

1. SPLOŠNA DOLOČILA

Ti splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje so sestavni del pogodbe, ki jo sklene HIT d.d. Nova Gorica, Potovalna agencija HITTOURS Nova Gorica (v nadaljevanju: Hittours) in potnik. Splošni pogoji veljajo takrat, ko je Hittours organizator lastnega turističnega aranžmaja, ki tudi jamči za izvedbo aranžmaja v skladu z razpisanim programom.

Ti splošni pogoji so tudi sestavni del pogodbe o nakupu letalske vozovnice, ki jo sklene Hittours in potnik, pri čemer pa v tem primeru velja in se uporablja samo določilo 4. odst. 7. točke teh splošnih pogojev v zvezi z rezervacijsko pristojbino (TSC), poleg pogodbenih in splošnih določil letalskega prevoznika.

Kot potnik se po teh splošnih pogojih in navodilih šteje vsaka oseba, ki sklene pogodbo za turistični aranžma ali pogodbo o nakupu letalske vozovnice.

2. PRIJAVA in PLAČILO

Potnik ob prijavi za turistični aranžma predloži vse potrebne dokumente in podatke ter vplača prijavnino po veljavnem ceniku in akontacijo v višini 30% osnovne cene aranžmaja. Preostali znesek potnik poravnava najkasneje 14 dni pred začetkom koriščenja aranžmaja, 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 (VI. 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 inštrumenta, 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.

3. STORITVE VKLJUČENE V OSNOVNO CENO ARANŽMAJA

Osnovne cene turističnega aranžmaja vključujejo storitve, ki so navedene v programu pod rubriko »Cena vključuje«. 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 10% od dogovorjene cene. Če podražitev cene preseže 10% dogovorjene cene ima kupec pravico do prekinitve pogodbe.

4. DODATNE STORITVE IN DOPLAČILA

Dodatne storitve so storitve, ki niso vključene v osnovno ceno turističnega aranžmaja (enoposteljna soba, turistična taksa, posebna prehrana, ...), zato jih potnik plača posebej, razen če ni v programu drugače določeno. Če so pri posameznem aranžmaju razpisane posebne oz. dodatne storitve, jih potnik doplača k osnovni ceni aranžmaja (ob prijavi oz. pri poročilu, če je

tako navedeno v programu). Potnik posreduje željo za posebne storitve ob prijavi in jih doplača na osnovno ceno aranžmaja.

5. HITTOURSOVA PRAVICA DO ODPOVEDI IN SPREMEMBE POTOVANJA

Hittours si v skladu z veljavno zakonodajo pridržuje pravico do popolnega ali delnega odstopa od pogodbe, če nastopijo pred izpolnjevanjem ali med izpolnjevanjem pogodbe izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati niti se jim izogniti ali jih odvrniti, ki pa bi bile ob sklenitvi pogodbe za Hittours utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi bile takrat podane.

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

Če Hittours odstopi od pogodbe 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.

Hittours si v skladu z veljavno zakonodajo pridržuje tudi pravico do spremembe programa turističnega aranžmaja, če jih povzročijo izredne okoliščine, ki jih Hittours ni mogel pričakovati niti se jim izogniti ali jih odvrniti. Stroške nastale s spremembo programa, trpi Hittours, zmanjšanje stroškov pa gre v prid potniku. Dogovorjena nastanitve (prenočitve) se sme zamenjati samo za nastanitve (prenočitve) v objektu iste kategorije, ali v breme Hittours v objektu višje kategorije, in samo v dogovorjenem kraju.

Če je bil program potovanja brez utemeljenega razloga bistveno spremenjen, mora Hittours vrniti vse tisto, kar je prejel od potnika, ki je zaradi tega odstopil od potovanja, ki je zaradi tega odstopil od potovanja. Če je bil program bistveno spremenjen med izpolnjevanjem pogodbe, plača potnik, ki odstopi, samo dejanske stroške opravljenih mu storitev.

6. POTNIKOVA ODPOVED ALI SPREMEMBA POTOVANJA

Potnik ima pravico do odpovedi aranžmaja. V tem primeru ima Hittours pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi pogodbe. Višina povračila stroškov je odvisna od časa, v katerem je potnik predložil odpoved. 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 aranžmaja je odvisna od časa pred dnevom pričetka opravljanja storitve, v katerem je potnik odpovedal pogodbo o potovanju:

- do 30 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve - 20% cene aranžmaja;
- 29 do 15 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve - 30% cene aranžmaja;
- 14 do 8 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve - 60% cene aranžmaja,
- 7 do vključno dneva odhoda oz pričetka opravljanja storitve - 100% cene aranžmaja,
- neudeležba brez odpovedi - 100% cene aranžmaja.

Če se potnik ne pojavi ali odpove pogodbo na dan začetka potovanja ali celo po njegovem začetku, ga Hittours bremeni za celotno vrednost aranžmaja, ki je lahko povečana do višine dejanskih stroškov. Ob odpovedi pogodbe mora potnik podpisati odpovedni dokument. V primeru, da zavrne podpis tega dokumenta, se šteje, kot da pogodbe o aranžmaju 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.

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 Hittours zaračuna potniku le administrativne stroške v višini 15,00€.

7. ZAVAROVANJE RIZIKA ODPOVEDI

Če potnik ob prijavi predvideva, da morda zaradi določenih okoliščin (ki utegnejo nastopiti pri njem ali v njegovi ožji družini) aranžmaja ne bo koristil, lahko sklene zavarovanje rizika odpovedi pred odhodom, ki ga Hittours ponuja preko zavarovalnice Triglav d.d.. V tem primeru veljajo »Splošni pogoji za zavarovanje odpovedi turističnih potovanj« zavarovalnice Triglav d.d., ki jih potnik prejme ob sklenitvi zavarovanja. Potnik uveljavlja povračilo vplačanega zneska iz naslova vplačanega zavarovanja neposredno pri zavarovalnici Triglav d.d., le ob predložitvi ustreznih pisnih dokazil. Ob podpisu pooblastila, lahko povračilo vplačanega zneska zanj pri zavarovalnici Triglav d.d. uveljavlja Hittours, ki si za posredovanje pri uveljavljanju zaračuna strošek 25,00 €.

Zavarovanje znaša 2,67% cene aranžmaja.

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 torej pravico do povračila vplačanega zneska za pogodbeno dogovorjene turistične storitve, zmanjšane za administrativne stroške in vplačilo zavarovanja.

V primeru, ko je predmet pogodbe nakup letalske vozovnice, Hittours poleg administrativnih stroškov zadrži tudi rezervacijsko pristojbino (TSC). Potnik ima iz naslova vplačanega odpovednega rizika torej pravico do povračila vplačanega zneska za pogodbeno dogovorjene turistične storitve, zmanjšane za administrativne stroške, vplačila odpovednega rizika in TSC. Hittours ne odgovarja za druge morebitne stroške, ki jih je imel potnik zaradi načrtovanega potovanja ali druge turistične storitve po pogodbi o potovanju (npr. stroški cepljenja, vizum, potni stroški, ipd.). Če potnik ne prične s koriščenjem aranžmaja na dan, ki je določen kot začetek in aranžmaja pred začetkom ne odpove, nima pravice do uveljavljanja vračila vplačila na podlagi vplačanega zavarovanja.

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.

Zahtevka za uveljavitev rizika odpovedi potovanja ni mogoče uveljavljati po datumu začetka potovanja oz. letovanja, kakor tudi ne za čas neizkoriščenega dela potovanja ali letovanja.

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 zavarovalnice.

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

8. 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.

9. 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 opravljeno 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: Takoj na kraju samem potnik reklamira neustrezno storitev neposredno Hittours. Potnik mora pri odpravljanju vzroka pritožbe sodelovati s Hittoursom 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.

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 poslani 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.

10. UPORABA PODATKOV

Hit vse pridobljene podatke o potnikih varuje v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov. Šteje se, da potnik s podpisom pogodbe pristaja na uporabo teh podatkov z namenom, da se izpolnijo pogodbene obveznosti in pravice ter tudi za namene neposrednega trženja, raziskave trga, segmentacije kupcev, statistične obdelave in obveščanja o ponudbi Hittoursa in njegovih poslovnih partnerjev. V kolikor potnik tega ne želi, lahko to izjavi ob prijavi na potovanje.

11. KONČNA DOLOČILA

V vseh cenah iz ponudbe Hit je že vključen davek na dodano vrednost. V primeru spora med strankami je za vse spore pristojno sodišče v Novi Gorici in se uporablja slovensko pravo.
IT d.d. Nova Gorica

Nova Gorica, 1.7.2013