

## **Opći uvjeti i upute za turističke aranžmane**

---

### **OPĆE ODREDBE**

- Opći uvjeti i upute sastavni su dio ugovora, odnosno uputnice/vaučera, odnosno putnog dokumenta koji sklapaju HIT turizam d.o.o., Zagreb (u nastavku HIT turizam) odnosno ovlaštena agencija i putnik koji se prijavljuje za određeni turistički aranžman; putovanje ili paketni odmor = paušalni aranžman (u nastavku se za sve zajedno upotrebljava fraza *turistički aranžman*).
- U slučaju da je u pojedinom programu, glede bilo koje točke ovih Općih uvjeta i uputa drugačije određeno, vrijedi navod, odnosno odredba navedena u programu.
- Opći uvjeti vrijede za turističke aranžmane za koje se po zakonu o zaštiti potrošača HIT turizam smatra organizatorom, te za turističke aranžmane drugih organizatora putovanja kod kojih posreduje HIT turizam. Za turističke aranžmane kod kojih HIT turizam samo posreduje vrijede i opći uvjeti stvarnog organizatora.
- Stvarni organizator putovanja je turistička agencija koja je u ugovoru o putovanju (računu) navedena kao organizator putovanja i jamči za izvedbu objavljenog programa po sadržaju aranžmana. HIT turizam ni u kojem slučaju nije stvarni organizator putovanja i nije prisutan ni u kojoj destinaciji. U destinacijama su prisutni samo predstavnici stvarnih organizatora.

### **POSREDOVANJE**

- HIT turizam nastupa isključivo kao posrednik pri sklapanju ugovora o organiziranom putovanju i ne odgovara za usluge u programima. HIT turizam odgovara samo za informiranje odnosno posredovanje, te od organizatora primljene informacije predaje putniku.
- HIT turizam izvršava rezervaciju kod stvarnog organizatora putovanja na račun i u ime naručitelja.

### **CIJENE**

- Vrijede cijene koje su određene u programima i u ponudama, koje putnik prije plaćanja računalno generiranog izabranog informativnog upita, treba nužno i telefonski provjeriti.
- Svi organizatori putovanja za koje je HIT turizam posrednik u programima zadržavaju pravo na promjene cijene programa u skladu s obligacijskim zakonikom i zakonodavstvom valjanim u Republici Hrvatskoj, u slučaju promjena u mjenjačkom tečaju, tarifama prijevoznika, drugih usluga i cijena koje utječu na cijenu programa. O mogućoj promjeni cijena stvarni organizator obavještava putnika pismeno ili usmeno najkasnije 7 dana prije početka putovanja. Ako se cijena povisi za više od 10 %, putnik može odustati od ugovora bez troškova. A organizator putem HIT turizam d.o.o. putniku vrati uplaćeni iznos.
- U programu može biti određeno da putnik plaća usluge koje će biti obavljene na samom odredištu. U tom slučaju odgovorni organizator programa, odnosno HIT turizam nastupa samo kao informator, a ne kao posrednik ili organizator. U takvom slučaju putnik sve reklamacijske zahtjeve podnosi neposredno kod strane osobe na samom odredištu (u inozemstvu), gdje je platio uslugu.

### **ZAKON O ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA**

HIT turizam sve dobivene podatke o putnicima i naručiteljima štiti u skladu sa zakonom o zaštiti osobnih podataka. Smatra se da putnik slanjem obrasca za narudžbu na kojem je označio da se slaže s općim uvjetima pristaje na uporabu tih podataka sa svrhom da se ispune ugovorne obveze i prava, te za svrhu neposrednog trgovanja, istraživanja tržišta, segmentacije kupaca, statističke obrade i obavješćivanja o ponudi.

Slažem se da HIT turizam i zaposleni djelatnici za svrhu moje narudžbe u poduzeću upotrebljavaju moje osobne podatke koje sam poduzeću posla/o/la putem interneta.

## **USLUGE UKLJUČENE U CIJENU ARANŽMANA**

- Ako u programu nije drugačije određeno, u cijenu aranžmana uključene su prijevozne, hotelske i ugostiteljske usluge navedene u programu putovanja, kao i organizacija putovanja.
- Ako u programu nije drugačije određeno, vrijede cijene pojedinoga turističkog aranžmana po osobi, za smještaj u dvokrevetnim sobama.
- Ponuda pod zrakoplov+hotel (ili i pod nazivom  *cjeloviti aranžman, paušalno putovanje* ) uključuje sljedeće: povratnu zrakoplovnu kartu, zrakoplovne pristojbe, prijevoz od zračne luke do hotela i natrag, smještaj u odabranom objektu s odabranom uslugom (prema opisu iz kataloga odgovornog organizatora aranžmana) i barem telefonski dostupnog predstavnika organizatora u destinaciji. U slučaju stranih stvarnih organizatora, predstavnici su na destinacijama govornici stranog jezika (najčešće govornici njemačkoga jezika). I kod odlazaka s ljubljanske zračne luke mogu biti odgovorni predstavnici koji govore njemački ili hrvatski.
- Prema međunarodnim standardima vrijedi pravilo da  *check-in*  - prijava u sobe u hotelu - ne bude prije od 12 h do 15 h; a  *check-out*  - napuštanje sobe - najkasnije između 10 i 11 h. Putnik se može individualno dogovoriti drugačije s hotelijerom, naravno, prema mogućnostima i uvjetima hotelijera.
- U cijenu su uključene zrakoplovne i sigurnosne pristojbe koje je zračni prijevoznik obvezan podmiriti za upotrebu zračne luke, ali u cijenu nisu uključene razne pristojbe koje se u određenim zračnim lukama zaračunavaju neposredno od putnika, kao što su različite izlazne pristojbe, ulazne pristojbe, pristojbe za zračne usluge, turističke pristojbe... U cijenu također nisu uključene vize ako to nije izričito navedeno u ponudi. Za moguće takve nadoplate putnik se mora raspitati sam i one ni u kojem slučaju nisu regresirane od strane organizatora putovanja odnosno izdavatelja zrakoplovnih karata odnosno HIT turizam d.o.o.
- U cijenu nije uključen prijevoz posebne ili dodatne prtljage, kao što je određeno prema uvjetima pojedinog prijevoznika.

## **POSEBNE USLUGE**

- Posebne usluge su one usluge koje u pravilu nisu uračunate u cijenu aranžmana (jednokrevetna soba, posebna prehrana, mogući dodatni izleti itd.) ili su za njih u programu predviđene nadoplate (vize, plaćanje zračnih usluga, dodatna prtljaga itd.), zato ih putnik posebno plaća, osim ako u programu nije određeno drugačije.
- U slučaju da su uz posebni aranžman ponuđene posebne odnosno dodatne usluge, putnik izriče želje za tim uslugama uz prijavu, a doplaćuje ih uz cijenu aranžmana kad je to moguće.
- Objavljene cijene dodatnih, odnosno posebnih usluga valjane su samo u slučaju narudžbe i plaćanja tih usluga, uz narudžbu i plaćanje osnovnog aranžmana na mjestu prijave ako u programu nije određeno drugačije.

## **PRIJAVA**

- Putnik se za program prijavi u postupku prijave putem internetske stranice, u poslovnici ili putem ovlaštene agencije. Postupak prijave započinje popunjavanjem obrasca za upit putem internetske stranice, odnosno upitom putem telefona, odnosno u poslovnici. Ponuda sadržava točne podatke o određenom programu, ali se poziva na program u kojem su ti podaci navedeni.
- Putnik kod upita označi da je upoznat s općim uvjetima i da ih u cijelosti prihvaća, tako tekst Općih uvjeta postaje pravna obveza i za putnika i za HIT turizam, a isto se tako smatra da su Opći uvjeti sastavni dio ugovora kad se naručitelj raspituje telefonom ili putem elektroničke pošte.
- Putnik je obvezan u prijavi navesti sve podatke pravilno, bitan je i pravilan redoslijed,

prezime i ime, bitno je priložiti dokumente i listine koje zahtijeva program te platiti moguću pristojbu za prijavu i moguće troškove rezervacije. Imena i prezimena prijavljenih putnika moraju biti identična kao na dokumentima s kojima će putovati (kao u putovnici ili na osobnoj iskaznici.)

- Kupac je svaku ponudu prije izvršenja plaćanja obavezan provjeriti pomoću bilo kojeg sredstva komunikacije kod prodajnog referenta HIT turizam. U slučaju pismene ili usmene potvrde poslana ponuda od strane prodajnog referenta, može se izvršiti plaćanje nakon ponude. Ponuda vrijedi do 3 dana, odnosno manje, ako dođe do promjene cijene ili popunjenosti kapaciteta. U samoj računalno generiranoj ponudi može doći i do greške, u slučaju greške HIT turizam ne odgovara za moguću štetu koja iz toga proizlazi. Naručitelj je obavezan o takvoj greški odmah obavijestiti HIT turizam
- Primitak iznosa uplate nakon ponude na transakcijski račun HIT turizam i/ili slanje potvrde o plaćanju na telefaks ili e-adresu HIT turizam-a smatra se putnikovim prihvaćanjem ponude. Ako je potvrda poslana izvan radnog vremena HIT turizam, ona se obradi sljedeći radni dan.
- Ugovor se smatra sklopljenim kad HIT turizam izvrši fiksnu rezervaciju i zatim to putniku potvrdi.
- U slučaju da HIT turizam primi uplatu, a u danom trenutku više nema slobodnih mjesta ili se cijena promijenila, primljeni se iznos prema uputama uplatitelju vrati u što kraćem mogućem vremenu ako uplatitelj ne odabere alternativnu ponudu.
- U slučaju da putnik u postupku prijave ne navede pravilne podatke, odgovoran je za sve troškove odnosno posljedice nastale zbog pogrešnih podataka.

### **MOGUĆNOST OSIGURANJA OD RIZIKA OTKAZIVANJA**

- Putnik ima mogućnost u postupku prijave za svaki program doplatiti osiguranje od rizika otkazivanja programa. Za osiguranje od rizika otkazivanja vrijede opći uvjeti osiguranja u kojem je osiguranje sklopljeno. HIT turizam u tom slučaju u ime i za račun putnika sklopi s odabranim osiguranjem ugovor o osiguranju od rizika otkazivanja.
- Kod mogućeg nastupa osiguranog slučaja i posljedično otkaza aranžmana HIT turizam ima pravo na zaračunavanje administrativnih troškova prijave i odjave te transakcije plaćanja u fiksnom iznosu 25 EUR/os, isto tako se putniku ne vraća uplaćena premija osiguranja.
- Ako putnik putovanje ne započne na dan koji je određen kao početak putovanja i putovanje prije samog početka ne otkáže, nema pravo na priznavanje povrata uplate.
- Otkaz putovanja mora biti podnesen u pisanom obliku (može elektroničkom poštom ili u hitnom slučaju putem SMS poruke) i mora doći do HIT turizam prije početka putovanja. Putnik koji je otkazao putovanje putem elektroničke pošte obavezan je provjeriti je li ona stigla do naslovnika. HIT turizam u pismenom obliku (putem elektroničke pošte) potvrđuje primitak otkaza ako i kada ga primi.

### **PLAĆANJE**

- Danom plaćanja smatra se dan kad putnik unutar radnog vremena izvrši uplatu na blagajni HIT turizam ili u ovlaštenoj agenciji odnosno u slučaju plaćanja na transakcijski račun HIT turizam Naručitelj mora HIT turizam poslati još potvrdu o uplati putem telefaksa ili e-maila u okviru vremena otvaranja, inače se danom uplate smatra samo dan kad je iznos viđen na računu HIT turizam
- Pristojbu za prijavu odnosno troškove rezervacije za osnovni aranžman HIT turizam ne zaračunava.
- A zaračunava se usluga najave posebnih usluga koje nisu dio samog osnovno aranžmana, kao što je npr. najava zračnom prijevozniku za željenu rezervaciju sjedala u zrakoplovu ili tzv. dječje košarice za dojenčad ili npr. posebne prtljage, kao što je sportska oprema ili veća težina od dopuštene i slične posebne najave. Zaračunava se sama usluga najave, i to u visini

od 25 EUR/ najava, a s time još nema jamstva da će najavljeno od strane izvođača usluge sigurno biti potvrđeno. Potvrda učinjenoga ovisi neposredno o izvođaču usluge.

- Ako je u ponudi posebno određeno da je za rezervaciju potreban samo djelomični predujam, završno plaćanje po programu mora biti izvršeno najkasnije 21. dan prije predviđenog odlaska. U slučaju da preostali dio cijene aranžmana putnik ne plati u predviđenom roku, smatra se da je aranžman na dan odlaska otkazao i HIT turizam se ponaša po odredbama o putnikovu otkazu aranžmana.

- Plaćanje putniku jamči, pod uvjetima određenim u ovim općim uvjetima i uputama za turističke aranžmane sudjelovanje, odnosno slobodno mjesto na pojedinom turističkom aranžmanu ili putovanju.

- za tzv. "rezervacije na upit" vrijede posebni uvjeti

- Putnik je pri dolasku obavezan voditelju putovanja priložiti dokument o plaćenom aranžmanu (putnička uputnica/vaučer ili potvrda o rezervaciji ili/i potvrda o uplati); u suprotnom slučaju voditelj putovanja putnika neće primiti na putovanje, odnosno aranžman.

### **REZERVACIJE NA UPIT**

- Rezervacija na upit znači da stvarni organizator putovanja nema odmah na raspolaganju odgovarajuće kapacitete, a putnik želi da ih posebno za njega pokuša osigurati. Za najavu rezervacije na upit potrebno je izvršiti plaćanje nakon ponude. Ako organizator rezervaciju ne može potvrditi, putniku se u što kraćem vremenu po njegovim uputama vrati uplaćeni iznos u cijelosti, a u suprotnom slučaju, to jest u slučaju potvrde rezervacije, putnik je obavezan izvršiti još moguće preostalo završno plaćanje do punog iznosa navedenog na ponudi. Rezervacija na upit se smatra fiksnom rezervacijom i poslije uplate, dok se čeka odgovor o raspoloživosti aranžmana od strane stvarnog organizatora, nije moguće otkazati rezervaciju bez storno troškova. Storno troškovi iznose 100% od iznosa uplate.

### **OSIGURANJA**

- Osiguranja obično nisu uključena u cijenu programa, osim u slučaju da je to u ponudi izričito navedeno. Savjetujemo vam da sklopite zdravstveno osiguranje s asistencijom u inozemstvu, za pokriće troškova nepredviđene bolesti u inozemstvu ili nezgode za vrijeme putovanja ili boravka u inozemstvu.

- Preporučujemo i sklapanje turističkog osiguranja od posljedica krađe i oštećenja osobne prtljage.

- Preporučujemo i osiguranje od rizika otkaza, za posebno određene nepredvidljive slučajeve zbog kojih ne biste mogli sudjelovati na putovanju.

### **PUTNIKOVA PROMJENA REZERVACIJE**

- Promjene rezervacije od strane putnika moguće su samo po općim uvjetima stvarnog organizatora putovanja. U slučaju da je promjena putovanja moguća, osim troškova promjene koje zaračuna stvarni organizator, putnik plaća još administrativne troškove HIT turizam-a u visini od 35 EUR po promjeni. U određenim slučajevima promjene putovanja nakon potvrde rezervacije nisu moguće. Kad promjena nije moguća, može se napraviti otkaz putovanja po općim uvjetima stvarnog organizatora i nova rezervacija.

- U slučaju rezervacije REDOVITIH ZRAKOPLOVNIH LINIJA promjene NISU moguće, a nije moguća ni promjena ili ispravak imena putnika. Moguće je samo storniranje prema uvjetima i pravilima tarifnog razreda zračnog prijevoznika za određenu zrakoplovnu kartu i rezervacija nove zrakoplovne karte.

### **PUTNIKOV OTKAZ REZERVACIJE**

- Putnik ima pravo pismeno otkazati putovanje u poslovnici odnosno putem sredstava

komunikacije na način na koji je primio potvrdu svoje rezervacije. Kod načina otkaza elektroničkom poštom putnik je obavezan provjeriti je li otkaz pristigao na pravu adresu. HIT turizam kod primitka otkaza elektroničkom poštom potvrdi putniku primitak, inače se smatra da otkaz nije poslan.

-Smatra se da je aranžman storniran na dan u kojem je pismena obavijest o storniranju u OKVIRU RADNOG VREMENA dospjela u HIT turizam d.o.o.. Ako je pismena obavijest o storniranju dospjela u HIT turizam d.o.o. izvan radnog vremena, smatra se da je dospjela tek na sljedeći radni dan.

- U slučaju otkaza paušalnog aranžmana (to je jedinstvena ponuda zrakoplov+hotel) putnik ima pravo na proporcionalni povrat uplate prema općim uvjetima stvarnog organizatora turističkog aranžmana. Visina troškova otkaza ovisi o vremenu u kojem je putnik predao otkaz i osnovnoj cijeni. Osim troškova otkaza koje zaračuna stvarni organizator putovanja, HIT turizam d.o.o. zaračunava još administrativne troškove u visini od 35 EUR/osoba.

Aktualnu tablicu stvarnog organizatora vezanu uz troškove otkaza predmetnog aranžmana, s obzirom na vrijeme otkaza putnik dobiva na pismeni zahtjev u HIT turizam. Posebni uvjeti vrijede za turističke aranžmane koji su vezani na redovne avionske linije.

- Za izračun troškova otkaza bitna je osnovna cijena aranžmana. Za dodatno najavljene usluge, kao što su npr. posebna prtljaga, rezervacija sjedala, dodatno sklopljena osiguranja, vize i slično, u slučaju otkaza od strane putnika novac se ne vraća, na te dodatne usluge se zaračunava 100% troškova otkaza. Osnovna cijena turističkog aranžmana je, dakle, cijena koja je zaračunana za glavnu uslugu i ne obuhvaća dodatno odabrane usluge.

- U slučaju otkaza REDOVNIH ZRAKOPLOVNIH KARATA, REZERVACIJA SAMIH ZRAKOPLOVNIH KARATA (npr. letovi sa Air Berlin grupa, Condor...), KRSTARENJA, KRUŽNIH PUTOVANJA, PUTOVANJA, NAJMA VOZILA i PLOVILA, PAUŠALNIH ARANŽMANA VEZANIH NA REDOVNE LINIJE, PAUŠALNIH ARANŽMANA U NOVOGODIŠNIM ILI BOŽIĆNIM TERMINIMA, PAUŠALNIH ARANŽMANA U VRIJEME POSEBNIH PRAZNIKA U DESTINACIJAMA (npr. karneval u RIJU...) i DRUGI POSEBNI PAKETI (npr. posebni sportski paketi, pješački, teniski, golf paketi...) troškovi otkaza su 100% osnovne cijene već odmah nakon fiksne potvrde.

- U slučaju da su karte odnosno putni dokumenti putniku već poslani, on ih je obavezan vratiti, inače se obračunavaju dodatni troškovi obrade od 100 EUR/pogođenoj osobi.

- Unutar programa putnik može prekinuti program samo po vlastitoj želji i uz pismenu izjavu o prekidu u tom slučaju putnik nema pravo na povrat troškova.

- Putnik može unutar programa promijeniti program, odnosno naručene usluge samo s prethodnom pismenom suglasnošću mjesnog/lokalnog agenta s kojim putnik sklapa novi sporazum/ugovor.

- Ako putnik ima sklopljeno osiguranje od otkaza, za povrat troškova vrijede opći uvjeti osiguravajuće kuće u kojoj je sklopljeno osiguranje.

- Ako putnik putovanje ne započne na dan, koji je određen kao početak putovanja i putovanje prije samog početka ne otkaže, nema pravo na ostvarivanje bilo kakvog povrata, ni na osnovi uplaćenog osiguranja od rizika otkaza (odstupnine).

- Ako putnik putovanje ne započne na prvi dan koji je određen kao početak, daljnje usluge automatski se storniraju/otkažu s otkaznim troškovima od 100%, a ako putnik to ne želi mora o tome odmah obavijestiti stvarnog organizatora, odnosno zračnog prijevoznika.

OPĆA INFORMATIVNA LJESTVICA OTKAZNIH TROŠKOVA U SLUČAJU PAUŠALNIH ARANŽMANA (paketni odmor) kad ne vrijede opći uvjeti stvarnog organizatora:

- do 31. dana prije odlaska 55% osnovne cijene,

- do 16. dana prije odlaska 65% osnovne cijene aranžmana

- do 9. dana prije odlaska 75 % osnovne cijene aranžmana

- do 4. dana prije odlaska 95% osnovne cijene aranžmana
- od 3. dana prije odlaska 100% osnovne cijene aranžmana, a u svakom slučaju najmanje 50 EUR/ pogođenoj osobi.

Ako putnici pravodobno ne dođu na mjesto odlaska ili uopće ne dođu na dan odlaska ili kod prijave za putovanje ne ispunjavaju uvjete i zato su odbijeni od strane izvođača usluge, tzv. NO SHOW, zaračunaju se troškovi storniranja od 100%.

**OPĆA INFORMATIVNA LJESTVICA OTKAZNIH TROŠKOVA U SLUČAJU NAJMA APARTMANA ZA ODMOR, STANOVA ili KUĆA, VILA, REZIDENCIJA i slično, za slučajeve kad ne vrijede opći uvjeti stvarnog organizatora:**

- do 65 dana prije predviđenog odlaska troškovi storniranja su 30% osnovne cijene
- 64.-35. dan prije odlaska troškovi storniranja su 60% osnovne cijene
- od 34. dana na dalje troškovi storniranja su 100% osnovne cijene.

A u svakom slučaju najmanje 50 EUR:

U slučaju da je u pojedinom predmetu dokaziva šteta veća nego što su gore opći predviđeni storno troškovi, HIT turizam d.o.o. ima pravo samo to zaračunati putniku, koji je otkazao naručeno.

Datumom odlaska smatra se dan kad započne prva usluga po ugovoru.

Ako su u konkretnoj ponudi navedeni drugačiji uvjeti storniranja ili promjene, valjani su navodi u konkretnoj ponudi.

### **OTKAZ PUTOVANJA ILI PROMJENA PROGRAMA**

- Svi organizatori i zračni prijevoznici zadržavaju pravo na otkaz putovanja ili promjene programa putovanja u skladu s valjanim zakonodavstvom i europskim smjernicama.
- Do takvih otkaza ili promjena može doći ako prije ili za vrijeme izvođenja programa dođe do izvanrednih okolnosti, koje nije bilo moguće očekivati, ukloniti ih ili izbjeći. Do promjene dana i vremena odlaska može doći i zbog promjene zrakoplovnog voznog reda ili nastupa više sile i promjene smjera putovanja, u skladu s valjanim propisima u putničkom prometu. U takvom slučaju putnici nemaju pravo na odštetu. Organizatori ni HIT turizam ne preuzimaju odgovornost za promjene programa zbog nastupa bilo kakve više sile. U takvom slučaju putnicima se mogu osigurati usluge u promijenjenom obliku, s obzirom na postojeće mogućnosti. Putnik je u takvom slučaju obavezan stupiti u kontakt s predstavnikom stvarnog organizatora i zajedno s njim pomoći i sudjelovati u traženju odgovarajućeg rješenja.
- U slučaju otkaza putovanja od strane stvarnog organizatora, putnik ima pravo na cjelokupni povrat uplaćene cijene aranžmana, a nema pravo na povrat troškova vize potrebne za ulazak u državu ili troškova cijepjenja koja su zahtijevana programom.

### **PUTNI DOKUMENTI**

- Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati valjanu individualnu putovnicu ili drugi valjani odgovarajući dokument s kojim može ući u pojedinu državu. U slučaju da pojedine države uvjetuju ulazak u državu s određenom vremenskom valjanošću putnog dokumenta prije isteka valjanosti na dan ulaska, putnik je obavezan na te odredbe sam paziti i HIT turizam za moguće neugodnosti ili prisilni prekid putovanja putnika po toj osnovi ne odgovara. Obično države koje zahtijevaju kupnju vize ili turističke kartice uvjetuju da putovnica mora biti valjana barem još 6 mjeseci nakon izlaska iz dotične države (npr. Egipat, Tunis, Kuba...)
- Putnik je obavezan prije putovanja, odnosno do roka koji je određen u programu izvaditi vize za državu u koje putuje.
- Ako putnik te obveze ne ispuni, HIT turizam djeluje po odredbama o putnikovu otkazu putovanja.

HIT turizam ne jamči za točnost informacija dobivenih od mjerodavnih veleposlanstava. U slučaju zabrane ulaska u državu ili druge prepreke, sve troškove snosi putnik sam.

- Zbog zahtjeva u međunarodnom putničkom prometu (zračni, brodski, autobusni...) putnik je obavezan uz prijavu priložiti sve potrebne podatke o svim sudionicima putovanja ili ljetovanja koje prijavljuje. Podaci se moraju u cijelosti poklapati s podacima u službenim dokumentima, koje su sudionici putovanja obvezni u skladu s propisima o prelasku državne granice i odgovarajućim inozemnim zakonodavnim aktima nositi sa sobom. U slučaju da pogrešni podaci uzrokuju kašnjenje, dodatne troškove ili prekid putovanja, za sve troškove nastale sudionicima putovanja odgovara samo putnik sam.

- Kad dijete u dobi do 15 godina putuje u inozemstvo ili iz inozemstva bez pratnje zakonitog skrbnika, osim putnog dokumenta treba još dopuštenje zakonitog skrbnika. Obrazac dopuštenja je propisanog oblika i možete ga dobiti u upravnoj jedinici koja ga i potvrđuje, a isto ga tako može potvrditi organ Republike Hrvatske u inozemstvu, koji je ovlašten za rješavanje konzularnih pitanja.

### **OBVEZA PUTNIKA**

-Putnik je obavezan poštovati kućni red u ugostiteljskim i hotelskim objektima te dobronamjerno surađivati s predstavnikom organizatora i izvođačem usluge. Ako putnik ne poštuje svoje obveze, odgovara organizatoru za uzrokovanu štetu, a organizator (stvarni kao odgovorni) odbacuje svaku odgovornost za štetu koju bi putnik mogao pretrpjeti u takvom slučaju. Na putovanju se putnik obavezan ponašati na način kojim ne ugrožava život ili zdravlje sebe ili svojih suputnika i ne ugrožava sam tijekom putovanja. U slučaju da se putnik ponaša u suprotnosti s ovom odredbom, predstavnik ga ima pravo izdvojiti iz daljnjeg putovanja bez povrata bilo kakvih troškova, osim plaćanja koja se obavljaju na samom kraju.

### **OBAVIJESTI PRIJE ODLASKA/PUTOVANJA, VAUČERI i POTVRDE REZERVACIJA**

Prije odlaska na putovanje, najkasnije 2 radna dana prije odlaska, HIT turizam putniku daje odgovarajuće dokumente (ili originalne vaučere ili faksirane vaučere ili potvrde za preuzimanje dokumenata u zračnoj luci ili obavijest o odlasku ili elektroničke karte i potrebne dodatne upute) za putovanje. Iznimka su rezervacije koje su napravljene kasnije od 2 dana prije odlaska sve do dana odlaska – gdje se potrebnu dokumentaciju i upute daje kod primitka uplaćenog iznosa odnosno kod primitka vaučera poslanog od strane stvarnog organizatora. Ako putnik potrebnu dokumentaciju i dodatne upute ne primi, hitno je i bez odlaganja još prije odlaska obavezan o tome obavijestiti HIT turizam, inače HIT turizam opravdano smatra da su dokumentacija i upute primljeni. Štetu koja bi nastala kad bi putnik predao nepotpunu ili nepravilnu adresu za svrhu ispunjenja ugovora putnik snosi sam.

### **CARINSKI I DEVIZNI PROPISI**

putnik je obavezan poštovati sve carinske i devizne propise Republike Hrvatske, kao i svih drugih država u koje i kroz koje putuje. Ako zbog nepoštovanja propisa putnik ne bi mogao nastaviti putovanje, sam snosi sve posljedice i troškove koji u vezi s tim nastanu njemu i svim putnicima.

### **REKLAMACIJE ODNOSNO ŽALBE**

-Putnik treba nepravilnost odnosno manjkavost odmah prilikom utvrđivanja prijaviti na samom mjestu događaja lokalnom predstavniku stvarnog organizatora, neposredno izvođaču usluga, voditelju odnosno ovlaštenoj lokalnoj agenciji, za što mora primiti pismenu potvrdu od strane predstavnika. Putnik je obavezan u destinaciji surađivati i pomagati u traženju rješenja reklamacije lokalnom predstavniku. U slučaju kad bi reklamacija sudeći po sadržaju mogla na kraju lako biti riješena (npr. nedovoljna čistoća sobe, oprema, položaj sobe itd.), a

putnik nije prijavio grešku bez odlaganja na samom mjestu događaja i o nepravilnostima nije odmah obavijestio prethodno navedene osobe, smatra se da se putnik složio s tako obavljenom uslugom i time je izgubio pravo na podnošenje kasnijih reklamacija sa zahtjevom za snizivanjem cijene usluge odnosno plaćanjem štete.

- Putnik je obavezan pismeno podnijeti reklamaciju u propisanom roku. A preporučujemo slanje reklamacije što prije nakon završetka putovanja, ponajprije zbog lakše provjere stvarnog stanja. U slučaju da putnik prijeđe zakonski određeni rok za podnošenje reklamacije, HIT turizam ih sadržajno ne uzima u obzir.

- Bez pismene reklamacije HIT turizam ne obrađuje zahtjev za snizivanjem cijene i za odštetom ni druge zahtjeve. Reklamaciju putnik šalje s preporukom na adresu: HIT turizam d.o.o., Preradovićeve 33, 10000 Zagreb, ili na e-mail adresu [info@lastminutecentar.com](mailto:info@lastminutecentar.com), a u tom slučaju mora nužno provjeriti primitak e-pošte u HIT turizam i dobiti povratni e-mail kao potvrdu primitka, inače se smatra da reklamacija nije predana.

- Reklamacija mora biti osnovana. Uz pismeni zahtjev za snizivanje cijene, odštetom ili drugim zahtjevom putnik mora priložiti odgovarajuću potvrdu hotelijera, prijevoznika odnosno druge odgovarajuće osobe o stvarnom stanju, na osnovi koje putnik ostvaruje svoj zahtjev, a mora biti priložena i pismena potvrda o prijavi greške lokalnom predstavniku. Uz mogući zahtjev povrata dodatnih troškova, nužno mora biti priložen originalni račun s točnom specifikacijom zaračunane usluge odnosno robe.

- HIT turizam posreduje u postupku reklamacije. Navode putnika prosljeđuje stvarnim organizatorima i dane odgovore prosljeđuje putnicima.

- HIT turizam preporučuje da se reklamacije vezane uz aranžmane njemačkih ili austrijskih organizatora pošalje u roku do 3 tjedna nakon završetka putovanja kako bi se izbjegle nepotrebne daljnje komplikacije zbog kasnog podnošenja reklamacije (njemačko/austrijsko zakonodavstvo predviđa samo 1 mjesec za rok žalbe).

- Visina odštete u svakom je slučaju ograničena visinom uplaćenog aranžmana. Najveća naknada zbog reklamacije može dostići iznos reklamiranog dijela aranžmana.

- Dok reklamacijski postupak nije završen i organizator putovanja ne pošalje odgovor na reklamaciju, putnik ne smije potraživati snizivanje cijene ili isplatu štete sudskim putem ili drugim putem pomoću trećih osoba, a isto tako se za to vrijeme obvezuje ostaviti davanja informacija medijima. U slučaju kršenja te obveze putnik duguje organizatoru ugovornu kaznu u visini polovine vrijednosti cijene s njegove strane odabranog turističkog aranžmana, a HIT turizam-u je također odštetno odgovoran. Ako odgovorni organizator putovanja putniku ne da konačni odgovor na njegov zahtjev u roku od 6 mjeseci od primitka zahtjeva, putnik je rasterećen u ovom odlomku navedene obveze.

- Visina odštete u svakom je slučaju ograničena visinom uplaćenog aranžmana, ako krivicom HIT turizam ili stvarnog organizatora nije došlo do provedbe programa ili nekih usluga, putnik ima pravo na odštetu najviše u visini realne vrijednosti neizvedenih usluga. Ova odredba ne vrijedi u slučaju kad HIT turizam ili stvarni organizator ima pravo na otkazivanje aranžmana ili promjenu programa u skladu s odredbama ovih općih uvjeta i zakona.

## **ZDRAVSTVENI PROPISI**

- Prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije za putovanje u određene države putnik je obavezan cijepiti se i osigurati si odgovarajući dokument. Cijepljenje je i obvezno, a ako je takav propis prihvaćen nakon sklapanja ugovora o putovanju, to nije opravdan razlog za prekid ugovora ako ne postoje kontraindikacije za zdravlje putnika.

- U slučaju da su za ulazak u države koje su predviđene u programu zahtijevana određena cijepljenja, svaki si putnik sam mora osigurati međunarodnu potvrdu - žutu knjižicu s upisanim obavljenim cijepljenjima. HIT turizam ne odgovara za moguće komplikacije ili



prekid putovanja putnika zbog putnikova nepoštovanja zdravstvenih propisa države u koju ulazi ili programa za koji se prijavio.

### **PRTLJAGA i ODGOVORNOST ZA PRTLJAGU**

- Za prijevoz prtljage nije odgovoran organizator, agent ili posrednik, oni ne odgovaraju za uništenu ili izgubljenu prtljagu, isto tako ni za krađu prtljage i odnosno drugih dragocjenosti u hotelu. Prijavu izgubljene ili oštećene prtljage putnik sam naslovi na prijevoznika ili hotel.
- Prijevoz prtljage do određene težine koju odredi prijevoznik je besplatan. Uvjeti prijevoza prtljage ovise o trenutnom stvarnom prijevozniku.
- kod zračnog prijevoza putnik ima pravo na besplatan prijevoz određene težine prtljage (po odredbama prijevoznika), a svaki dodatni kilogram putnik nadplaćuje sam na samom mjestu u određenoj valuti odnosno po odredbama zračnog prijevoznika.
- Djeca do dvije godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage.
- Posebna prtljaga se kod različitih prijevoznika različito tretira. Određeni sportski rekviziti (npr. bicikli, surf oprema, ronilačka oprema, golf oprema...) moraju biti na prijevoznika prijavljeni i potvrđeni najmanje 3 – 4 radna dana prije leta (prije nego što je poslana najava, više je mogućnosti za njezino potvrđivanje). Prijevoznici zbog ograničenog kapaciteta zadržavaju pravo na otkaz prijevoza posebne prtljage. A u slučaju potvrde prijevoza posebne zaračuna se nadoplata. Zračni prijevoznici imaju određene različite cijene. Posebnu prtljagu putnik je obvezan prijevozniku prijaviti sam. Ako želi da mu uslugu prijave posebne prtljage obavi HIT turizam, za uslugu same prijave zaračuna se osim cijene po cjeniku prijevoznika još i iznos u visini od 25 EUR/prijavi, a time HIT turizam ne jamči da će prijava od strane izvođača stvarno biti potvrđena.
- Kod zračnog prijevoza za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna tvrtka na osnovi propisa koji vrijede u međunarodnom zračnom putničkom prometu. U slučaju gubitka prtljage putnik ispuni obrazac PIR zrakoplovne tvrtke koja je obavila prijevoz te ga ispunjenog preda predstavniku zrakoplovne tvrtke, a jedan primjerak zadrži za sebe. Na osnovi obrasca zrakoplovna tvrtka isplati mu odštetu po propisima koji vrijede u međunarodnom putničkom prometu.
- HIT turizam d.o.o. ne odgovara za krađu ili oštećenje putnikove prtljage ili drugih osobnih stvari, dragocjenosti i dokumenata iz smještajnih objekata (hotelskih soba, apartmana i slično) i prijevoznih sredstava (zrakoplova, autobusa, brodova itd.).

### **ODGOVORNOST ZA TOČNOST PRIJEVOZNIKA**

- HIT turizam ne odgovara za točnost prijevoza u kopnenom, morskom i zračnom prijevozu kad se on obavlja javnim prijevoznim sredstvima, redovitim ili izvanrednim putničkim prijevozima, plovidbama ili letovima. Odgovornost prijevoznika odgovarajuće je određena u ugovoru između putnika i prijevoznika koji stupa na snagu upotrebom prijevoznog sredstva odnosno završenim slanjem rezervacije. HIT turizam ne odgovara za štetu koja bi nastala po osnovi kašnjenja, otkaza ili promjene prijevoza ili prijevoznog sredstva. Takvu vrstu odštete putnik mora ostvariti neposredno kod prijevoznika, najbolje da na samom mjestu gdje je došlo do štetnog događaja od prijevoznika zahtijeva odgovarajuću potvrdu o stvarnom stanju i odgovarajuće kontaktne podatke relevantne za slanje zahtjeva.
- Organizatori putovanja i HIT turizam zadržavaju pravo na promjene voznog reda, tipova zrakoplova, prijevoznika i smjerova letova (stanke, povratak putem druge zračne luke itd.) koje nastupaju zbog različitih tehničkih i organizacijskih razloga. Isto tako može doći do kašnjenja, koja su najčešće posljedica preopterećenosti zračnog prostora, štrajkova ili lošeg vremena, a organizator na njih nema utjecaja.
- Promjene iz prethodnog stavka u paketnim aranžmanima ne smatraju se promjenom programa putovanja jer su prvi i zadnji dan putovanja namijenjeni isključivo dolasku i

odlasku na destinaciju te s time povezanim transportima, a ne i odmoru.

- Kvaliteta prijevoznih sredstava u pravilu je, ako nije određeno drugačije, prosječne kategorije.

### **GUBITAK DOKUMENATA**

- Ako putnik za vrijeme putovanja izgubi dokumente ili su mu oni ukradeni, a nužno su potrebni za nastavak putovanja ili za povratak u domovinu, putnik si o vlastitom trošku osigura nove.

Kod uređivanja formalnosti u vezi s tim putnik se može za savjete i pomoć obratiti voditelju putovanja ili predstavniku koji zastupa organizatora putovanja.

- U slučaju da putnik mora zbog gubitka ili krađe dokumenata prekinuti putovanje, nema pravo na proporcionalni povrat uplaćenog putovanja.

### **INFORMACIJE**

Informacije koje putnik dobije na mjestu prijave ne obvezuju HIT turizam više od navoda u programu ili ponudi. U slučaju nedoumice uvijek se smatra valjanom pismena ponuda, pismena informacija ili pismeno objašnjenje. HIT turizam ne odgovara za vjerodostojnost slikovnog materijala koji je dostupan putem internetskih stranica. HIT turizam d.o.o. predaje primljene informacije o aranžmanu putniku i pomaže mu kod prijave. Uvjeti za provedbu turističkih aranžmana u skladu su s valjanim općim uvjetima organizatora. HIT turizam pridržava pravo na grešku u predstavljenoj ponudi putem internetske stranice.

### **KATEGORIZACIJE SMJEŠTAJNIH OBJEKATA**

Kategorizacije smještajnih objekata (broj zvjezdica odnosno kategorija objekata) navedene u katalogima većinom su lokalne odnosno nacionalne kategorizacije, a ne kategorizacije HIT turizam-a, zato HIT turizam za njih ne odgovara. Neki stvarni organizatori određenim hotelima određuju i vlastitu kategorizaciju. U takvim slučajevima kad su u katalogima stvarnih organizatora predstavljene njihove kategorizacije, sažete su i u konkretnoj ponudi poslanoj od strane HIT turizam. Za takve kategorizacije jamče stvarni organizatori.

Potrebno je uzeti u obzir da kriteriji kategorizacije u nekim turističkim destinacijama bitno odstupaju od kriterija na koje ste navikli u Hrvatskoj, odnosno u većini zapadnoeuropskih država, zato na tim destinacijama preporučujemo rezervaciju hotela više kategorije.

Kućni red, prehrana, usluge, plaža kao i ostala ponuda hotela pod nadzorom su mjesnih turističkih organizacija. I na te elemente ni organizator, ni HIT turizam nemaju utjecaja.

Kod aranžmana s oznakom AI ( All Inclusive) potrebno je pažljivo pročitati opis usluga u programu odnosno u ponudi, jer *all inclusive* ponuda ne znači jednako za sve. Obično je osnovna usluga AI - puni pansion (doručak, ručak i večera) te uračunato piće uz obroke.

### **POSEBNI UVJETI I UPUTE ZA TURISTIČKE ARANŽMANE**

Ovi posebni uvjeti vrijede za određene pojedine nabrojane turističke aranžmane u onom dijelu koji se razlikuje od općih uvjeta i uputa za turističke aranžmane, a inače i za te aranžmane vrijede opći uvjeti za turističke aranžmane i uputa odnosno odredba u pojedinom programu ako je tamo određeno drugačije.

#### **1. U SLUČAJU SMJEŠTANJA U APARTMANE**

u slučaju da se željeni, naručeni i plaćeni turistički aranžman zasniva na smještaju u apartmanskim objektima odnosno u pojedinačnim apartmanima, moguć je ulazak u apartmane nakon 16:00 na dan početka pojedinog aranžmana. Zadnji dan pojedinog aranžmana apartman je potrebno napustiti i isprazniti do 10:00.

### **TELEFONSKA PRODAJA TURISTIČKIH ARANŽMANA ODNOSNO PUTOVANJA**

Smatra se da je putnik prihvatio odredbe ovih općih uvjeta i ponude onog trenutka kad je telefonski naručio turistički aranžman odnosno putovanje ako u razgovoru nije dogovoreno drugačije.

### **PRODAJA TURISTIČKIH ARANŽMANA PUTEM INTERNETA**

U slučaju narudžbe odnosno prodaje turističkog aranžmana ili putovanja putem interneta, vrijede ovi opći uvjeti i upute za turističke aranžmane i posebni uvjeti, odnosno ponuda, objavljeni na internetskoj stranici.

U slučaju da si odredbe ovih općih uvjeta i uputa za putovanje i odredbe posebnih uvjeta, odnosno ponude objavljene na internetskoj stranici ([www.lastminutecentar.com](http://www.lastminutecentar.com)) proturječe, vrijede odredbe posebnih uvjeta, odnosno ponude.

Smatra se da je putnik prihvatio odredbe ovih općih uvjeta i uputa za putovanje onog trenutka kad je naručio pojedinu uslugu putem INTERNETA.

### **PUTOVANJA U POSLJEDNJI TREN ILI LAST MINUTE ARANŽMANI I OSTALI JEFTINIJI ARANŽMANI**

Putovanje u posljednji trenutak ili »last minute« aranžman znači da je riječ o posljednjim slobodnim turističkim aranžmanima.

Stvarni organizatori povremeno imaju mogućnost nuditi i neke posebno označene jeftinije aranžmane (ponekad nazivane Rulet, Fortuna, Joker...), a kod kojih ime hotela nije nužno poznato već kod sklapanja ugovora. To znači da ime objekta još nije navedeno u ugovoru o putovanju. Kod tih aranžmana stvarni organizator jamči za podatke koji su navedeni u ugovoru i obuhvaćaju najmanje: kategoriju objekta (po nacionalnoj kategorizaciji), tip sobe, uslugu u hotelu i mjesto smještaja, kod tih aranžmana putnik se upoznava s imenom objekta smještaja kad dođe na destinaciju.

Neki stvarni organizatori nude i posebnu uslugu, obično označenu kao Backpacker ili 2Go/2Flug, gdje je u cijenu uključena povratna zrakoplovna karta, s uključenim zračnim lukama, pristojbama te smještajem u odabranom ili usporedivom objektu za 1, 2 ili 3 noćenja, te transfer od zračne luke do hotela (a ne povratni transfer), ostala noćenja teku u samoorganizaciji putnika).

### **PRODAJA REDOVITIH ZRAKOPLOVNIH KARATA - REDOVITE LINIJE**

Kod prodaje redovitih zrakoplovnih karata HIT turizam nastupa samo kao posrednik za sklapanje rezervacije i provedbu plaćanja, za što je od strane izdavatelja zrakoplovnih karata nagrađen apsolutnim iznosom bez obzira na vrijednost zrakoplovne karte. HIT turizam d.o.o. ni na koji način ne odgovara za provedbu leta. HIT turizam d.o.o. ne odgovara za izbor prijevoznika od strane putnika. Putnik sam odabire prijevoznika po svojim željama i kriterijima i za svoj izbor odgovara sam. Kad je putniku poslana potvrda rezervacije time je usluga HIT turizam-a obavljena i završena, od tada je putnik u neposrednom odnosu s odgovornim zračnim prijevoznikom. Kod moguće neprovedbe ili loše izvedbe leta, putnik mora zahtjev za naknadom za uplaćenu zrakoplovnu kartu nasloviti neposredno na prijevoznika. HIT turizam d.o.o. može samo pomoći u slanju zahtjeva i slanju povrata uplate. U slučaju stečaja ili nesolventnosti zračnog prijevoznika, HIT turizam ne odgovara za povrat već uplaćenih karata, zahtjev za povratom može se nasloviti samo na zračnog prijevoznika odnosno u stečajnu masu, a pritom HIT turizam d.o.o. putnicima može ponuditi pomoć u posredovanju. U slučaju stečaja ili nesolventnosti zračnog prijevoznika, odnosno u slučaju kakve druge izvanredne isplate, zbog otkaza leta od strane zračnog prijevoznika, izdavatelj karte zaračunava troškove za povrat uplaćenog iznosa po bsp koji iznose od 18 do 25 EUR po karti, tako nastale troškove obavezan je preuzeti uplatitelj zrakoplovnih karata i oni se odbijaju od isplaćenog iznosa u slučaju povrata. Za povrat uplaćenog iznosa za nerealiziranu uslugu

zračnog prijevoza u svakom je slučaju odgovoran isključivo odgovorni zračni prijevoznik. U slučaju kupnje redovitih zrakoplovnih karata vrijede međunarodno prihvaćena pravila u međunarodnom putničkom zračnom prometu.

### **POSEBNE ODREDBE ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA**

Sažeci po zakonu o zaštiti potrošača – koji se odnose na organizaciju turističkih aranžmana (vrijedi od 15. 1. 2008.):

Uporaba: Zakon se odnosi isključivo na potrošače

Opseg uporabe::Zakon se odnosi isključivo na paketne turističke aranžmane, a ne na druge turističke usluge, redovne zrakoplovne karte su isključene.

### **PRIJAVA NA NOVOSTI ODNOSNO OBAVIJESTI**

Svatko tko popuni ponudu bit će upisan; e-mail automatski dodan za besplatno primanje novosti, obavijesti i posebnih ponuda e-mailom. Moguća je trenutačna odjava klikom na poveznicu koja je u svakom primljenom e-mailu.

### **ZAVRŠNE ODREDBE**

- U slučaju spora među strankama za sve sporove mjerodavan je stvarni sud u Zagrebu.
- U sve cijene iz ponude HIT turizam već je uključen porez od prometa usluga.
- Ovi uvjeti na snazi su od dana njihove objave.

Zagreb, 30. 11. 2011.