

### 1. SPLOŠNA DOLOČILA

Splošni pogoji in navodila Potovalne agencije Hittours (v nadaljevanju: Splošni pogoji) so sestavni del pogodbe, ki jo sklene družba HIT d.d. Nova Gorica, Delpinova ulica 7a, 5000 Nova Gorica, Slovenija, matična št. 5232058 oziroma njena poslovna enota Potovalna agencija HITTOURS Nova Gorica (v nadaljevanju: Hittours) in potnik. Splošni pogoji veljajo takrat, ko je Hittours prodajalec potovalne storitve ali organizator in prodajalec turističnega paketa.

Kot potnik se po teh splošnih pogojih in navodilih šteje vsaka oseba, ki sklene pogodbo o (paketnem) potovanju.

Kot pogodba o potovanju se šteje kakršna koli pogodba, s katero se Hittours in potnik dogovorita za potovalno storitev, ki se v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov ne šteje za turistični paket.

Kot pogodba o paketnem potovanju se šteje pogodba, s katero se Hittours in potnik dogovorita za storitev turističnega paketa, kot je opredeljeno v Zakonu o varstvu potrošnikov in katerega organizator je Hittours.

Sestavni del pogodbe o potovanju so tudi Splošni pogoji, splošni pogoji organizatorja potovalne storitve, napotnica/voucher, polica za zavarovanje odpovedi turističnega potovanja in splošni pogoji za zavarovanje odpovedi turističnih zavarovanj Zavarovalnice Triglav, d.d. (če potnik sklene zavarovanje) obrazec standardnih informacij v primeru povezanih potovalnih aranžmajev.

Sestavni del pogodbe o paketnem potovanju so tudi Splošni pogoji, napotnica/voucher, program potovanja, polica za zavarovanje odpovedi turističnega potovanja in splošni pogoji za zavarovanje odpovedi turističnih potovanj Zavarovalnice Triglav, d.d. (če potnik sklene zavarovanje) in obrazec standardnih informacij za paketno potovanje.

Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, Hittours ne obvezujejo bolj kot navedbe v Pogodbi o (paketnem) potovanju.

### 2. PRIJAVA in PLAČILO

Potnik ob prijavi za potovalno storitev ali paketno potovanje predloži vse potrebne dokumente in podatke ter vplača prijavnino po vsakokrat veljavnem ceniku in akontacijo v višini 30% osnovne cene potovalne storitve. Preostali znesek potnik poravnava najkasneje 14 dni pred začetkom izvajanja potovalne storitve, razen v primeru, če se Hittours in potnik pisno ne dogovorita drugače. V primeru, da preostalega dela pogodbene obveznosti potnik ne plača v predvidenem roku, lahko Hittours potniku odpove pogodbo o potovanju, pri čemer je potnik Hittoursu dolžan povrniti stroške skladno za določitev katerih se smiselno uporabijo določila o potnikovi odpovedi pogodbe o potovanju iz 6. točke teh splošnih pogojev.

Za dan plačila se šteje dan, ko Hittours prejme plačilo na svoj račun ali ko potnik izvrši plačilo pri blagajni Hittoursa.

V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oz. posledice, nastale zaradi napačnih podatkov.

Prijava potnika je zavezujoča. Od nje lahko odstopi le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja (7. točka teh splošnih pogojev). Šteje se, da je pogodba veljavna s podpisom naročnika, pa tudi s samim plačilom prijavnine in akontacije, ne glede na to ali je podpisana ali ne.

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. Z vsakim ustnim ali pisnim naročilom (potrditvijo rezervacije), tako preko telefona, kot preko elektronske pošte, potnik potrjuje, da je seznanjen z dotičnimi splošnimi pogoji.

### 3. STORITVE VKLJUČENE V CENO POTOVALNE STORITVE

V ceni posamezne potovalne storitve so vključene storitve, ki so navedene v pogodbi, v rubriki »obračun«. Hittours si pridržuje pravico do spremembe osnovnih cen najkasneje do 20 dni pred pričetkom potovanja, v primeru spremembe razmerja med valutami ali tarife prevoznikov, na osnovi katere je potovanje izračunano. Soglasje kupca ni potrebno za zvišanje cene do 8% od dogovorjene cene. Če podražitev cene preseže 8% dogovorjene cene ima kupec pravico do prekinitve pogodbe.

Potnik prejme napotnico/voucher šele po celotni poravnavi finančnih obveznosti.

### 4. DODATNE STORITVE IN DOPLAČILA

Dodatne storitve so storitve, ki niso vključene v osnovno ceno potovalne storitve (kot npr. enoposteljna soba, turistična taksa, posebna prehrana, ...), zato jih potnik plača posebej, razen če ni v pogodbi ali programu potovanja drugače določeno. Če so pri posamezni potovalni storitvi razpisane dodatne storitve, jih potnik doplača k osnovni ceni potovalne storitve (ob prijavi oz. pri poročilu, če je tako navedeno v pogodbi ali programu potovanja). Potnik posreduje željo za dodatne storitve ob prijavi.

### 5. ZAVROVANJE RIZIKA ODPOVEDI

Hittours ponuja zavarovanje odpovedi pogodbe o (paketnem) potovanju z Zavarovalnico Triglav, d.d., kjer lahko potnik sklene zavarovanje potovalnih storitev. Zavarovanje je veljavno samo, če je premija plačana v celoti ob sklenitvi zavarovanja. Splošne pogoje zavarovanja prejme potnik v poslovni enoti Hittours, objavljeni pa so tudi na spletni strani zavarovalnice [www.triglav.si](http://www.triglav.si). Potnik uveljavlja povračilo vplačanega zneska iz naslova vplačanega zavarovanja preko Hittours na podlagi pooblastila, ki si za posredovanje pri uveljavljanju zaračuna strošek 25,00 €.

Ne glede na plačano zavarovanje ima Hittours v primeru potnikove odpovedi pravico do povrnitve administrativnih stroškov, ki znašajo 15,00 € po napotnici/ voucherju ter pravico do zadržanja zneska vplačanega zavarovanja. Potnik ima iz naslova vplačanega zavarovanja pravico do povračila vplačanega zneska za pogodbeno dogovorjene potovalne storitve, zmanjšane za administrativne stroške in vplačilo zavarovanja in morebitne druge stroške zavarovalnice.

V primeru, ko je predmet pogodbe nakup letalske vozovnice, Hittours poleg administrativnih stroškov zadrži tudi rezervacijsko pristojbino (TSC).

Hittours ne odgovarja za druge morebitne stroške, ki jih je imel potnik zaradi načrtovanega potovanja ali druge turistične storitve po pogodbi o (paketnem) potovanju (npr. stroški cepljenja, vizum, potni stroški, ipd.).

V drugih primerih dokumentirane višje sile, ki ne spadajo med dogodke, katere krije zavarovanje in zaradi katerih potnik odstopi od pogodbe, ima Hittours pravico do povračila vseh svojih že nastalih stroškov, kakor tudi tistih, ki nastanejo s samo odpovedjo aranžmaja.

V primeru, da potnik odpove potovanje zaradi višje sile in zavarovanja rizika odpovedi ni vplačal, ima Hittours pravico do povračila vseh svojih stroškov, razliko pa vrne potniku.

V primeru, da potnik samostojno sklene zavarovanje odpovedi turističnega potovanja pri kateri izmed zavarovalnic, se potnikove pravice iz naslova zavarovanja uveljavljajo pri tej zavarovalnici, pri čemer se uporabljajo splošni pogoji te zavarovalnice.

Potek reševanja škodnega primera in čas reševanja škodnega primera je v pristojnosti zavarovalnice, prek katere je sklenjeno zavarovanje.

## **6. HITTOURSOVA PRAVICA DO ODPOVEDI IN SPREMEMBE POTOVANJA**

Hittours si pridržuje pravico do odstopa od pogodbe o paketnem potovanju in potrošniku vrne vsa plačila, ne da bi moral potniku povrniti škodo, če:

- Zaradi neizogibnih in izrednih okoliščin ne more izpolniti pogodbe o paketnem potovanju in o odstopu od pogodbe obvesti potnika pred začetkom turističnega paketa brez nepotrebne odlašanja;
- Se ni izbralo najmanjše število oseb, navedenih v pogodbi o paketnem potovanju, in Hittours obvesti potrošnika o odstopu od pogodbe v pogodbeno dogovorjenem roku.

Rok v katerem mora Hittours obvestiti potnika:

- 20 dni pred začetkom turističnega paketa pri potovanjih, daljših od 6 dni;
- 7 dni pred začetkom turističnega paketa pri potovanjih, ki trajajo od 2 do 6 dni;
- 48 ur pred začetkom turističnega paketa pri potovanjih, krajših od 2 dni.

Pri odstopu od pogodbe o potovanju pred njeno izpolnitvijo mora Hittours potniku vrniti ves vplačani znesek, ki ga je od njega prejel.

Če Hittours odstopi od pogodbe o potovanju med njenim izpolnjevanjem, ima pravico do pravičnega plačila za odgovorjene storitve, ki so bile opravljene, vendar mora ukreniti vse, kar je potrebno za zavarovanje interesov potnika.

## **7. POTNIKOVA ODPOVED ALI SPREMEMBA POTOVANJA**

Potnik ima pravico do odpovedi pogodbe o (paketnem) potovanju. Potnikova odpoved ima za posledico tudi izgubo korist morebitnih sopotnikov.

Potnik mora odpoved podati pisno. Postopek odpovedi kadar Hittours ni organizator potovalne storitve ali paketnega potovanja in višina stroškov odpovedi pogodbe o (paketnem) potovanju je določena v splošnih pogojih organizatorja potovalne storitve oz. paketnega potovanja ali drugim aktom tega organizatorja.

V primeru odpovedi pogodbe o (paketnem) potovanju ima Hittours pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi pogodbe. Če potnik odpove pogodbo je v vsakem primeru dolžan Hittoursu povrniti administrativne stroške v višini 15,00€ na napotnico oziroma voucher.

Višina povračila stroškov odpovedi pogodbe o (paketnem) potovanju je odvisna od časa pred dnevom začetka izvajanja potovalnih storitev, v katerem je potnik odpovedal pogodbo o (paketnem) potovanju:

- do 30 dni pred začetkom opravljanja potovalnih storitev - 20% cene potovalnih storitev;
- 29 do 15 dni pred začetkom opravljanja potovalnih storitev - 50% cene potovalnih storitev;
- 14 do 8 dni pred začetkom opravljanja potovalnih storitev - 80% cene potovalnih storitev;

- 7 dni pred začetkom opravljanja potovalnih storitev do vključno dneva odhoda - 100% cene potovalnih storitev;
- neudeležba brez odpovedi - 100% cene potovalnih storitev.

Če potnik na svojo željo med samo izvedbo potovalnih storitev s pisno izjavo prekine potovanje, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delno ne v celoti.

V kolikor se pred začetkom potovanja v kraju potovanja ali neposredni bližini pojavijo neizogibne in izredne okoliščine, ki bistveno vplivajo na izvedbo pogodbe o paketnem potovanju, ali neizogibne in izredne okoliščine, ki bistveno vplivajo na prevoz potnika v kraj potovanja, potnik lahko od pogodbe o paketnem potovanju odstopi in je upravičen do povračila vseh plačil brez plačila kakršne koli odstopnine. V tem primeru potnik nima pravice zahtevati povrnitve škode.

Potnik lahko po sklenitvi pogodbe o (paketnem) potovanju in pred začetkom izvedbe potovalnih storitev spremeni ime ali število potnikov, namestitev, datum potovanja, pod pogojem, da je taka sprememba možna brez odpovedi aranžmaja. V teh primerih spremembe Hittours zaračuna potniku administrativne stroške v višini 15,00€, v primerih, ko so stroški višji, predvsem kadar potovanje vključuje tudi organiziran prevoz, ali organizator potovalne storitve zahteva povračilo lastnih stroškov, pa ima Hittours pravico zahtevati povrnitev dejanskih stroškov. Kot sprememba potovanja se smatra vsaka sprememba, ki povzroči izpis nove pogodbe oz. napotnice/voucherja. V primeru spremembe se upoštevajo prodajne cene, ki veljajo na dan spremembe. Sprememba potovanja, ki ne zahteva izpis nove pogodbe oz. napotnice/voucherja, se ne zaračunava.

V primeru, da potnik med samo izvedbo potovalnih storitev po svoji želji spremeni program oziroma ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe o (paketnem) potovanju, se šteje, da je potnik odstopil od pogodbe med potovanjem. V tem primeru je potnik odgovoren za stroške in škodo, ki jo je s tem povzročil. V primeru spremembe programa na lastno željo ali zaradi višje sile, ne da bi za to obstajali razlogi na strani organizatorja zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati kakršne koli odškodnine ali znižanja cene.

## **8. PRENOS POGODBE O PAKETNEM POTOVANJU**

Potnik lahko prenese pogodbo o paketnem potovanju na tretjo osebo, ki izpolnjuje pogoje, ki se uporabljajo za to pogodbo, potem, ko je v razumnem roku pred začetkom izvajanja potovalnih storitev na trajnem nosilcu podatkov o tam obvesti Hittours.

Če potnik v primeru iz prejšnjega odstavka Hittours obvesti o prenosu pogodbe o paketnem potovanju vsaj sedem dni pred začetkom izvajanja potovalnih storitev, se v vsakem primeru šteje, da je bilo obvestilo podano v razumnem roku.

Prenositelj in prevzemnik pogodbe o paketnem potovanju sta solidarno odgovorna za plačilo preostalih pogodbenih obveznosti in vseh dodatnih pristojbin, taks ali drugih stroškov, nastalih pri prenosu.

Hittours obvesti prenositelja o dejanskih stroških prenosa pogodbe o paketnem potovanju. Ti stroški morajo biti razumni in ne smejo presežati dejanskih stroškov, ki jih ima Hittours s prenosom pogodbe.

Hittours zagotovi prenositelju dokazila o dodatnih pristojbinah, taksah in drugih stroških, ki nastanejo zaradi prenosa pogodbe o paketnem potovanju.

## **9. OBVEZNOSTI IN ODGOVORNOSTI HITTOURS-A**

V primeru sklenitve pogodbe o paketnem potovanju mora Hittours brez nepotrebne odlašanja zagotoviti potniku ustrezno pomoč potniku, ki se med potovanjem znajde v težavah. Pomoč zajema:

zagotavljanje ustreznih informacij o zdravstvenih storitvah, lokalnih organih oblasti in o konzularni pomoči, pomoč pri zagotavljanju sredstev za komuniciranje na daljavo in pomoč pri iskanju nadomestnih potovalnih aranžmajev. Če težave nastanejo zaradi namernega ali malomarnega ravnanja potnika, lahko Hittours potniku zaračuna razumno nadomestilo.

Potnik je upravičen od Hittours-a zahtevati povrnitev škode, ki mu je nastala zaradi kakršne koli neskladnosti s pogodbo o paketnem potovanju, razen če Hittours dokaže, da je za neskladnost odgovoren potnik, tretja oseba, ki ni povezana z zagotavljanjem potovalnih storitev in je bila neskladnost nepredvidljiva ali neizogibna ali je neskladnost posledica neizogibnih in izrednih okoliščin.

Kadar potovalni paket vključuje tudi prevoz, Hittours potniku zagotovi povratek z enakovrednim prevoznim sredstvom, četudi potnik zahteva znižanje cene, povrnitev škode oziroma odstopi od pogodbe.

V primeru zavrnitve vkrčanja proti njihovi volji, odpovedi letal ali velike zamude letalskega prevoza lahko potnik v skladu z Uredbo (ES) št. 261/2004 uveljavlja odškodnino od dejanskega letalskega prevoznika (bodisi preko spletne povezave letalskega prevoznika, bodisi preko katerega od specializiranih posrednikov) tudi takrat, ko je tak let sestavni del paketnega potovanja.

## 10. OSTALE POTNIKOVE OBVEZNOSTI

Potnik je dolžan spoštovati hišni red v gostinskih in hotelskih objektih ter dobronamerno sodelovati izvajalcem storitev. Če potnik ne upošteva svojih obveznosti, odgovarja Hittoursu za povzročeno škodo, Hittours pa odklanja vsakršno odgovornost za škodo, ki bi jo potnik lahko utrpel v takem primeru.

Mladoletniki, ki potujejo brez spremstva staršev potrebujejo za tranzit ali vstop v določene države dovoljenje staršev in so si ga dolžni pred potovanjem pridobiti. Oblika dovoljenja je odvisna od države in se spreminja. Za točne informacije se obrnite na Veleposlaništvo države, ki jo bo potnik prečkal oziroma obiskal. V kolikor država zahteva dovoljenje, mladoletni potnik pa ga nima se šteje, da potnik za potovanje nima ustreznih dokumentov. Če potnik ne upošteva svojih obveznosti odgovarja organizatorju za povzročeno škodo, organizator pa odklanja vsakršno odgovornost za škodo, ki bi jo potnik utrpel v takšnem primeru.

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 (paketnem) 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 oz. zahtevana določena cepljenja, si mora vsak potnik sam priskrbeti mednarodno potrdilo - rumeno knjižico, z vpisanimi opravljenimi cepljenji. Hittours ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitev 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.

## 11. REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE

Potnik mora Hittoursu v najkrajšem možnem času sporočiti vsako napako, ki jo med izpolnjevanjem pogodbe opazi na kraju samem. 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 Hittours, se šteje, da se je potnik strinjal s tako opravljenimi storitvijo in je s tem izgubil pravico do vlaganja kasnejših reklamacij z zahtevo po znižanju cene storitve oziroma plačilu škode. Hittours ne bo obravnaval reklamacije, ki ji potnik ni priložil zapisnika predstavnika, ki bo izkazoval, da pomanjkljivosti ni bilo mogoče reševati na kraju samem.

Pritožbeni postopek za pogodbo o (paketnem) potovanju: Takoj na kraju samem potnik reklamira neustrezno storitev neposredno pri ponudniku storitve (npr. hotelir, prevoznik). Potnik mora pri odpravljanju vzroka pritožbe sodelovati s Hittours-om z dobrim namenom. Če potnik ne sprejme ponujene rešitve reklamacije, ki ustreza vplačanim storitvam po programu, Hittours ne bo upošteval kasnejših zahtev za povrnitev škode ali znižanje cene potovanja. Če vzroka pritožbe ni bilo mogoče odpraviti na kraju samem, mora potnik zaradi nepopolno ali nekakovostno opravljenih storitev v roku dveh mesecev po končanem potovanju poslati pisno pritožbo s priporočeno pošto na naslov: HIT d.d. Nova Gorica, Potovalna agencija HITTOURS, Delpinova ulica 7A, 5000 Nova Gorica ter priložiti dokaze, ki bodo dokazovali utemeljenost pritožbe. 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 odgovor na reklamacijski zahtevek potnika, se potnik odreka posredovanju pritožbe tretjim osebam in pristojnim institucijam ali dajanju informacij medijem in drugim javnostim. Hittours bo reševal samo pritožbe, kjer vzroka ni bilo možno odpraviti na kraju samem. V primeru, da Hittours nastopa samo kot prodajalec turističnega paketa in potnik nanj naslovi sporočila, zahteve ali pritožbe v zvezi izvebo turističnega paketa, jih Hittours brez nepotrebnega odlašanja posreduje organizatorju turističnega paketa.

Reklamacija mora biti podpisana, vložiti pa jo lahko vsak potnik sam v svojem imenu ali pa za to pisno pooblasti tretjo osebo. Pooblastilo mora biti priloženo reklamaciji, sicer Hittours take reklamacije ne bo obravnaval. Prav tako Hittours ne bo obravnaval reklamacij, ki ne bodo poslana na zgoraj navedeni naslov in reklamacij, poslanih prek elektronske pošte.

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

V skladu z 894. členom Obligacijskega zakonika se omeji največja odškodnina zaradi nepopolne opravljene storitve na vplačani znesek. Potnik ima pravico do odškodnine v višini realne vrednosti neizvedenih storitev. To določilo ne velja v primeru, da ima Hittours pravico do odpovedi aranžmaja ali spremembe programa, skladno z določili teh splošnih pogojev in zakona. Omejitev odgovornosti velja za vsa potovanja za katere je sklenjena pogodba o potovanju. Potnik ni upravičen do nadomestila izgubljenega dobička ter povračila nematerialne škode in stroškov, ki iz nje izvirajo.

## 12. NESKLADNOSTI UGOTOVLJENE PRI POGODBI O PAKETNEM POTOVANJU

Ne glede na določila iz 11. točke za neskladnosti ugotovljene pri pogodbi o paketnem potovanju veljajo določila 12. Točke Splošnih pogojev.

### Neskladnosti ugotovi potnik

Potnik mora nemudoma obvestiti Hittours o vseh neskladnostih, ki jih ugotovi med izvedbo potovalnih storitev, vključenih v pogodbo o paketnem potovanju. Če posamezna potovalna storitev ni izvedena v skladu s pogodbo o paketnem potovanju, Hittours ugotovljene neskladnosti odpravi. Če v razumnem roku, ki ga postavi potnik, Hittours neskladnosti ne odpravi, lahko potnik razen če gre za primere iz naslednjega odstavka, sam odpravi neskladnosti in zahteva povračilo nastalih stroškov.

Če neskladnosti ni mogoče odpraviti ali bi to povzročilo nesorazmerne stroške, pri čemer se upošteva obseg neskladnosti in vrednost potovalnih storitev, ima potnik pravico zahtevati znižanje cene in povrnitev škode.

Če gre za neskladnosti, ki znatno vplivajo na izvedbo potovalnega paketa in jih Hittours ne odpravi v razumnem roku, lahko potnik odstopi od pogodbe o paketnem potovanju brez plačila odstopnine in zahteva znižanje cene oziroma povrnitev škode. Kljub odstopu od pogodbe mora Hittours potniku zagotoviti povratek z enakovrednim prevoznim sredstvom. O sprejeti odločitvi o odstopu mora potnik Hittours obvestiti nemudoma.

### **Neskladnost ugotovi Hittours**

Kadar Hittours kot organizator paketnega potovanja ugotovi, da ne more zagotoviti znatnega dela potovalnih storitev, potniku brez plačila dodatnih stroškov za nadaljnjo izvedbo turističnega paketa, ponudi ustrezne nadomestne potovalne storitve, ki so enake ali višje kakovosti kot dogovorjene. V pisnem obvestilu (lahko je tudi elektronsko) Hittours potniku sporoči spremembe, mu določi rok, v katerem se mora odločiti ali nadomestne storitve sprejema, kako spremembe vplivajo na ceno turističnega paketa in na posledico, da v kolikor v roku ne odgovori, se šteje da odstopa, ne da bi za to moral plačati odstopnino. Če Hittours ponudi nadomestno potovalno storitev nižje kakovosti, je zavezan ustrezno znižati ceno turističnega paketa. Potnik lahko nadomestne storitve zavrne, le če niso primerljive z navedenimi v pogodbi o paketnem potovanju ali če je znižanje cene neustrezno. V tem primeru, ko Hittours nadomestnih storitev ne ponudi, lahko potnik, kadar je to ustrezno, zahteva znižanje cene oziroma povrnitev škode.

Če zaradi neizogibnih in izrednih okoliščin Hittours ne more zagotoviti povratka potnika, kot je to dogovorjeno s pogodbo o paketnem potovanju, stroške potrebne nastanitve, ki je po možnosti enakovredne kategorije, kot je dogovorjena v pogodbi o paketnem potovanju, krije Hittours, za število nočitev kot jih določa zakon oziroma posebni predpisi Evropske unije.

### **13. V PRIMERU LIKVIDNOSTNIH TEŽAV**

Če posamezne potovalne storitve paketnega potovanja ali povezanega potovalnega aranžmaja ne bi bile izvedene zaradi likvidnostnih težav Hittours-a, potnik zahteva njihovo zagotovitev od naslovnika, o katerem je obveščen na obrazcu o standardnih informacijah pred sklenitvijo pogodbe.

Če pogodba vključuje prevoz, je organizator odgovoren tudi za povratek. Jamstvo v primeru likvidnostnih težav uživajo potniki ne glede na svoj kraj bivanja, kraj odhoda ali kraj prodaje turističnega paketa in ne glede na to, v kateri državi članici EU je subjekt, ki zagotavlja jamstvo.

### **14. KO HITTOURS NI ORGANIZATOR**

V primerih ko Hittours ni organizator potovanja, nastopa v vlogi prodajalca. Šteje se, da Hittours prodaja tovrstne potovalne storitve v tujem imenu in za tuj račun.

V teh primerih podaja od organizatorja potovanja prejete informacije potniku in mu pomaga pri prijavi na potovanje. Za potovalne storitve drugih ponudnikov in paketna potovanja drugih organizatorjev potovanj, veljajo splošni pogoji organizatorja potovanja, še posebej se potnika opozarja na pogoje prijave, plačila in morebitne stroške odpovedi potovalne storitve.

### **15. OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV**

Hittours obdeluje osebne podatke potnikov zaradi izvedbe pogodbe o (paketnem) potovanju oziroma zaradi izvajanja potrebnih ukrepov pred sklenitvijo le-teh, vse v skladu z vsakokrat veljavnim Zakonom o varstvu osebnih podatkov in Uredbe (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta. Potnik je ob sklenitvi pogodbe seznanjen tudi s [Politiko zasebnosti družbe HIT d.d. Nova Gorica](#) v zvezi z obdelavo osebnih podatkov in s svojimi pravicami, ki jih ima na tej podlagi.

Potnik lahko poda soglasje za obdelavo svojih osebnih podatkov na privolitvenem obrazcu Hittours-a, za namene neposrednega trženja

oz. obveščanja o aktualnih ugodnostih, posebnih in prilagojenih ponudbah. preko katerega se tudi v celoti seznanj s politiko varovanja osebnih podatkov upravljavca.

### **16. KONTAKTNI PODATKI:**

Potnik lahko v primeru težav, potrebe po pomoči ali za potrebe pritožbe glede neskladnosti izvajanja storitev s pogodbo, ko je Hittours organizator potovalne storitve ali turističnega paketa, komunicira preko naslednjih komunikacijskih kanalov:

*Pisno na naslov:* Potovalna agencija Hittours, Delpinova 7A, 5000 Nova Gorica, Slovenija

*Po telefonu na št.:* +386 5 335 1070

*Po elektronski pošti:* hittours@hit.si

V primerih ko Hittours ni organizator potovalne storitve, temveč zgolj prodajalec svetujemo, da se potnik najprej obrne neposredno na organizatorja potovalne storitve ali turističnega paketa.

### **17. KONČNA DOLOČILA**

V vseh cenah iz ponudbe Hittours-a je že vključen davek na dodano vrednost.

Družba HIT d.d. Nova Gorica ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga zasebni uporabnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. Ostale podatke povezane z izvensodnim reševanjem potrošniških sporov bo HIT d.d. Nova Gorica objavila na svoji spletni strani [www.hit.si](http://www.hit.si).

V primeru spora med strankami je za vse spore pristojno sodišče v Novi Gorici in se uporablja slovensko pravo.

Hittours si pridržuje pravico spreminjanja teh Splošnih pogojev.

Z začetkom veljavnosti teh splošnih pogojev prenehajo veljati do sedaj veljavni Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje v organizaciji HIT d.d. Nova Gorica, PA Hittours.

Nova Gorica, 23. 8. 2019

HIT d.d. Nova Gorica