



BREZSKRIBNO DO VAŠEGA CILJA.

Splošni pogoji poslovanja

Družba Merkant TN d.o.o., Cesta 24. junija 25, 1231 Ljubljana – Črnuče, MŠ: 5333563000, 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 Merkant TN d.o.o. (v nadaljevanju Merkant TN) in potnik. Potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo ali nakup in plačilo storitve Merkant TN 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 Merkant TN, Merkant TN pa nastopa zgolj kot posrednik za sklenitev rezervacije in izvedbo plačila. Potnik in Merkant TN sta se dolžna ravnati po pogojih, ki jih določi letalska družba.

Merkant TN 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. Merkant TN 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 Merkant TN, 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 Merkant TN na način, kot je naveden v prejšnjem odstavku, sicer se predvideva, da je s pogoji in vsebino navedenih dokumentov seznanjen.



BREZSKRBNNO DO VAŠEGA CILJA.

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 prekinitev 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.

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 Merkant TN (strošek rezervacije, strošek spremembe na vozovnici, strošek drugih storitev) je javen in dostopen na spletni strani turistične dejavnosti podjetja Merkant TN https://www.a-via.si/wp-content/uploads/2019/03/cenik_javni.pdf. 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.



BREZSKRIBNO DO VAŠEGA CILJA.

Plačila

Kadar se denarna obveznost potrošnika plačuje s posredovanjem banke ali druge organizacije za plačilni promet, se šteje za plačano z dnem, ko je potrošnik dal nalog taki organizaciji (kar potrošnik izkaže s posredovanjem pisnega dokazila o vplačilu po elektronski pošti), sicer se za dan plačila šteje dan, ko potnik izvrši vplačilo Merkant TN oz. Merkant TN prejme plačilo na svoj transakcijski račun; plačilo mora biti vidno na transakcijskem računu Merkant TN v okviru delovnega časa. Potnik lahko plača z bančnim nakazilom na račun Merkant TN ali s kreditno kartico (VISA, DINERS, AMERICAN EXPRESS, MASTER CARD), debetnih kartic Merkant TN ne sprejema. Merkant TN posluje le negotovinsko. V skladu s pogoji negotovinskega poslovanja finančnih institucij v primeru negotovinskega plačila produkta ali storitve v primeru vračila plačila Merkant TN v nobenem primeru ne more izplačati gotovine, potnik pa lahko zahteva dobropis, če je do njega upravičen. V kolikor je bila potnikova kreditna kartica med izvedbo transakcije zavrnjena, Merkant TN ne odgovarja za morebitne zamude ali spremembe cen zaradi teh okoliščin.

Spremembe in odpovedi

Če pogodbo med Merkant TN in potnikom predstavlja letalska vozovnica, Merkant TN na noben način ne odgovarja za izvedbo leta. Merkant TN ne odgovarja za izbiro prevoznika s strani potnikov. Potnik sam izbere prevoznika po svojih željah in kriterijih in za svojo izbiro odgovarja sam. Ko je potniku posredovana potrditev rezervacije in izdana vozovnica, je s tem storitev Merkant TN opravljena in zaključena, od tedaj je potnik v neposrednem razmerju z odgovornim letalskim prevoznikom.

Potnik lahko zahteva spremembe v produktu ali storitvi (npr. sprememba imena, števila potnikov, datuma, destinacije ...), vendar v okviru pogojev, ki jih narekuje produkt ali storitev. Za izvedbo spremembe mora potnik plačati stroške, kot so določeni v pogojih ponudnika produkta ali storitve in o katerih je bil potnik predhodno seznanjen; pod pogojem, da produkt ali storitev omogočata zelene spremembe, o čemer je bil potnik pisno/ustno seznanjen.

Potnik lahko v vsakem trenutku pisno odpove produkt ali storitev, vendar v trenutku odpovedi začnejo veljati odpovedni stroški po pogojih posameznega produkta ali storitve. Merkant TN in potnik sta dolžna spoštovati veljavne pogoje, kot jih narekuje ponudnik produkta ali storitve. Če pogoji produkta ali storitve omogočajo potniku ob odpovedi delno vračilo kupnine, potem je potnik dolžan predložiti vse dokumente, ki jih ponudnik produkta ali storitve zahteva.



BREZSKRBNODOVAŠEGACILJA.

Če potnik ob rezervaciji predvideva, da se morda zaradi določenih okoliščin (ki utegnejo nastopiti pri njem ali v njegovi ožji družini) potovanja ne bo udeležil, lahko sklene zavarovanje rizika odpovedi pri izbrani zavarovalnici, lahko pa tudi preko Merkant TN Zavarovanje rizika odpovedi 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 oziroma dokumentacije. Ob sklenitvi zavarovanja rizika odpovedi potnik sprejme splošne pogoje zavarovalnice. Če potnik potovanja ne prične na dan, ki je določen kot pričetek potovanja, in potovanja pred pričetkom ne odpove v skladu s pogoji, nima pravice do uveljavljanja vračila kupnine na podlagi sklenjenega zavarovanja rizika odpovedi. Šteje 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 kakršnih koli razlogov, ki so lahko varnostne ali regulativne narave, ne glede, ali se je to zgodilo med potovanjem ali na pričetku potovanja. Potnik je v takem primeru odgovoren za vso povzročeno škodo in ne more uveljavljati nobenih vračil na podlagi sklenjenega zavarovanja rizika odpovedi.

Zahtevka za uveljavitev zavarovanja rizika odpovedi ni mogoče uveljavljati po datumu začetka potovanja, kakor tudi ne za čas neizkoriščenega dela potovanja (delna odpoved). Odpoved potovanja mora biti podana v pisni obliki in mora Merkant TN doseči pred pričetkom potovanja.

Reklamacije in pritožbe

Če pogodbo med Merkant TN in potnikom predstavlja letalska vozovnica, mora potnik ob morebitni neizvedbi ali pomanjkljivi izvedbi leta zahtevke za nadomestilo za vplačano letalsko karto nasloviti neposredno na prevoznika. Merkant TN lahko le pomaga pri posredovanju zahtevka in posredovanju povrnitve vplačila. V primeru stečaja letalskega prevoznika Merkant TN ne odgovarja za povračilo že vplačanih vozovnic, zahtevke se lahko naslovi le na letalskega prevoznika oz. v stečajno maso, pri tem pa Merkant TN potnikom lahko nudi pomoč pri posredovanju.

Potnik mora vse pritožbe in reklamacije, ki so vezane na produkte ali storitve posameznega ponudnika, v najkrajšem možnem času vložiti na kraju samem. Če pomanjkljivosti niso bile odpravljene, Merkant TN lahko na zahtevo potnika posreduje v potnikovem imenu pri ponudniku in zastopa potnikove interese v reševanju posamezne reklamacije, prav tako pa posreduje ponudnikove odgovore na reklamacijo. Merkant TN ne prevzema odgovornosti za izvajanje produkta ali storitve ponudnikov, nad katerimi nima nobenega nadzora. Vsak potnik ima pravico do reklamacije oziroma



BREZSKRBNODOVAŠEGACILJA.

pritožbe zaradi neustrezne storitve Merkant TN. Potnik lahko vloži reklamacijo le pisno in v zakonsko predpisanem roku.

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

Reklamacija mora biti utemeljena. Potnik mora zato reklamaciji priložiti ustrezne dokaze in/ali ustrezno potrdilo hotelirja, prevoznika oz. druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik svoj zahtevek uveljavlja.

Če potnik zamudi zakonsko predpisan rok ali če reklamacija ni bila vložena v skladu z zakonom in Splošnimi pogoji poslovanja, Merkant TN ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov.

Potnik naj pisno reklamacijo pošlje na naslov: Merkant TN d.o.o., Cesta 24. junija 25, 1231 Ljubljana - Črnuče.

Potni dokumenti in zdravstveni predpisi

Potnik, ki potuje v tujino, mora imeti veljaven dokument (potni list ali drug veljaven ustrezen dokument), s katerim lahko vstopi v posamezno državo. V primeru, da država, kamor potuje, pogojuje vstop na svoj teritorij z določeno časovno veljavnostjo potovalnega dokumenta pred iztekom veljavnosti na dan vstopa, je dolžan potnik na ta določila sam paziti in se ravnati po zahtevah te države. Merkant TN za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitev potovanja iz tega naslova ne odgovarja.

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 Merkant TN.

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.



BREZSKRBNNO DO VAŠEGA CILJA.

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 določitih prevoznika), vsak dodatni kilogram pa doplača potnik sam na kraju samem v ustrezni valuti, oz. po določitih 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 v naprej 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 Merkant TN, razen v predhodno dogovorjenih primerih, ne prejema 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

Merkant TN 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. Merkant TN ne odgovarja za škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva.



BREZSKRIBNO DO VAŠEGA CILJA.

Varovanje osebnih podatkov

Osebne podatke varujemo v skladu z našo Politiko varstva osebnih podatkov, ki je dostopna na povezavi: *link*.

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 Merkant TN in potnikom velja slovensko pravo.

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