da bi bila po vsebini sodeč reklamacija lahko rešena na kraju samem (na primer pomanjkljiva čistoča sobe,

oprema, lega sobe ipd.), potnik pa ni grajal napake na kraju samem in o nepravilnosti ni obvestil zgoraj navedenih oseb, se šteje, da se je potnik strinjal s tako opravljeno storitvijo in je s tem izgubil pravico do vlaganja kasnejših reklamacij z zahtevo po znižanju cene storitve oziroma plačilu škode. Helia ne bo obravnaval reklamacije, ki ji potnik ni priložil zapisnika predstavnika organizatorja oziroma ponudnika storitve o reklamaciji, ki bo izkazoval, da pomanjkljivosti ni bilo mogoče reševati na kraju samem.

Pritožbeni postopek: takoj na kraju samem potnik reklamira neustrezno storitev pri predstavniku organizatorja, v njegovi odsotnosti pa ponudniku storitve. Potnik mora pri odpravljanju vzroka pritožbe sodelovati s predstavnikom z dobrim namenom. Če potnik ne sprejme ponujene rešitve reklamacije, ki ustreza vplačanim storitvam po programu, Helia ne bo upošteval kasnejših zahtev za povrnitev škode ali znižanje cene potovanja. Če vzroka pritožbe ni možno odpraviti, potnik s predstavnikom sestavi pisno potrdilo. Po povratku s potovanja mora potnik v zakonskem roku dveh mesecev poslati pisno pritožbo na naslov: Helia, turistična agencija d.o.o., Truabrjeva 8, 4260 Bled ter priložiti dokaze, ki bodo dokazovali utemeljenost pritožbe (obvezno pisno potrdilo s podpisom predstavnika ali ponudnika storitve, morebitne račune zaradi dodatnih stroškov ipd.). Organizator je dolžan prvič pisno odgovoriti potniku v 8 dneh po sprejemu pritožbe, dokončno pa v primernem roku, potrebnem za pridobitev informacij o vzroku pritožbe pri ponudniku storitve; oziroma, v času, ki je potreben, da pridobi informacije od tretjih oseb v skladu z 892. členom obligacijskega zakonika. Dokler organizator ne izda sklepa, se potnik odreče posredovanju pritožbe katerikoli drugi osebi, sodnim ustanovam ali dajanju informacij medijem in drugim javnostim.

Organizator bo reševal samo pritožbe, kjer vzroka ni bilo možno odpraviti na kraju samem. V primeru reklamacije za potovanje, pri katerem Helia ni organizator potovanja, bo Helia pritožbo posredoval odgovornemu organizatorju potovanja in o rešitvi reklamacije potnika pisno obvestil. V primeru, da Helia nastopa zgolj v vlogi informatorja, mora potnik vse reklamacijske zahtevke uveljavljati na kraju samem pri dejanskem organizatorju fakultativnega izleta, ogleda ipd. Brez pisne reklamacije Helia ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov.

Reklamacija mora biti podpisana, vloži pa jo lahko vsak potnik sam v svojem imenu ali pa za to pisno pooblasti tretjo osebo. Pooblastilo mora biti priloženo reklamaciji, sicer Helia take reklamacije ne bo obravnaval.

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 svoj zahtevek uveljavlja.

Višina odškodnine je v vsakem primeru omejena z višino vplačanega aranžmaja, če po krivdi ni prišlo do izvedbe programa ali nekaterih storitev, ima potnik pravico do odškodnine v višini realne vrednosti neizvedenih storitev. To določilo ne velja v primeru, da ima Helia pravico do odpovedi aranžmaja ali spremembe programa, skladno z določili teh splošnih pogojev in zakona.

23. POTOVANJE Z OTROKI

V posameznih primerih, določenih s posameznim programom turističnega aranžmaja, je lahko določeno, da imajo mladoletni otroci do starosti, določene s tem istim programom, ki potujejo v spremstvu dveh odraslih oseb, popuste na posamezne storitve iz sklopa celotnega turističnega aranžmaja ali na celotni turistični aranžma.

Pogoji in višina posameznega popusta so določeni v vsakem posameznem programu turističnega aranžmaja. V kolikor v posameznem programu niso predvideni posebni popusti za mladoletne osebe, ki potujejo v spremstvu odraslih oseb, pomeni, da ta turistični aranžma ne predvideva tovrstnih posebnih popustov.

Vsak otrok, ne glede na starost in višino morebitnih popustov, mora biti naveden na potovalnem dokumentu in mora imeti veljavne dokumente, potrebne za morebiten vstop v tuje države, kamor potuje. V primeru, da otrok ni naveden na potovalnem dokumentu oziroma voucherju za posamezni turistični aranžma, se šteje, da ta otrok nima pravice potovati v okviru tega turističnega aranžmaja.

24. ZAVAROVANJA

Za čas potovanja so udeleženci nezgodno zavarovani za primer smrti ali invalidnosti, ki izhaja iz nezgodnega dogodka, nastalega med potovanjem, in ki ni bil povzročen s strani zavarovanca samega.

25. USTNE INFORMACIJE

Ustne informacije, ki jih potnik dobi na prijavnih mestih, Helia ne obvezujejo bolj kot navedbe v programu potovanja.

26. UPORABA SPLETNIH STRANI HELIA D.O.O.

Spletne strani Helie so zasnovane, oblikovane in postavljene z največjo možno mero skrbnosti. Kljub temu Helia ne more jamčiti za ažurnost, točnost ali pravilnost vseh informacij na straneh. Vse informacije na spletnih straneh se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila. Helia zavrača odgovornosti za neposredno ali posredno škodo, ki bi nastala zaradi uporabe in/ali nedostopnosti naših spletnih strani in podatkov na njih. Prav tako zavračamo odgovornost v primeru sklicevanja / povezovanja naših spletnih strani z drugimi, ki so v lasti ali upravljanju tretjih pravnih ali fizičnih oseb. Helia ne prevzema odgovornosti za vsebino ali pravilnost delovanja tako povezanih spletnih strani. Ob obisku strani se nekateri podatki (IP naslov, datum, čas, naslov strani iz katere prihajate) anonimni shranijo na strežnik.

27. VARNOST IN VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV

Izjava turistične agencije Helia o zavezanosti k varovanju osebnih podatkov:

Turistična agencija Helia se zavezuje, da bo varovala zaupnost osebnih podatkov in zasebnost svojih strank. Zbrane osebne podatke strank bo Helia uporabljala samo in izključno za opravljanje lastnih storitev. Turistična agencija Helia spoštuje zakonodajo in posledično zaupnost osebnih podatkov strank. Zavezuje se, da bo zaščitila stranke pred kršitvami in zlorabami. Turistična agencija Helia posveča pridobivanju, obdelavi in hranjenju podatkov posebno skrb in pozornost in se zaveda občutljive narave tega področja.

Uporaba osebnih podatkov

Turistična agencija Helia za potrebe opravljanja storitev, ki jih ponuja, zbira, vodi, obdeluje in shranjuje naslednje uporabnikove podatke:

- ime in priimek;
- rojstni datum
- telesno višino

- naslove za poštne dopise;
- firmo oz. naziv pravne osebe (če je uporabnik pravna oseba);
- davčno številko pravne osebe (če je uporabnik pravna oseba);
- naslov elektronske pošte (uporabniško ime);
- kontaktno telefonsko številko;
- druge podatke, ki jih uporabnik prostovoljno vnese v obrazce v spletnem poslovanju;

Helia ne odgovarja za pravno pravilnost, celovitost in ažurnost podatkov, ki jih vnesejo uporabniki.

Izvajanje politike zasebnosti

Turistična agencija Helia ima varovanje osebnih podatkov urejeno s posebnim Pravilnikom o zavarovanju osebnih podatkov, skladno z Zakonom o varovanju osebnih podatkov.

Vsi pri Helii zaposleni, iz rednega ali honorarnega delovnega razmerja, ki imajo v okviru delovnih nalog dostop do osebnih in drugih podatkov uporabnikov, poznajo določila Pravilnika o zavarovanju osebnih podatkov in z dolžnostjo varovanja osebnih in drugih podatkov ter so obvezani upoštevati določila o varovanju zaupnosti osebnih podatkov in zasebnosti uporabnikov. Dolžnost varovanja osebnih in drugih podatkov velja časovno neomejeno, tudi po prenehanju delovnega razmerja.

Stranke lahko kadarkoli prenehajo uporabljati storitve agencije. S pisno izjavo zahtevajo izbris svojih podatkov. Pred izbrisom mora uporabnik Helii poravnati vse nepravilne obveznosti iz naslova opravljenih turističnih storitev.

Pravica do obveščanja

Stranka ima pravico do brezplačnih informacij o lastnih osebnih podatkih, s katerimi upravlja Helia in tudi pravico do izbrisa svojih podatkov. Če imate vprašanja glede izbrisa, predelave ali uporabe vaših podatkov, se obrnite na Helio prek elektronske pošte na naslovu: info@helia.si ali nam pošljite zahtevek po običajni pošti.

Ravnanje z obvestili: po prostovoljni prijavi na obvestila bosta vaše ime, tel. številka in vaš elektronski naslov z vašim dovoljenjem uporabljena v namene obveščanja o ponudbi Helie, dokler se ne odjavite. Na prejemanje obvestil se prijavite le, če je ob naročilu pokljukano polje, ki vam omogoča prijavo. V primeru vpisa e-mail naslova na Facebook ali v obrazec na prvi strani helia.si Helia elektronski naslov stranke shrani za obveščanje in promocije. Iz baze prejemnikov se stranka lahko kadarkoli odjavi s sporočilom na info@helia.si ali s klikom na povezavo 'Odjava' na dnu e-mail sporočil.

Stranka ima pravico da od turistične agencije Helia, kot upravljavca osebnih podatkov v vsakem trenutku zahteva dostop do svojih osebnih podatkov in nadaljnje informacije:

- o namenu obdelave
 - o vrstah osebnih podatkov, uporabnikih ali kategorijah uporabnikov, ki so jim bili ali jim bodo razkriti strankini osebni podatki, posebej za uporabnike v tretjih državah ali mednarodnih organizacijah
 - o predvidenem obdobju hrambe osebnih podatkov in merilih, ki se uporabljajo za določitev obdobja
 - o obstoju avtomatiziranega sprejemanja odločitev, vključno z oblikovanjem profilov
 - O razlogih zanj kot tudi pomenu in predvidenih ter možnih posledicah take obdelave za posameznika
- Stranka lahko zahteva eno (brezplačno) kopijo osebnih podatkov v obliki, ki jo določi sama. Če je zahteva podana z elektronskim sredstvom za komunikacijo in ne zahteva drugače, se kopija zagotovi v elektronski obliki.
- Stranka lahko zahteva popravek netočnih osebnih podatkov.
 - Stranka lahko zahteva omejitev obdelave, če oporeka točnosti osebnih podatkov, in sicer za obdobje,

ki upravljavcu omogoča natančno preveriti točnost osebnih podatkov, če je obdelava nezakonita in ali stranka nasprotuje izbrisu osebnih podatkov ter namesto tega zahteva omejitve njihove uporabe,

- Stranka lahko zahteva izbris vseh osebnih podatkov (pravica do pozabe), če so izpolnjene predpostavke iz 17. člena Splošne uredbe o varstvu podatkov, predvsem pa v primeru, kadar prekliče svojo privolitve za obdelavo osebnih podatkov.
- Stranka lahko zahteva izpis svojih osebnih podatkov v podrobni, splošno uporabljani in strojno berljivi obliki. Ob tem ima pravico, da te podatke posreduje drugemu upravljavcu, ne da bi jo Helia pri tem ovirala.
- Stranka lahko kadarkoli zahteva prenehanje uporabe osebnih podatkov za namene neposrednega trženja.
- Stranka lahko zahteva da zanjo ne velja odločitev, ki temelji zgolj na avtomatizirani obdelavi, vključno z oblikovanjem profilov, ki ima pravne učinke v zvezi z njo ali na podoben način nanjo znatno vpliva, če so izpolnjene predpostavke iz člena 22 Splošne uredbe o varstvu podatkov.
- Stranka ima pravico, da zoper upravljavca vloži pritožbo pri informacijskem pooblaščenca, če meni, da obdelava njegovih osebnih podatkov krši Splošno uredbo o varstvu podatkov.

Postopek uveljavljanja strankinih pravic

- Stranka je seznanjena, da lahko vse zgoraj navedene zahteve, ki se tičejo uveljavljanja pravic v zvezi z njenimi osebnimi podatki, naslovi v pisni obliki na Helio in sicer na elektronski naslov info@helia.si.
- Stranka je seznanjena, da lahko Helia za potrebe prepričljive ugotovitve istovetnosti v primeru uveljavljanja pravic v zvezi z osebnimi podatki od nje zahteva dodatne podatke, ukrepanje pa lahko zavrne le v primeru, da dokaže, da stranke ne more zanesljivo identificirati.
- Stranka je seznanjena, da mora Helia na njeno zahtevo, s katero uveljavlja svoje pravice v zvezi z prej navedenimi osebnimi podatki, odgovoriti brez nepotrebnega odlašanja in najpozneje v enem mesecu od prejema zahteve.

Izjava o varovanju zaupnosti osebnih podatkov in zasebnosti uporabnikov

- Turistična agencija Helia je v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov, zavezana k varovanju osebnih podatkov uporabnikov njenih storitev. Turistična agencija Helia ne bo pod nobenim pogojem brez izrecnega dovoljenja uporabnika posredoval osebnih oz. drugih podatkov uporabnika tretji osebi oz. ne bo omogočil tretji osebi, da vpogleda v osebne oz. druge podatke uporabnika, razen če bi to od njega zahtevale državne oblasti, če je taka obveznost določena v zakonu, ali v dobri veri, da je tako ukrepanje potrebno za postopke pred sodišči ali drugimi državnimi organi ter za zaščito in uresničevanje zakonitih interesov Helie.
- Vsi osebni in drugi podatki, ki jih bo stranka posredovala ob prijavi na storitev bodo varovani v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov. Turistična agencija Helia teh podatkov ne bo uporabila v namen, ki bi kakorkoli škodoval uporabniku ali drugi vpleteni osebi. Turistična agencija Helia podatkov strank ne bo uporabila za pošiljanje promocijske e-pošte ali drugega nezaželenega promocijskega materiala, razen za pošiljanje tistih promocijskih obvestil, na katere se bo uporabnik naročil oz. s katerimi bo soglašal. Turistična agencija Helia lahko podatke v anonimizirani sumarni obliki uporabi za namene statističnih analiz. Zaupnost osebnih in drugih podatkov uporabnikov ne bo kršena v nobeni obliki.
- Turistična agencija Helia bo osebne podatke strank vodila v zbirki osebnih podatkov samo toliko časa, kot je nujno potrebno in da se doseže namen, za katerega se osebni podatki zbirajo in vodijo.

28. POSEBNA DOLOČILA ZAKONA O VARSTVU POTROŠNIKOV

Izvečki po Zakonu o varstvu potrošnikov - 1, ki se nanašajo na organizacijo turističnih aranžmajev (veljavno od 15.01.2008):

Uporaba: Zakon se nanaša izključno na potrošnike.

Obseg uporabe: Zakon se nanaša izključno na paketne turistične aranžmaje in ne na druge turistične storitve.

Dogodek:

Možnost odpovedi potovanja zaradi premajhnega števila prijavljenih udeležencev

Dvig cene – le zaradi sprememb cene goriv, tarif, menjalnih tečajev

Rok za reklamacijo

Odgovor na reklamacijo

Menjava stranke na željo stranke

Rok:

Obvestilo potnikom najkasneje 7 dni pred odhodom

Obveščena stranka 20 dni pred odhodom, možnost odstopa s strani stranke, če je povečanje višje od 10% vrednosti aranžmaja

2 meseca od konca potovanja

8 dni po prejemu reklamacije

8 dni pred odhodom, če je mogoče spremembo urediti – na stroške stranke

29. KONČNA DOLOČILA

Za reševanje sporov je pristojno Okrajno sodišče v Ljubljani. Cene objavljene v programih Helie vsebujejo davek na dodano vrednost.

Helia, turistična agencija d.o.o.

Datum izdaje Splošnih pogojev: 1.12.2009

Datum spremembe Splošnih pogojev: 22.10.2025