



Splošni pogoji poslovanja

Družba Tripco LMD d.o.o., Slovenska cesta 56, 1000 Ljubljana, VAT: SI33073112, deluje kot ponudnik turističnih storitev in do svojih strank nastopa pod blagovno znamko A-Via.

Splošna določila

Splošni pogoji poslovanja so sestavni del pogodbe oz. vozovnice/voucherja, ki jo skleneta Tripco LMD d.o.o. (v nadaljevanju Tripco LMD) in potnik. Potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo ali nakup in plačilo storitve Tripco LMD in se nanj nanašajo ti Splošni pogoji poslovanja. Z opravljeno rezervacijo ali nakupom letalske karte ali drugega produkta se šteje, da je potnik sprejel določila Splošnih pogojev poslovanja. Če pogodbo predstavlja letalska vozovnica, potem veljajo splošni pogoji, kot so določeni s strani mednarodnega združenja prevoznikov IATA <https://www.iatatravelcentre.com/e-ticket-notice/1248858555.htm>. Za vsako letalsko vozovnico veljajo svoji pogoji, katere določi prevoznik in o katerih je potnik seznanjen pred ali ob nakupu s strani Tripco LMD, Tripco LMD pa nastopa zgolj kot posrednik za sklenitev rezervacije in izvedbo plačila. Potnik in Tripco LMD sta se dolžna ravnati po pogojih, ki jih določi letalska družba.

Tripco LMD je posrednik med potnikom in ponudnikom produkta ali storitve in je kot tak odgovoren potniku posredovati vse potrebne informacije, ki jih ta potrebuje za svoje potovanje. Tripco LMD ne odgovarja za posamezne pogoje, ki jih narekujejo ponudniki produktov ali storitev.

Naše osnovno sredstvo komunikacije sta elektronska pošta in telefon. Potnik lahko pridobi informacije o produktih in storitvah, ki jih posreduje Tripco LMD, prek elektronske pošte, telefonskih klicev ter prek spletne strani. Vsak produkt narekuje svoje pogoje in svoj način rezervacije, za katere se šteje, da je potnik z njimi seznanjen ob opravljeni rezervaciji.

Potnik se lahko za razlago vseh dokumentov, ki niso na voljo v slovenskem jeziku, obrne na Tripco LMD na način, kot je naveden v prejšnjem odstavku, sicer se predvideva, da je s pogoji in vsebino navedenih dokumentov seznanjen.

Omejitev odgovornosti

Tripco LMD nastopa izključno kot posrednik med potnikom in ponudniki storitev (letalski prevozniki, hoteli, najemodajalci vozil ipd.). Tripco LMD ne odgovarja za škodo, ki nastane zaradi dejanj ali opustitev tretjih oseb, zlasti letalskih prevoznikov, hotelov ali drugih ponudnikov. Odgovornost Tripco LMD je v vsakem primeru omejena na znesek, ki ga je potnik plačal Tripco LMD za posredovanje storitve, razen v primeru naklepa ali hude malomarnosti.

Informacije o pogojih prevoznikov, cenah, voznih redih in drugih podrobnostih, ki jih Tripco LMD posreduje potniku, temeljijo na podatkih, ki jih zagotovijo ponudniki storitev. Tripco LMD ne jamči za točnost, popolnost ali ažurnost teh informacij.

Višja sila

Tripco LMD ne odgovarja za neizpolnitev ali zamudo pri izpolnitvi obveznosti, ki so posledica višje sile (npr. naravne katastrofe, vojne, teroristični napadi, pandemije, stavke, ukrepi državnih organov, odpovedi prevozov zaradi vremenskih razmer ali tehničnih težav prevoznika).

Rezervacije

Potnik je ob rezervaciji dolžan navesti vse podatke (kot so objavljeni v veljavnih potnih dokumentih), predložiti dokumente, ki jih zahteva produkt, ter plačati stroške rezervacije, če to zahteva posamezen produkt. Pogoji rezervacije so odvisni od pogojev, kot jih narekuje posamezni produkt; ti pogoji so posredovani potniku, ki se odloča na podlagi pridobljenih informacij. Podatki, ki jih ob rezervaciji navede potnik, 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, odgovarja za vse nastale stroške zgolj potnik sam. Če s potnikom potujejo tudi otroci od 0 do 18 let mora ob prijavi navesti njihove rojstne podatke. Ob rezervaciji je potrebno sporočiti tudi kontaktni e-mail in mobilno številko potnika.

Nekateri ponudniki nudijo rezervacije na zahtevek (t. i. request). Če pride do take ponudbe, je potnik obveščen o pogojih take rezervacije posameznega ponudnika in se je dolžan ravnati po njih, če sprejme njihovo ponudbo.

Rezervacija postane zavezujoča šele ob prejemu celotnega plačila na transakcijski račun Tripco LMD.

Cene

Cene produktov in storitev, navedene na spletnih straneh in morebitnem reklamnem materialu, so informativne narave. Cene letov v ponudbi so informativne narave in se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila. Veljavni cenik storitev podjetja Tripco LMD (strošek rezervacije, strošek spremembe na vozovnici, strošek drugih storitev) je javen in dostopen na spletni strani turistične dejavnosti podjetja Tripco LMD. Natančne cene posameznih produktov pa potniki dobijo prek elektronske pošte. Vse cene, ki jih potnik dobi v obliki ponudbe na omenjene načine, so že z vsemi vključenimi pristojbinami in dodatki; razen če je zaradi narave storitve ali produkta drugače določeno. Predračun/ponudba velja samo za plačila v okviru delovnega časa isti dan izdaje predračuna; naslednji dan predračun, razen če je bilo to posebej poudarjeno, ni več veljaven.

Plačilo se šteje za opravljeno na dan, ko potnik izvrši vplačilo Tripco LMD oz. Tripco LMD prejme plačilo na svoj transakcijski račun. Plačilo je potrebno izvršiti Tripco LMD v okviru delovnega časa. Potnik lahko plača zgolj z bančnim nakazilom na transakcijski račun (TRR) Tripco LMD. Tripco LMD ne sprejema plačil s kreditnimi karticami, debetnimi karticami ali v gotovini. V primeru vračila plačila Tripco LMD v nobenem primeru ne more izplačati denarja v gotovini.

Tripco LMD ne odgovarja za morebitne zamude ali spremembe cen zaradi tečajnih razlik, ki nastanejo med dnevom izdaje predračuna in dnevom plačila.

Letalske vozovnice

Če pogodbo med Tripco LMD in potnikom predstavlja letalska vozovnica, Tripco LMD na noben način ne odgovarja za izvedbo leta. Tripco LMD ne odgovarja za zamude, odpovedi, spremembe voznega reda, preusmeritve, zamude prtljage, izgubo ali poškodbo prtljage, niti za kakršnokoli drugo škodo, ki bi nastala potniku zaradi neizvedbe ali nepravilne izvedbe letalskega prevoza. Z izdajo letalske vozovnice je storitev Tripco LMD opravljena in zaključena, od tedaj je potnik v pogodbenem razmerju zgolj z letalskim prevoznikom.

Odpoved in sprememba rezervacije

Pogoje odpovedi in spremembe rezervacije narekuje posamezni ponudnik produkta ali storitve. Tripco LMD in potnik sta dolžna spoštovati veljavne pogoje odpovedi in spremembe, ki jih narekuje ponudnik. V primeru odpovedi ali spremembe potnik krije vse stroške, ki jih zaračuna ponudnik, ter morebitne administrativne stroške Tripco LMD v skladu z veljavnim cenikom.

Potnik lahko sklene tudi zavarovanje rizika odpovedi potovanja, ki ga lahko sklene neposredno pri zavarovalnici ali preko Tripco LMD. Zavarovanje rizika odpovedi velja v primeru, da so izpolnjeni pogoji zavarovalnega produkta.

Reklamacije

Morebitne reklamacije mora potnik vložiti takoj na kraju samem. Če pomanjkljivosti niso bile odpravljene, Tripco LMD lahko na podlagi pisne reklamacije potnika posreduje ponudnikove odgovore na reklamacijo. Tripco LMD ne prevzema odgovornosti za izvedbo storitev tretjih oseb.

Potnik lahko vloži pritožbe zaradi neustrezne storitve Tripco LMD. Potnik lahko vloži pisno reklamacijo v roku 8 dni po zaključku potovanja oziroma po dogodku, na katerega se nanaša. Reklamacije, ki niso vložene v tem roku, se štejejo za prepozne in jih Tripco LMD ni dolžan obravnavati. Reklamacija mora vsebovati vse relevantne podatke in dokaze, sicer je Tripco LMD ne bo obravnaval.

Potnik naj pisno reklamacijo pošlje na naslov: Tripco LMD d.o.o., Slovenska cesta 56, 1000 Ljubljana.

Potni dokumenti, vizumi in cepljenja

Potnik je v celoti odgovoren za pravilnost in veljavnost vseh podatkov, ki jih posreduje ob rezervaciji, ter za ureditev vseh potrebnih potnih dokumentov, vizumov in cepljenj. Tripco LMD ne prevzema nobene odgovornosti, če potnik zaradi nepravilnih ali nepopolnih podatkov ali neurejenih dokumentov ne more nastopiti potovanja ali je potovanje prekinjeno.

Prav tako je dolžnost potnika, da pred potovanjem pridobi vizume za države, kamor potuje (če ta država zahteva za vstop na svoj teritorij vstopne vizume) in opraviti cepljenja, ki so za te države zahtevana. V primeru zavrnitve vstopa v državo zaradi neurejenih dokumentov ali drugih ovir nosi vse stroške potnik sam.

Zbiranje veljavne potne dokumentacije je odgovornost potnika, za vsa vprašanja in informacije pa se lahko obrnete na Tripco LMD.

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

Če potnik med potovanjem izgubi dokumente ali so mu 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 potovanje, ni upravičen do kakršne koli povrnitve stroškov.

Prtljaga

Pri letalskem 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, oz. po določilih letalskega prevoznika.

Vsaka cena vključuje določeno dovoljeno težo prtljage. V primeru, da potujete z več kosi prtljage, večjimi dimenzijami ali težo je potrebna predhodna najava in odobritev prevoza s strani prevoznika. Prav tako je potrebno vnaprej najaviti in pridobiti dovoljenje za prevoz športne opreme, glasbenih instrumentov, prevoz živali, invalidskih vozičkov, mobilnostnih naprav in druge medicinske opreme. Nekateri prevozniki omogočajo plačilo posebne ali dodatne prtljage pred odhodom, pri nekaterih se plačilo izvede na letališču pred odhodom. Pravila in cenike za prevoz prtljage določa prevoznik.

Obvestila pred odhodom

Potniki s strani Tripco LMD, razen v predhodno dogovorjenih primerih, ne prejemajo posebnih obvestil glede potovanja. Škodo, ki bi nastala, ker bi potnik podal nepopoln ali nepravilen naslov za namen izpolnitve napotnice/voucherja ali pogodbe, nosi potnik.

Točnost prevoznikov

Tripco LMD ne odgovarja za točnost prevozov v kopenskem, morskem in letalskem prevozu, na rednih ali izrednih potniških prevozih, plovbah ali poletih, kakor tudi ne za spremembe potovanja potnika, ki bi nastale kot posledica zamud takih prevozov. Odgovornost prevoznikov je ustrezno določena v pogodbi med potnikom in prevoznikom, ki stopi v veljavo z uporabo prevoznega sredstva. Tripco LMD ne odgovarja za škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva.

Varovanje osebnih podatkov

Osebnosti podatke varujemo v skladu z našo Politiko varstva osebnih podatkov.

Končna določila

V vseh cenah je že vključen davek na dodano vrednost.

V primeru spora med strankami je za vse spore pristojno stvarno pristojno sodišče v Ljubljani.

Za pogodbeno razmerje med Tripco LMD in potnikom velja slovensko pravo.

Če bi katero od določil teh Splošnih pogojev bilo neveljavno ali neutemeljeno, to ne vpliva na veljavnost preostalih določil.

Ti Splošni pogoji veljajo za vse pogodbe sklenjene od dneva objave teh Splošnih pogojev.