

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 se HIT turizam smatra posrednikom. 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 u tom slučaju nije stvarni organizator putovanja i nije prisutan ni u kojoj destinaciji. U destinacijama su prisutni samo predstavnici stvarnih organizatora.

KONTAKT PODACI

Puni naziv tvrtke: HIT Turizam d.o.o. za trgovinu i usluge i turistička agencija

Preradovićeva 33, 10000 Zagreb
Voditelj poslova: Goran Ratković
OIB: 77632709552
MB 02436248
MBS: 080672743
Direktor: Goran Ratković

Nadležni sud: Trgovački sud u Zagrebu

Trg Johna Fitzgeralda Kennedyja 11
10000, Zagrebe

HIT Turizam d.o.o.

Sjedište/adresa: Zagreb, Preradovićeva 33, 10000 Zagreb
Registrirano kod Trgovačkog suda u Zagrebu pod br.: Tt-08/12134-2

Poslovna banka: Zagrebačka banka d.d.

IBAN: HR9023600001102046402
SWIFT CODE: ZABHR2X

Osnivači/članovi društva:

Goran Ratković, OIB: 45968588549, K. Zahradnika 20, 10000 Zagreb

Temeljni kapital: 2.654,46 EUR uplaćen u cijelosti.

Osobe ovlaštene za zastupanje: Goran Ratković, OIB:45968588549

- direktor
- zastupa društvo samostalno i neograničeno

Radno vrijeme sa strankama:

pon-pet 08:30 - 19:00h
sub 09:30 - 12:30h
nedjeljom i praznicima zatvoreno

Dostupni smo na telefon i e-mail:

Telefon: +385 1 4811036 ; mob: +385 98 9688830

E-mail kontakt: info@lastminutecentar.com ; info@avio.hr info@skiportal.hr

Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u objavljivanju i pružanju usluga u turizmu:

Državni inspektorat

Turistička inspekcija

Šubićeva 29, 10000 Zagreb

E-mail adresa: turisticka.inspekcija@dirh.hr

NAČINI PLAĆANJA AVIO KARATA

Uvjeti rezervacije i plaćanja avio karte te naknada za izdavanje avio karata.

Za plaćanje avio karata i ostalih usluga vezanih za karte vrijede posebni uvjeti plaćanja.

Kartično plaćanje

Ukoliko Putnik kartu kupuje osobno, telefonom ili e-poštom i želi platiti karticom, dužan je prije isteka roka do kojeg je rezervacija važeća dostaviti podatke o kartici (telefonski, osobno ili putem online obrasca za plaćanje) i osigurati da ista smije i može biti terećena za ukupni iznos karte i TSC-a, kao i da, ukoliko Putnik nije osobno korisnik kreditne kartice naveden na kartici za isto ima dozvolu od korisnika kartice.

Ukoliko Putnik kartu kupuje samostalno na web stranici Agencije, dužan je prije isteka roka do kojeg je rezervacija važeća izvršiti plaćanje putem automatiziranog sustava za plaćanje na web stranici www.avio.hr

Uplata na račun

Neovisno o kanalu kupnje, ukoliko Putnik želi izvršiti kupnju uplatom na transakcijski račun Hit turizama, dužan je voditi računa o NKS terminskom planu izvršenja transakcija financijske institucije iz koje vrši plaćanje, kako bi Hit turizam mogao prije isteka roka važenja rezervacije evidentirati uplaćena sredstva na svojem transakcijskom računu. Ukoliko Hit turizam do navedenog roka ne evidentira uplaćena sredstva na svojem transakcijskom računu, Hit turizam ne snosi odgovornost za otkaz rezervacije od strane zrakoplovnog prijevoznika, nakon čega niti prijevoznik niti Hit turizam ne mogu garantirati raspoloživost istih letova, kao niti da će na istim letovima biti moguća ponovna rezervacija mjesta po istoj cijeni, te se Putnik u tom slučaju može odlučiti na izradu nove rezervacije po tada dostupnoj cijeni, te izvršiti doplatu do nove cijene karte unutar novog roka kojeg odredi prijevoznik ili na odustajanje od kupnje i povrat prethodno uplaćenih sredstava nakon što ista budu evidentirana na računu Hit turizama, a bez kupnje karte.

Zrakoplovni prijevoznik zadržava pravo otkaza rezervacije i/ili već kupljene karte bez prethodne obavijesti na što Hit turizam nema utjecaja.

Naknade agencije

Hit turizam za izdavanje putnih dokumenata i dokumenata za ostale usluge, te promjene i otkaz istih naplaćuje svoje naknade (TSC) koje ne podliježu niti povratu, niti refundaciji.

Otkazivanje i promjene:

Otkazivanje i/ili promjene izvršene od strane zrakoplovnih prijevoznika bez suglasnosti Putnika (nedobrovoljni otkaz/promjena)

Zrakoplovni prijevoznici, uslijed određenih okolnosti, zadržavaju pravo promjene rasporeda letova, što uključuje mijenjanje vremena polijetanja i slijetanja, kao i otkazivanja letova bez prethodne obavijesti, pri čemu će prijevoznik o otkazu/promjeni obavijestiti putnika putem e-pošte i/ili SMS-om na kontakt podatke koje je putnik dao u trenutku izrade rezervacije. Elektronička karta je ugovor između zrakoplovnih prijevoznika i Putnika pri čemu Hit turizam djeluje kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika i nije odgovoran za izvršenje usluge prijevoza, niti promjene/otkaze izvršene na rezervaciji/e-karti od strane samih zrakoplovnih prijevoznika, ali će se truditi prenijeti Putniku informaciju što Prijevoznik u tom slučaju nudi kako bi, uz najmanju odgodu dopremio putnika do njegovog krajnjeg odredišta, ukoliko je to moguće.

Ukoliko Prijevoznik Putniku ponudi povrat plaćene prijevoznine, Hit turizam će naplatiti smanjenu „naknadu za nedobrovoljni otkaz putnog dokumenta”, koja ne podliježe niti povratu, niti refundaciji.

Ukoliko Prijevoznik Putniku ponudi promjenu dokumenta bez doplate, Hit turizam će naplatiti smanjenu „naknadu za nedobrovoljnu promjenu putnog dokumenta”, koja ne podliježe niti povratu, niti refundaciji.

Promjene karte na zahtjev Putnika (dobrovoljna promjena)

Promjene (npr. letova, vremena, datuma, polazišta i/ili odredišta, itd.) podložne su uvjetima tarife kupljene avio karte koje definira prijevoznik. Ukoliko u ponudi/rezervaciji nije drugačije naznačeno, tarifa ne dozvoljava promjene letova, vremena, datuma, polazišta i/ili odredišta. Sve mogućnosti promjene jednom izdane karte, kao i visina naknade za promjenu, ukoliko je ista tarifno dozvoljena, podložne su isključivo prijevoznikovim uvjetima tarife po kojoj je karta izdana. Kod tarifa koje dozvoljavaju promjene uz doplatu, prijevoznik osim naknade za promjenu naplaćuje i razliku od već plaćene tarife do one koja je u trenutku promjene raspoloživa na novim letovima, ukoliko na originalno kupljenoj tarifi više nema raspoloživih mjesta.

Hit turizam će u slučaju promjene karte naplatiti svoju „naknadu za dobrovoljnu promjenu putnog dokumenta”, koja ne podliježe niti povratu, niti refundaciji.

Povrat kod otkaza na zahtjev Putnika (dobrovoljni otkaz)

Mogućnost povrata/refundacije kod otkaza podložna je uvjetima tarife kupljene avio karte koje definira prijevoznik. Ukoliko u ponudi/rezervaciji nije drugačije naznačeno, u slučaju otkaza od strane Putnika avio karta ne dozvoljava povrat (uz iznimku nekih neiskorištenih pristojbi zračnih luka). Sve mogućnosti povrata jednom izdane karte, kao i visina ev. naknade za otkaz ukoliko je ista tarifno dozvoljena, podložne su isključivo prijevoznikovim uvjetima tarife po kojoj je karta izdana. Ukoliko prema uvjetima tarife Putnik ima pravo na povrat sredstava, sredstva će po primitku od zrakoplovnog prijevoznika odmah biti vraćena Putniku (najčešće u roku do 60 dana od dana otkaza) na isti način kako je karta kupljena. Otkaz putovanja je potrebno dostaviti najkasnije 24 sata prije leta ukoliko je polazak na radni dan, tj. 72 sata ukoliko je polazak na neradni dan/praznik, u pismenom obliku, putem elektroničke pošte na adresu: info@avio.hr ili poštom na adresu: Hit turizam d.o.o. Jurja Žerjavića 7, 10000 Zagreb, odnosno osobno dolaskom u poslovnicu te uručjenjem pismenog otkaza djelatniku odjela avio karata agencije Hit turizam. Ukoliko je povrat tarifno dozvoljen, u slučaju otkaza karte, Hit turizam će, osim Prijevoznikove naknade za otkaz, naplatiti „naknadu za dobrovoljni otkaz putnog dokumenta”, koja ne podliježe niti povratu, niti refundaciji.

Ukoliko karta nije otkazana najkasnije 24 sata prije leta, a Putnik se ne pojavi na letu, smatrat će se da je no-show putnik.

No-show

U slučaju da Putnik nije na vrijeme izvršio prijavu za let i/ili se nije pojavio na izlazu za ukrcaj u zrakoplov, a nije najkasnije 24 sata prije leta otkazao putovanje, Prijevoznik ga smatra no-

show putnikom. Zrakoplovni prijevoznik će automatski otkazati sve preostale letove u avio karti koji se time više ne mogu koristiti. Putnik u tom slučaju, u pravilu, (ovisno o tarifi) nema pravo niti na povrat sredstava niti pravo na promjenu karte za neki drugi let. Ukoliko tarifa ipak dozvoljava promjenu čak i u slučaju no-show, uz plaćanje prijevoznikove naknade za no-show Putnik može kartu promijeniti prema uvjetima u odjeljku Promjene karte na zahtjev Putnika.

Slijed kupona za let i njihova upotreba

Putniku se tijekom izdavanja karte za svaki rezervirani let izdaje zaseban e-kupon u elektroničkoj karti. Karta koju je Putnik kupio valjana je za prijevoz od mjesta polijetanja, preko navedenih mjesta međuslijetanja ili transfernih mjesta, do mjesta slijetanja navedenih na potvrdi kupnje/e-karti. Cijena kupljene karte izračunata je prema tarifi zrakoplovnih prijevoznika na temelju cijelog putovanja naznačenog na karti. Promjena rute putovanja uzrokuje promjenu tarife, a time i cijene karte. Putnik prilikom potvrde/kupnje karte prihvaća i obavezu slijednog korištenja letova kako su navedeni u e-karti (npr. kod kupnje povratne karte iz mjesta A do mjesta B, a zatim iz mjesta B do mjesta A nije moguće ne koristiti let A -> B, a onda ipak koristiti let B -> A jer je to zapravo jednosmjerna karta B -> A čija cijena je drugačija). Kod pokušaja korištenja letova mimo redosljeda navedenih u karti, Prijevoznik će otkazati sve daljnje letove, pri čemu Putnik gubi mogućnost njihovog korištenja, kao i pravo na povrat neiskorištenog dijela karte. Prijevoznik može u takvom slučaju zahtijevati reobračun tarife prema stvarnom redosljedu korištenja letova, što može rezultirati višom tarifom koju nadoknađuje Putnik. Hit turizam će u tom slučaju naplatiti i svoju „naknadu za dobrovoljnu promjenu putnog dokumenta”, koja ne podliježe niti povratu, niti refundaciji.

Reklamacije u slučaju odbijenog ukrcaja, kašnjenja i/ili otkazivanja leta od strane zrakoplovnih prijevoznika

Ako Putnik ima reklamaciju zbog odbijenog ukrcaja, kašnjenja i/ili otkazivanja leta ili neke druge nepravilnosti vezane za prijevoz (npr. prtljage), dužan je zahtjev za odštetu uputiti direktno zrakoplovnom prijevozniku koji je uzrokovao nepravilnost. Hit turizam se nalazi u ulozi prodajnog agenta i nije ovlašten u ime zrakoplovnog prijevoznika rješavati reklamacije. Zrakoplovni prijevoznik sve zahtjeve dobivene od agenta, vezane za pritužbe putnika, ne smatra valjanima. Sve neregularnosti u prijevozu (kašnjenje, otkaz leta, ...) podložne su Pravima putnika u zračnom prometu (europa.eu).

Stečaj/insolventnost zrakoplovnog prijevoznika

U slučaju insolventnosti i/ili stečaja avio prijevoznika, pri čemu prijevoznik nije u mogućnosti izvršiti prijevoz, agencija Hit turizam ne preuzima odgovornost. Hit turizam će povrat sredstava za takve karte izvršiti ako i tek kada primi povratno sredstva od strane avio prijevoznika. Hit turizam će pravodobno informirati putnike o statusu karata u slučaju insolventnosti/stečaja avio prijevoznika.

Izjava o privatnosti

Hit turizam se obavezuje pružati zaštitu osobnim podacima kupaca, na način da prikuplja samo nužne, osnovne podatke o kupcima/korisnicima koji su nužni za ispunjenje naših obveza; informira kupce o načinu korištenja prikupljenih podataka, redovito daje kupcima mogućnost izbora o upotrebi njihovih podataka, uključujući mogućnost odluke žele li ili ne da se njihovo ime ukloni s lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi se podaci o korisnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici tvrtke i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

POSREDOVANJE

- Kada HIT turizam nastupa kao posrednik pri sklapanju ugovora o organiziranom putovanju, tada HIT turizam 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 poslao/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 niskobudžetnim i charter aviokompanijama, Ryanair, Easyjet, Wizzair, 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 obavezni 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.

PRIGOVOR ZA NEPRAVILNOSTI I RJEŠAVANJE PRIGOVORA

Sukladno odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu putnik ima pravo podnošenja pisanih prigovora osobno u poslovnici HIT turizma koja se nalazi na adresi Preradovićeve 33, 10000 Zagreb unutar radnog vremena poslovnice od ponedjeljka do petka od 9.00h-19.00h, putem pošte na adresu HIT Turizam d.o.o., turistička agencija, Preradovićeve 33, 10000 Zagreb, putem telefaksa na broj 014811036, ili podnošenjem pritužbe putem elektroničke pošte na adresu info@lastminutecentar.com. O podnesenom pisanom prigovoru organizator će bez odgađanja potvrditi njegov primitak i u roku 15 dana od dana zaprimljenog prigovora u pisanom obliku odgovoriti na prigovor. U pritužbi putnik mora jasno i nedvosmisleno napisati na koji dio usluge paket aranžmana podnosi pritužbu i navesti nesukladnost zbog koje podnosi pritužbu.

Ako su usluge iz Programa putovanja nepotpuno ili nekvalitetno izvršene Putnik može zahtijevati razmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor na e-mail: info@lastminutecentar.com .

Postupak u svezi s prigovorom:

Odmah, na samome mjestu, Putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod Turističkog pratitelja odnosno Predstavnik organizatora putovanja, a ako ga nema, kod izvršitelja usluga. Ukoliko Putnik ne podnese prigovor na gore navedeni način, a konzumira uslugu, odriče se prava na odštetu. Putnik je dužan surađivati s Turističkim pratiteljem ili s Predstavnikom organizatora i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako Putnik na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora koje odgovara uplaćenju usluzi, Organizator neće uvažiti naknadnu Putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti. Ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, Putnik s Turističkim pratiteljem ili Predstavnikom organizatora ili izvršiteljem usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu u dva primjerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove potvrde. Najkasnije 8 dana po povratku sa putovanja Putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman, te prilaže pismenu potvrdu koju je potpisao Predstavnik organizatora ili Turistički pratitelj i možebitne račune za dodatne troškove. Organizator će primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku od 8 dana. Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 15 dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davaoca usluga najviše za još 15 dana. Organizator će rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu boravka. Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 30 dana nakon ulaganja prigovora, Putnik se neopozivo odriče posredovanje bilo koje druge osobe, arbitraže UHPA-e ili druge institucije, kao i davanja informacija u medije. Isto tako u ovom vremenu Putnik se odriče prava na tužbu. Najviši iznos nadoknade po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. U svim aranžmanima gdje turistička agencija HIT Turizam nastupa kao Posrednik prodaje, za provedbu je odgovorna Agencija – organizator putovanja. U slučaju sklapanja Ugovora po “sistemu na nevideno” Putnik nema pravo prigovora na smještaj. Putnik i Organizator će sporove nastojati razriješiti sporazumno, a u suprotnom ugovoraju nadležnost suda u Zagrebu. Mjerodavno pravo će biti Hrvatsko pravo.

REKLAMACIJE

-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 obvezan 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, 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.

- Ukoliko HIT turizam nastupa u ulozi posrednika, HIT turizam samo 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 8 dana 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 doći 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.

PRAVO PUTNIKA NA PRIJENOS UGOVORA NA DRUGOG PUTNIKA:

Ako Putnik koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete, HIT Turizam zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Obzirom su avio karte ugovori o prijevozu između zrakoplovnog prijevoznika i Putnika te glase na ime Putnika i nisu prenosivi, radi se otkaz postojeće karte prema uvjetima tarife po kojoj je karta kupljena i kupnja nove karte na ime novog Putnika prema važećoj i raspoloživoj tarifi u trenutku izdavanja nove karte.

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) 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 JEFTINJI 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

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 tj. izdana karta, 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 trenutna odjava klikom na poveznicu koja je u svakom primljenom e-mailu.

PREDUGOVORNE INFORMACIJE

Ponuda putovanja na web stranicama tvrtke HIT Turizam d.o.o. posvećuju veliku pozornost prezentaciji programa, ali su moguće nepravilnosti i greške koje će HIT TURIZAM nastojati ispraviti u što skorijem roku. HIT Turizam d.o.o. ne odgovara za eventualne pogreške na web stranici i drugim promidžbenim materijalima, niti za naknadne promjene u programima na koje je skrenuta pažnja Putniku, a prije zaključenja Ugovora, pa se u tom smislu smatraju mjerodavnima podaci navedeni u Ugovoru (računu), a ne na web stranici ili u promidžbenom materijalu.

Fotografije objavljene na internetskim stranicama tvrtke HIT Turizam d.o.o. i u reklamnim materijalima informativne su i neobvezujuće prirode.

Kada je ponuđena kombinacija usluga putovanja paket-aranžman u smislu Zakona o pružanju usluga u turizmu, Putnik ima sva prava koja proizlaze iz odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koje se odnose na paket aranžman. Turistička agencija, koja je organizator putovanja u cijelosti je odgovorna za pravilno izvršenje paket aranžmana kao cjeline. Turistička agencija, koja je organizator putovanja ima zakonom propisanu osiguranu jamčevinu za naknadu putnikovih plaćanja i, ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osiguravanje repatrijacije putnika u slučaju da postane nesolventna.

Najvažnija prava u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu:

- Putnici će dobiti sve bitne informacije o paket-aranžmanu prije sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.
- Uvijek postoji barem jedan trgovac koji je odgovoran za pravilno izvršenje svih usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom.
- Putnici dobivaju telefonski broj za hitne slučajeve ili podatke o kontaktnoj točki putem koje mogu stupiti u kontakt s organizatorom ili turističkom agencijom.
- Putnici mogu prenijeti paket-aranžman na drugu osobu uz obavijest o tome u razumnom roku i moguće plaćanje dodatnih troškova.
- Cijena paket-aranžmana može se povećati samo ako se povećaju specifični troškovi (primjerice, cijena goriva) i ako je to izričito predviđeno u ugovoru, a u svakom slučaju najkasnije 20 dana prije početka paket-aranžmana. Ako povećanje cijene premašuje 8 % cijene paket-aranžmana, putnik može raskinuti ugovor. Ako organizator pridrži pravo na povećanje cijene, putnik ima pravo na sniženje cijene ako dođe do sniženja relevantnih troškova.
- Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora i dobiti puni povrat svih plaćanja ako se znatno izmijeni bilo koji od bitnih elemenata paket-

aranžmana osim cijene. Ako prije početka paket-aranžmana trgovac odgovoran za paket-aranžman otkaže paket-aranžman, putnici imaju pravo na povrat i, prema potrebi, odštetu.

- Putnici mogu raskinuti ugovor bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora prije početka paket-aranžmana u slučaju izvanrednih okolnosti, primjerice ako na odredištu postoje ozbiljni sigurnosni problemi koji bi mogli utjecati na paket-aranžman.
- Osim toga, putnici u svakom trenutku prije početka paket-aranžmana mogu raskinuti ugovor uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora koja se može opravdati.
- Ako nakon početka paket-aranžmana značajne elemente paket-aranžmana nije moguće pružiti kako je dogovoreno, morat će biti ponuđeni alternativni aranžmani bez dodatnih troškova. Ako usluge nisu pružene u skladu s ugovorom i to znatno utječe na izvršenje paket-aranžmana, a organizator ne ispravi nesukladnost, putnici mogu raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu bez plaćanja naknade za raskid.
- Putnici imaju pravo na sniženje cijene i/ili naknadu štete ako usluge putovanja ne budu izvršene ili ako budu izvršene na nepravilan način.
- Ako se putnik nađe u poteškoćama, organizator mu mora pružiti pomoć.
- Ako organizator, ili u pojedinim državama članicama prodavatelj, postane nesolventan, osigurava se povrat plaćanja. Ako organizator ili, prema potrebi, prodavatelj postane nesolventan nakon početka paket-aranžmana i ako je prijevoz uključen u paket-aranžman, osigurana je repatrijacija putnika. Turistička agencija organizator ugovorila je zakonom propisanu osiguranu jamčevinu za naknadu putnikovih plaćanja kod određene osiguravajuće kuće u slučaju nesolventnosti. Putnici mogu stupiti u kontakt s pružateljem zaštite od nesolventnosti ili, prema potrebi, s nadležnim tijelom vlasti. U Republici Hrvatskoj to je Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske: Prisavlje 14, 10000 Zagreb, pisarnica@mints.hr, +385 1 6161 222, ako su usluge uskraćene zbog nesolventnosti organizatora.

Direktivu (EU) 2015/2302 na službenim jezicima država članica EU možete pronaći na: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj> Izravni pristup tekstu na hrvatskom jeziku moguće je na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=OJ:L:2015:326:FULL&from=HR>

Zakon o pružanju usluga u turizmu možete pronaći na mrežnim stranicama Ministarstva turizma i sporta:

https://mint.gov.hr/UserDocsImages/2021_dokumenti/211202_ZoPUUT.pdf

OBVEZE ORGANIZATORA PUTOVANJA

Organizator putovanja dužan je Putniku pružiti usluge koje imaju sadržaj i svojstva predviđena Ugovorom i skrbiti se o pravima i interesima Putnika, u skladu s poslovnim običajima u svojoj djelatnosti, osim u slučaju nastupa okolnosti koje su izvan kontrole Organizatora putovanja, isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom te zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. U ovim slučajevima, Organizator putovanja nije dužan podmiriti sve dodatne troškove Putnika. A takvim se okolnostima smatraju osobito:

- rat, ratna događanja, nemiri, terorističke akcije;
- štrajkovi;
- elementarne nepogode;
- odluke nadležnih državnih tijela donijete nakon objave Programa putovanja, koje imaju obvezujući značaj;
- otkazivanje letova i/ili kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava i sl.;
- sve ostale slične izvanredne okolnosti koje Organizator putovanja nije mogao predvidjeti, izbjeći ni otkloniti.

Organizator putovanja dužan je u razumnom roku prije započinjanja putovanja, u pisanom obliku ili na drugom trajnom mediju, Putniku učiniti dostupnom obavijest o: mjestu među

odredišta ili izmjene prijevoznog sredstva te vremenu dolaska u to mjesto; njegovu mjestu u prijevoznom sredstvu, imenu i prezimenu, adresi i broju telefona mjesnog zastupnika Organizatora putovanja ili, ako ga nema, osobi kojoj se Putnik može obratiti u slučaju poteškoća ili, ako nema niti takve osobe, broju telefona ili drugom sredstvu koje mu omogućuje kontakt s Organizatorom putovanja; u slučaju putovanja maloljetnika, način uspostave neposredne veze s njim ili za njega odgovornom osobom; mogućnost sklapanja ugovora o osiguranju kojim se osiguravaju troškovi raskida Ugovora od strane Putnika ili troškovi pomoći i povratka Putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće ili bolesti.

OTKAZ PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA ILI PROMJENA PROGRAMA

Ukoliko se ne prijavi dovoljan broj Putnika, Organizator putovanja zadržava pravo otkaza putovanja najkasnije do 7 dana prije početka putovanja, te će Putniku vratiti sav uplaćen iznos aranžmana. Najmanji broj Putnika potreban za izvršenje pojedinog putovanja posebno je naznačen kod svakog programa / aranžmana. Ako nastupe izvanredne okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili ukloniti Organizator putovanja ima pravo izmijeniti program. Smještaj koji je ugovoren može se zamijeniti samo sa smještajem u objektu iste ili više kategorije. Organizator putovanja zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promijene uvjeti za putovanje (promijenjen red letenje, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje Organizator ne može utjecati) i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu. Organizator ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na danu situaciju. Organizator ne odgovara za eventualne pogreške u tisku programa u sklopu brošura/kataloga kao i za pogrešne unose podataka od strane operatera na web-stranicama.

PUTOVANJE U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA /TUOPERATORA

Za sve aranžmane gdje je turistička agencija HIT Turizam odgovorni organizator putovanja vrijede ovi Opći uvjeti, osim u slučaju gdje je HIT Turizam d.o.o. Posrednik odnosno nije Odgovorni organizator putovanja. Za takve će aranžmane na Ugovoru o putovanju (računu) biti naznačen Odgovorni organizator te se za to putovanje primjenjuju Opći uvjeti Odgovornog organizatora, te Agencija HIT Turizam d.o.o. ne odgovara za provedbu turističkih aranžmana drugih Odgovornih organizatora putovanja. Potpisivanjem ugovora Putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

DODATNI OPĆI UVJETI UGOVORA O PUTOVANJU U PAKET ARANŽMANU AKO HIT TURIZAM NASTUPA KAO ORGANIZATOR PUTOVANJA:

- Ovi opći uvjeti sadrže važne informacije s kojima je organizator putovanja HIT Turizam d.o.o., turistička agencija, Preradovićeva ulica 33, 10000 Zagreb, OIB: 77632709552 (u daljem tekstu organizator) dužan upoznati putnika sukladno odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu i kao takve čine sastavni dio ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.
- Putnik je dužan prije nego se na bilo koji način obveže ugovorom pozorno proučiti sadržaj ovih Općih uvjeta i zasebno uručenih standardnih informacija za ugovore o putovanju u paket-aranžmanu propisanih odgovarajućim priložima Zakona o pružanju usluga u turizmu. Opseg informacija u ovim dokumentima i vrijeme potrebno za

upoznavanje s njima ne može biti osnova tvrdnje da ih putnik nije mogao primjereno proučiti.

- Putnik je svaka osoba koja želi sklopiti ugovor o putovanju u paket aranžmanu ili koja ima pravo putovati na temelju sklopljenog ugovora o paket aranžmanu. Putnik koji sklapa ugovor o putovanju u paket aranžmanu preuzima obvezu upoznati sve osobe koje na temelju sklopljenog ugovora imaju pravo putovati s pravima i obvezama koji proizlaze iz odredbi ugovora o putovanju u paket-aranžmanu te sa svim dodatnim informacijama koje dobiva u osobnom kontaktu s predstavnicima organizatora ili putem e-pošte.
- Prilikom prijave putnik koji ugovara putovanje u paket-aranžmanu dužan je organizatoru putovanja staviti na raspolaganju informacije, a eventualno dostaviti i dokumente za sve putnike koji koriste usluge paket-aranžmana, a koji su bitni za provedbu paket-aranžmana (osobni dokumenti i/ili podaci iz osobnih dokumenata, dokazi o cijepljenju, informacije o zdravlju, navikama ili drugim ograničenjima koji bi mogli utjecati na provedbu paket-aranžmana). Organizator ne odgovara za posljedice i troškove nastale zbog izostanka informiranja organizatora putovanja i/ili dostave netočnih informacija već su one isključiva odgovornost putnika koji ugovara putovanje u paket-aranžmanu.
- Putnik koji ugovara putovanje u paket-aranžmanu jamči da je ovlašten od putnika koji koriste usluge paket-aranžmana dati organizatoru putovanja njihove dokumente, osobne podatke, i ostale potrebne informacije, da je u njihovo ime ovlašten sklopiti ugovor o putovanju u paket aranžmanu.
- Putnik je dužan na vrijeme prije putovanja ispuniti sve uvjete odredišne zemlje u vezi s putovnicama i vizama, te zdravstvenim formalnostima naznačene u predugovornim informacijama, a tijekom putovanja sve potrebne putne dokumente uključujući i odgovarajuće potvrde o ispunjavanju zdravstvenih formalnosti imati sa sobom i dati na uvid nadležnim službenicima.
- U slučaju gubitka putnih dokumenata ili zbog kršenja deviznih, carinskih ili drugih propisa odredišne zemlje organizator će pružiti putniku primjerenu pomoć koja je odredbama važećih propisa predviđena za putnika koji se nađe u poteškoćama, a putnik je dužan snositi troškove takve pomoći i svih troškova usluga putovanja koje budu potrebne radi nastavka korištenja paket-aranžmana ili povratka u polazište.
- Organizator sukladno odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu preuzima sve odgovornosti koje proizlaze iz kombiniranja i prodaje najmanje dvije različite usluge putovanja u paket-aranžmanu neovisno o tome sklapa li se ugovor o svim uslugama putovanja u paket-aranžmanu u cjelini ili se paket aranžman pruža u okviru zasebnih ugovora za pojedine usluge putovanja.
- Uslugama putovanja koje organizator kombinira u okviru paket-aranžmana smatraju se prije svega usluge prijevoza putnika, smještaja koji nije neodvojivi dio prijevoza putnika i nije u svrhe stanovanja, iznajmljivanje automobila, drugog motornog vozila s vlastitim pogonom i najmanje četiri kotača s brzinom većom od 25 km/h ili motocikala za koje se zahtijeva vozačka dozvola kategorije A. Uslugama putovanja koje organizator kombinira u paket-aranžmanu smatraju se i druge turističke usluge ukoliko nisu neodvojivi dio prethodno navedenih usluga.
- Paket-aranžmanom se ne smatra kombiniranje pojedinačne usluge prijevoza, smještaja ili iznajmljivanja vozila s jednom li više drugih turističkih usluga ukoliko druge turističke usluge ne čine više od 25% vrijednosti kombinacije, nisu oglašavane kao bitno obilježje kombinacije niti na neki drugi način predstavljaju bitno obilježje kombinacije, ili su odabrane i kupljene tek nakon što je počelo izvršenje usluge prijevoza, smještaja ili iznajmljivanja vozila.

- Odredbe ovih općih uvjeta ne primjenjuju se za kombinacije usluga putovanja koje nisu za potrebe istog putovanja ili odmora, koje obuhvaćaju razdoblje kraće od 24 sata, osim ako je uključeno noćenje i koje su kupljene na temelju općeg sporazuma za organiziranje poslovnih putovanja.
- Ugovor o putovanju u paket-aranžmanu se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne strane ukoliko je putniku dostavljen u pisanom obliku, odnosno nakon što je putnik koji ugovara putovanje dostavio sve potrebne podatke o putnicima i jasno potvrdio svoju suglasnost s dostavljenim ugovornim informacijama putem e-pošte, sučelja za internetsku prodaju paket-aranžmana, telefaksa ili nekog drugog sredstva za komunikaciju na daljinu. Ukoliko je putnik koji ugovara putovanje nakon što je primio ugovorne informacije i dostavio sve potrebne informacije o putnicima stavio na raspolaganje organizatoru broj kreditne kartice u svrhu plaćanje aranžmana ili je izvršio uplatu na žiro račun organizatora smatrat će se da je ugovor sklopljen i bez druge izričite izjave putnika.
- Ugovor o putovanju u paket-aranžmanu proizvodi pravne učinke nakon što organizator do ugovorenog roka primi cijeli ugovoreni iznos ili ako je tako ugovoreno, dio ugovorenog iznosa, a ostatak u rokovima i na način koji su posebno naznačeni u ugovoru.
- Ovi opći uvjeti primjenjuju se od 01.01.2024. i o njihovoj primjeni će putnici biti primjereno upozoreni prije sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu. Na sve paket-aranžmane za koje su sklopljeni ugovori o putovanju u paket aranžmanu prije početka primjene ovih općih uvjeta važeće su odredbe općih uvjeta koji su bili u primjeni u trenutku sklapanja ugovora.
- Za slučaj spora kojeg ne bi bilo moguće riješiti sporazumno ili putem mehanizama za alternativno rješavanje potrošačkih sporova uglavljuje se mjerodavnost prava i nadležnost suda prema sjedištu organizatora putovanja.
- Izrazi koji se koriste u ovom dokumentu, a imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod.
- Za izvršenje usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu odgovoran je organizator, bez obzira na to mora li te usluge izvršiti sam ili ih moraju izvršiti drugi pružatelji usluga putovanja.
- Putnik je dužan, bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti organizatora o svakoj nesukladnosti koju utvrdi tijekom ispunjenja usluge putovanja obuhvaćene ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu.
- Ako bilo koja od usluga putovanja nije izvršena u skladu s ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu, na zahtjev putnika organizator će ispraviti tu nesukladnost, osim ako to nije moguće ili ako bi otklanjanje nesukladnosti prouzročilo nerazmjerne troškove uzimajući u obzir razmjer nesukladnosti i vrijednost usluga putovanja na koje nesukladnost utječe.
- Ako organizator ne ispravi nesukladnost iz razloga koji su navedeni u prethodnoj točki ovih Općih uvjeta, putnik ima pravo na sniženje cijene i naknadu štete sukladno odredbama ovih Općih uvjeta koji reguliraju pravo na sniženje cijene i naknadu štete.
- Ako organizator ne ispravi nesukladnost koju je dužan ispraviti u razumnom roku koji je odredio putnik, putnik to može učiniti sam te zahtijevati naknadu nužnih troškova. Putnik nije dužan odrediti organizatoru razuman rok za ispravljanje nesukladnosti ako je organizator odbio ispraviti nesukladnost ili ako je nesukladnost potrebno ispraviti odmah.
- Ako znatan dio usluga putovanja nije moguće pružiti u skladu s ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu, organizator će radi nastavka paket-aranžmana ponuditi putniku odgovarajuće alternativne aranžmane, po mogućnosti jednake ili više kvalitete od onih

navedenih u ugovoru, bez dodatnih troškova za putnika, uključujući i u slučaju kada putniku nije pružen povratak u mjesto polazišta onako kako je ugovoreno.

- Ako organizator predloži alternativni putni aranžman čija je posljedica paket-aranžman niže kvalitete od one navedene u ugovoru o putovanju u paket-aranžmanu, organizator će putniku odobriti primjereno sniženje cijene.
- Putnik može odbiti predložene alternativne putne aranžmane samo ako oni nisu usporedivi s onim što je bilo dogovoreno u ugovoru o putovanju u paket-aranžmanu ili ako je odobreno sniženje cijene neprimjereno.
- Ako nesukladnost znatno utječe na izvršenje paket-aranžmana i ako organizator nije ispravio nesukladnost u razumnom roku koji je odredio putnik, putnik može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu bez plaćanja naknade za raskid te zahtijevati, prema potrebi, sniženje cijene i/ili naknadu štete u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta koji reguliraju pravo na sniženje cijene i naknadu štete.
- Ako nije moguće osigurati alternativne aranžmane ili ako putnik odbije predložene alternativne aranžmane u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta, putnik ima pravo, prema potrebi, na sniženje cijene i/ili naknadu štete u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta koji reguliraju pravo na sniženje cijene i naknadu štete.
- Ako paket-aranžman uključuje prijevoz putnika, organizator će u slučajevima iz prethodne dvije točke ovih Općih uvjeta osigurati bez nepotrebnog odgađanja repatrijaciju putnika jednakovrijednim prijevozom, bez dodatnih troškova za putnika. Dodatni troškovi idu na teret organizatora.
- Kada zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati povratak putnika u skladu s ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu, organizator će snositi troškove nužnog smještaja najviše do tri noćenja po putniku, ako je moguće u jednakovrijednoj kategoriji smještaja ugovorene ugovorom. Ako su zakonodavstvom Europske unije o pravima putnika koje se primjenjuje na relevantna prijevozna sredstva za povratak putnika predviđena dulja razdoblja, primjenjuju se ta razdoblja.
- Ograničenje troškova iz prethodne točke ovih Općih uvjeta ne primjenjuje se na osobe smanjene pokretljivosti, definirane člankom 2. točkom (a) Uredbe (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (SL L 204, 26. 7. 2006.) te na bilo koju osobu koja ih prati, na trudnice, maloljetnike bez pratnje i na osobe kojima je potrebna posebna medicinska pomoć pod uvjetom da je organizator o njihovim posebnim potrebama obaviješten najmanje 48 sati prije početka paket-aranžmana.
- Organizator se neće pozivati na izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći radi ograničavanja odgovornosti u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta ako se pružatelj prijevoznih usluga ne može pozivati na takve okolnosti u skladu sa zakonodavstvom Europske unije koje se primjenjuje.
- Putnik ima pravo na primjereno sniženje cijene za svako razdoblje tijekom kojeg je postojala nesukladnost u vezi s ugovorenim putovanjem u paket-aranžmanu, osim ako organizator dokaže da se nesukladnost može pripisati putniku.
- Putnik ima pravo, neovisno o sniženju cijene ili raskidu ugovora, zahtijevati od organizatora primjerenu naknadu za svaku štetu koju pretrpi kao rezultat bilo koje nesukladnosti, a organizator će putniku naknaditi tu štetu bez nepotrebnog odgađanja.
- Organizator se oslobađa odgovornosti za štetu ako dokaže da se nesukladnost može pripisati putniku ili da se nesukladnost može pripisati trećoj osobi koja nije povezana s pružanjem usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu i da je nesukladnost nepredvidiva ili neizbježna ili da je do nesukladnosti došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći.

- Organizator unaprijed ograničava iznos naknade štete za štete koje nisu posljedica tjelesne ozljede ili za štete koje organizator nije prouzročio namjerno ili nepažnjom na iznos u visini trostruke ukupne cijene paket-aranžmana.
- Ukoliko se međunarodnim konvencijama koje obvezuju Europsku uniju ili zakonskim propisima koji se temelje na njima ograničuje opseg naknade štete koju je dužan platiti pružatelj usluge putovanja koja je dio paket-aranžmana ili ograničuju uvjeti pod kojima je on dužan tu štetu nadoknaditi, u tom slučaju iste se pretpostavke, ograničenja i isključenja na odgovarajući način primjenjuju na organizatora i on se u odnosu na putnika može pozivati na tu činjenicu.
- Pravo putnika na naknadu štete ili sniženje cijene propisano Zakonom o pružanju usluga u turizmu i međunarodnim konvencijama ne utječe na prava putnika u skladu s Uredbom (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91; Uredbom (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu; Uredbom (EZ) br. 392/2009 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o odgovornosti prijevoznika u prijevozu putnika morem u slučaju nesreća; Uredbom (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004; Uredbom (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004.
- Putnik ima pravo podnijeti zahtjeve za sniženje cijene i/ili naknadu štete u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu i u skladu s međunarodnim konvencijama i uredbama iz prethodne točke ovih Općih uvjeta.
- Naknada štete ili sniženje cijene na koje putnik ima pravo u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu i u skladu s međunarodnim konvencijama i uredbama iz točke 20. ovih Općih uvjeta oduzimaju se jedne od drugih kako bi se izbjegla prekomjerna odšteta i/ili prekomjerno sniženje cijene.
- Pravo putnika da zahtijeva sniženje cijene temeljem odredbi Zakona o pružanju usluga u turizmu koje reguliraju pitanja izmjene ugovora o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana, izvršenja paket-aranžmana, te sniženja cijene i naknade štete zastarijeva u roku od dvije godine. Zastara počinje teći prvoga dana poslije dana na koji bi paket-aranžman prema ugovoru trebao završiti.
- Organizator će pružiti primjerenu pomoć bez nepotrebnog odgađanja putniku u poteškoćama, a osobito u okolnostima kada zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati povratak putnika u skladu s ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu. Ta se pomoć posebice odnosi na pružanje primjerenih informacija o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći i pomaganje putniku pri uspostavljanju daljinske komunikacije i pri pronalaženju alternativnih putnih aranžmana.
- Ako je putnik poteškoću prouzročio namjerno ili nepažnjom, organizator će za pomoć iz prethodne točke ovih Općih uvjeta naplatiti naknadu koja neće biti viša od stvarnih troškova organizatora.
- Središnja kontaktna točka za administrativnu suradnju sa središnjim kontaktnim točkama drugih država ugovornica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru u vezi sa zaštitom u slučaju nesolventnosti koju je dužan primijeniti organizator je: Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske, Prisavlje 14, 10000 Zagreb, pisarnica@mints.hr, +385 1 6161 222.

- Sukladno odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu putnik ima pravo podnošenja pisanih prigovora osobno u poslovnicu koja se nalazi na adresi Preradovićeve 33, 10000 Zagreb unutar radnog vremena poslovnice od ponedjeljka do petka od 9.00h-19.00h, putem pošte na adresu HIT Turizam d.o.o., turistička agencija, Preradovićeve 33, 10000 Zagreb, putem telefaksa na broj 014811036, ili podnošenjem pritužbe putem elektroničke pošte na adresu info@lastminutecentar.com . O podnesenom pisanom prigovoru organizator će bez odgađanja potvrditi njegov primitak i u roku 15 dana od dana zaprimljenog prigovora u pisanom obliku odgovoriti na prigovor. U pritužbi putnik mora jasno i nedvosmisleno napisati na koji dio usluge paket aranžmana podnosi pritužbu i navesti nesukladnost zbog koje podnosi pritužbu.
- Sukladno posebnom zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova dostupni mehanizmi za alternativno rješavanje potrošačkih sporova obuhvaćaju mogućnost pokretanja postupka alternativnog rješavanja potrošačkog spora pri ovlaštenom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova kojim je organizator obuhvaćen i putem platforme za online rješavanje potrošačkih sporova za usluge kupljene putem interneta.
- Ovlašteno tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova kojim je organizator obuhvaćen je Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, 10000, <https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-mirenju> ili Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore, Ilica 49/II, 10000 Zagreb, <https://www.hok.hr/usluge-rjesavanja-sporova/zakonski-i-drugi-propisi/centar-za-mirenje> .
- Za usluge koje su kupljene putem interneta putnik može svoju pritužbu uputiti ovlaštenom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koristeći platformu za online rješavanje potrošačkih sporova koja je dostupna na sljedećoj adresi mrežne stranice <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HR>
- Prije početka paket-aranžmana putnik može prenijeti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu na osobu koja ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj ugovor ako je o tome na trajnom nosaču podataka i u razumnom roku prije početka paket-aranžmana obavijestio organizatora. Obavijest poslana organizatoru najkasnije sedam dana prije početka paket-aranžmana smatra se obaviješću u razumnom roku.
- Prenositelj i primatelj ugovora o putovanju u paket-aranžmanu solidarno su odgovorni za plaćanje iznosa cijene i za sve dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove koji proizlaze iz prijenosa ugovora.
- Organizator će obavijestiti prenositelja o troškovima prijenosa ugovora, a koji neće prijeći stvarni trošak organizatora uzrokovan prijenosom ugovora o putovanju u paket-aranžmanu. Organizator će prenositelju dati dokaze za dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove koji proizlaze iz prijenosa ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.
- Organizator će za izvršenje usluga prijevoza u okviru paket-aranžmana koristiti prijevozna sredstva prijevoznika koji imaju odgovarajuće licencije sukladno posebnim propisima kojima se regulira pojedina vrsta prijevoza. Ukoliko u predugovornim informacijama izričito nije naznačeno drugačije, organizator će koristiti prijevozna sredstva u kojima su putničke kabine klimatizirane i s razglasom, a sjedala s mogućnošću naginjanja i najmanje jednim naslonom za ruke. Kod autobusnog prijevoza ukoliko u predugovornim informacijama nije izričito naznačeno drugačije, organizator zadržava mogućnost korištenja minibuseva, niskopodnih, visokopodnih i autobusa na kat, a pri čemu dio sjedala može biti okrenut suprotno od smjera vožnje.

Kod zračnog prijevoza ukoliko u predugovornim informacijama nije izričito naznačeno drugačije, organizator zadržava mogućnost korištenja svih aviona u floti prijevoznika uključujući i one pogonjene turbo-propelernim motorima, a pri čemu sjedala mogu biti raspoređena u redovima s 2, 3 ili više sjedala ovisno o modelu aviona.

- Organizator će za svako putovanje u paket-aranžmanu koje se organizira za grupe ukoliko u predugovornim informacijama nije izričito naznačeno drugačije koristiti jednog voditelja putovanja za svaku grupu od 15 do 75 putnika koji će svoje usluge pružati na hrvatskom jeziku. Za pružanje usluga turističkih vodiča obuhvaćenih putovanjem u paket-aranžmanu organizator će koristiti ovlaštene turističke vodiče koji će tumačiti na hrvatskom jeziku, a za putovanja u inozemstvo na službenom jeziku u turističkoj destinaciji ili na engleskom jeziku uz konsekutivno prevođenje voditelja putovanja na hrvatski jezik ukoliko u predugovornim informacijama nije izričito naznačeno drugačije.
- Sve druge turističke usluge čije korištenje ovisi o djelotvornoj usmenoj komunikaciji bit će pružene na službenom jeziku u turističkoj destinaciji osim ako u predugovornim informacijama nije izričito naznačeno drugačije.
- Turističke usluge obuhvaćene paket-aranžmanom općenito nisu prikladne za osobe sa smanjenom pokretljivošću osim ako u predugovornim informacijama izričito nije naznačeno drugačije. Na zahtjev putnika organizator će osigurati i preciznije informacije o prikladnosti putovanja ili odmora uzimajući u obzir potrebe putnika.
- Cijenu paket-aranžmana moguće je platiti gotovinom, kreditnim i bankovnim karticama u poslovnici organizatora putovanja koja se nalazi na adresi Preradovićeve 33, 10000 Zagreb unutar radnog vremena poslovnice od ponedjeljka do petka od 9.00h-19.00h, te doznakom na transakcijski račun organizatora putovanja, a temeljem poziva na plaćanje i u roku koji na njemu naznačen.
- Prilikom sklapanja ugovora ili najkasnije u roku od 5 radnih dana od sklapanja ugovora potrebno je izvršiti uplatu od najmanje 30% cijene paket-aranžmana, a preostali iznos najkasnije 14 dana prije polaska na putovanje ako u predugovornim informacijama izričito nije naznačeno drugačije. U slučaju sklapanja ugovora u roku kraćem od onog u kojem je potrebno uplatiti preostali iznos cijene, organizator ima pravo zahtijevati uplatu cjelokupne cijene paket-aranžmana prilikom sklapanja ugovora. Moguće je ovisno o uvjetima koje nude izdavatelji kreditnih i bankovnih kartica plaćanje u više obroka, ali je terećenje kartice s plaćanjem u obrocima potrebno izvršiti prilikom sklapanja ugovora.
- Organizator će za svako putovanje u paket-aranžmanu koje se organizira za grupe naznačiti u predugovornim informacijama najmanji broj osoba potreban za ostvarivanje paket-aranžmana. Ukoliko taj broj ne bude dosegnut organizator zadržava pravo raskida ugovora o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana, a čemu će obavijestiti putnika najkasnije dvadeset dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju više od šest dana, sedam dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju između dva i šest dana, i 48 sati prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju manje od dva dana.
- Opće informacije o uvjetima određene zemlje u vezi s putovnicama i vizama, približno trajanje razdoblja za pribavljanje viza te informacije o zdravstvenim formalnostima određene zemlje naznačene u predugovornim informacijama odnose se isključivo na državljane Republike Hrvatske. Ukoliko te informacije u predugovornim informacijama nisu posebno naznačene znači da za državljane Republike Hrvatske za određenu zemlju ne postoje posebni uvjeti osim posjedovanja važeće osobne iskaznice.

- U slučaju da putnik koji nije državljanin Republike Hrvatske ima namjeru koristi usluge putovanja u paket aranžmanu dužan je prije sklapanja ugovora o tome upoznati organizatora, a u svrhu dobivanja općih informacija o uvjetima odredišne zemlje u vezi s putovnicama i vizama, približnom trajanju razdoblja za pribavljanje viza te informacija o zdravstvenim formalnostima odredišne zemlje.
- Putnik može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu u bilo kojem trenutku prije početka paket-aranžmana. Ukoliko u predugovornim informacijama nisu izričito naznačene standardne naknade za raskid ugovora, organizator će odrediti iznos naknade za raskid ugovora tako da cijenu paket-aranžmana umanjuje za iznos uštede svojih troškova, odnosno za prihode od pružanja usluga istog putovanja drugom korisniku koje bi ostvario najkasnije 2 radna dana prije roka u kojem je dužan vratiti plaćanja izvršena u korist putnika umanjena za naknadu za raskid ugovora.
- Sastavni dio ovih Općih uvjeta čine informacije o osiguranju radi pokrivanja troška raskida ugovora od strane putnika te pokrivanja troška pružanja pomoći, uključujući repatrijaciju, u slučaju nesreće, bolesti ili smrti, a naročito u smislu sadržaja i uvjeta osiguranja s kojima je organizator zasebno upoznao putnika.
- Jamčevina za slučaj nesolventnosti osigurana je kod jedne od osiguravajućih kuća koje posluju u Republici Hrvatskoj. U slučaju potrebe aktiviranja jamčevine putnici se neposredno obraćaju izdavatelju jamčevine.
- Organizator je sklopio ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžman kod jedne od osiguravajućih kuća koje posluju u Republici Hrvatskoj. U slučaju potrebe ostvarivanja prava na naknadu štete putnici se neposredno obraćaju osiguravatelju.
- Sastavni dio ovih Općih uvjeta čine informacije o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžman, a naročito u smislu podataka o osiguranju od odgovornosti za štetu i osiguranih rizika s kojima je organizator zasebno upoznao putnika.
- Organizator HIT Turizam d.o.o., turistička agencija, Preradovićeve 33, 10000 Zagreb, OIB: 77632709552 je organizirao vlastitu službu koja putniku omogućuje da brzo stupi u kontakt s nadležnim djelatnicima organizatora i učinkovito komunicira s njima, kako bi zatražio pomoć ako se nađe u poteškoćama ili kako bi prijavio svaku neusklađenost koju utvrdi tijekom izvršenja paket-aranžmana. Ukoliko u ugovoru nije zasebno izričito istaknuto drugačije, putniku su za komunikaciju s organizatorom na raspolaganju sljedeći kontaktni podaci, tel.: 014811036 ; e-mail: info@lastminutecentar.com ; telefax.: 014811036; Mob: 0989688830
- U slučaju da na temelju ugovora o putovanju u paket-aranžmanu koji uključuje smještaj putuje maloljetnik bez pratnje roditelja ili druge ovlaštene osobe izravni kontakt s maloljetnikom ili osobom odgovornom za maloljetnika u mjestu boravka maloljetnika ostvaruje se kontaktiranjem službe organizatora putovanja iz prethodne točke ovih Općih uvjeta koja putniku omogućuje davanje pomoći u poteškoćama i prijavi nesukladnosti.
- Sve predugovorne informacije s kojima je organizator upoznao putnika čine sastavni dio ugovora o putovanju u paket-aranžmanu, ali ih organizator može izmijeniti prije sklapanja ugovora tako da dostavi putniku na jasan, razumljiv i lako uočljiv način sve izmjene predugovornih informacija.
- Organizator putovanja će pri sklapanju ugovora o putovanju u paket aranžmanu ili bez nepotrebnog odgađanja nakon njegovog sklapanja putniku dostaviti primjerak ugovora

u elektroničkom obliku na njegovu adresu e-pošte ili pohraniti na njegov prijenosni medij za pohranu podataka. Ako je ugovor o putovanju u paket-aranžmanu sklopljen u poslovnicu organizatora uz istodobnu fizičku prisutnost ugovornih strana na zahtjev putnika organizator putovanja će putniku dati primjerak ugovora u papirnatom obliku.

- Organizator će najkasnije 3 dana prije polaska na putovanje putniku na njegovu adresu e-pošte dostaviti informacije o predviđenim vremenima polaska i, prema potrebi, roku za registraciju, kao i o predviđenim vremenima za mjesta usputnog zaustavljanja, prometnim vezama i dolasku te informacije o mjestu i načinu preuzimanja potrebnih priznanica, vaučera i karata ukoliko ih nije moguće poslati e-poštom. Ukoliko putnik u navedenom roku nije primio potrebne informacije ili iz bilo kojeg razloga ne može pristupiti adresi svoje e-pošte dužan je u najkraćem roku o tome obavijestiti organizatora kako bi te informacije organizator dostavio na drugi način.
- Organizator zadržava pravo povećanje cijene paket-aranžmana do 8% ugovorene ukupne cijene paket aranžmana ukoliko dođe do promjena cijene prijevoza putnika koja su proizašle iz troškova goriva ili drugih izvora energije u omjeru u kojem iz navedenih razloga prijevoznici povećaju cijene svojih usluga. Ukoliko u predugovornim informacijama nije izričito naveden udio troškova prijevoza u cijeni paket aranžmana, a kao osnovica za izračunavanje korekcije cijene organizator neće povećavati cijene kao posljedicu promjene cijena prijevoza.
- Organizator zadržava pravo povećanje cijene paket-aranžmana do 8% ugovorene ukupne cijene paket aranžmana ukoliko dođe do promjena visine poreza ili naknada za usluge putovanja obuhvaćene ugovorom koje određuju treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje paket-aranžmana, uključujući turističke poreze, pristojbe za slijetanje ili naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama. Ukoliko u predugovornim informacijama nije izričito naveden udio ili vrijednost tih poreza ili naknada u cijeni paket aranžmana, a kao osnovica za izračunavanje korekcije cijene organizator neće povećavati cijene kao posljedicu promjene visine poreza ili naknada.
- Organizator zadržava pravo povećanje cijene paket-aranžmana do 8% ugovorene ukupne cijene paket aranžmana ukoliko dođe do promjena deviznih tečajeva koji su relevantni za paket-aranžman. Ukoliko u predugovornim informacijama nije izričito naveden udio ili vrijednost usluga u cijeni paket aranžmana koje su vezane uz određene valute, a kao osnovica za izračunavanje korekcije cijene organizator neće povećavati cijene kao posljedicu promjene deviznih tečajeva.
- Ukoliko dođe do potrebe povećanja cijene paket-aranžmana organizator će najkasnije 20 dana prije početka paket aranžmana na adresu e-pošte putnika dostaviti odgovarajuću obavijest o povećanju cijene uz obrazloženje i izračun povećanja.
- Ukoliko su u predugovornim informacijama navedene informacije o mogućnostima i načinu izračuna promjene cijena paketa-aranžmana u slučaju sniženja cijena organizator će putniku vratiti nastalu razliku u cijeni umanjenju za administrativne troškove izračuna ovlaštenog sudskog vještaka. Ukoliko su administrativni troškovi izračuna razlike veći od iznosa koji bi organizator trebao vratiti, putnik je dužan o svojem trošku podmiriti nastalu razliku. Organizator putovanja će o okvirnim troškovima izračuna prethodno obavijestiti putnika.
- Organizator putovanja zadržava pravo prije početka paket-aranžmana jednostrano izmijeniti i ostale uvjete ugovora o putovanju u paket-aranžmanu ukoliko se radi o beznačajnoj izmjeni koja ne utječe na glavne značajke putovanja tako da snižava kvalitetu ili vrijednost usluga putovanja ili da putniku prouzroče znatne neugodnosti ili dodatne troškove. Organizator će na adresu e-pošte putnika dostaviti odgovarajuću obavijest o izmjenama koje se smatraju beznačajnima.

- Ukoliko organizator putovanja prije početka paket-aranžmana mora znatno izmijeniti bilo koje od bitnih obilježja usluga putovanja ili ne može ispuniti ugovorene posebne zahtjeve putnika navedene u ugovoru o tome će putniku na adresu e-pošte dostaviti odgovarajuću obavijest. Ta će obavijest obuhvaćati informacije o predloženim izmjenama, njihovom utjecaju na cijenu aranžmana i eventualnim zamjenskim paket-aranžmanima, o roku u kojem putnik mora organizatora obavijestiti o prihvatanju ili odbijanju predložene izmjene odnosno zamjenskog paket aranžmana kao i o posljedicama u slučaju da putnik ne odgovori u zadanom roku ili odbije predložene izmjene.
- Organizator može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i putniku u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete putniku, ako organizatora u izvršenju ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći. Ukoliko do tih okolnosti dođe, organizator će putnika putem e-pošte obavijestiti o raskidu ugovora bez nepotrebnog odgađanja prije početka paket-aranžmana
- Putnik ima pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini i koje znatno utječu na ispunjenje paket-aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na odredište. Kod procjene razine utjecaja izvanrednih okolnosti na ispunjenje paket-aranžmana ili prijevoza putnika na odredište kao mjerodavne uzimat će se procjene nadležnih javnih tijela u turističkoj destinaciji i prijevoznika.

IZNOSI AGENCIJSKIH NAKNADA ZA IZDANE PUTNE DOKUMENTE (TSC):

Prodaja putem www.avio.hr i www.lastminutecentar.com

Iznos naknade za putne dokumente (po osobi):

Naknada za izdavanje avio karte u ekonomskom i poslovnom razredu u unutrašnjem prometu: **7,00 €** (PDV uključen u cijenu)

Naknada za izdavanje avio karte u ekonomskom razredu za europska i interkontinentalna putovanja: **15,00 €**

Naknada za izdavanje avio karte u poslovnom i prvom razredu za europska i interkontinentalna putovanja: **20,00 €**

Naknada za izdavanje dokumenta za bebu (dijete mlađe od 24 mjeseca): **0,00 €**

Naknada za izdavanje dokumenta za ostale usluge (prtljaga, obrok, sjedalo, itd.): **0,00 €/po usluzi**

Načini plaćanja i naknade:

- jednokratno karticama VISA, VISA Premium, MasterCard, Maestro, Diners: **0,00 €**

- obročno plaćanje 2-12 rata kreditnim karticama izdanima od ZABA, Erste i PBZ: **7 % iznosa**

- KEKS pay: **0,00 €**

- Aircash: **0,00 €**

Prodaja putem e-maila/ telefona / osobno u agenciji

Iznos naknade za putne dokumente (po osobi):

Naknada za izdavanje avio karata u unutrašnjem prometu u ekonomskoj klasi: **10,00 €** (PDV uključen u cijenu)

Naknada za izdavanje avio karata u unutrašnjem prometu u poslovnoj klasi: **15,00 €** (PDV uključen u cijenu)
Naknada za izdavanje avio karte za europska putovanja u ekonomskom razredu: **25,00 €**
Naknada za izdavanje avio karte za europska putovanja u poslovnom i prvom razredu: **50,00 €**
Naknada za izdavanje avio karte za interkontinentalno putovanje u ekonomsko razredu: **30,00 €**
Naknada za izdavanje avio karte za interkontinentalno putovanje u poslovnom/prvom razredu: **60,00 €**
Naknada za izdavanje dokumenta za bebu (dijete mlađe od 24 mjeseca): **0,00 €**
Naknada za izdavanje dokumenta za ostale usluge (rezervacija sjedala, dodatna prtljaga, itd.): **10,00 €**/po usluzi

Načini plaćanja i naknade:

- jednokratno karticama VISA, Visa Premium, MasterCard, Maestro, Diners: **0,00 €**
- obročno plaćanje 2-12 rata kreditnim karticama izdanima od ZABA, Erste, PBZ: **7 % iznosa**
- virmanski/uplatom na transakcijski račun agencije: **0,00 €**

Otkaz/promjena za sve kanale prodaje (po izdanom dokumentu):

Naknada za otkaz putnog dokumenta od strane putnika: **12,00 €**
Naknada za nedobrovoljni otkaz putnog dokumenta: **0,00 €**
Naknada za dobrovoljnu promjenu putnog dokumenta od strane putnika: **20,00 €**
Naknada za nedobrovoljnu promjenu putnog dokumenta: **0,00 €**

ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi uvjeti i upute za putovanja sukladni su Direktivi EU 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim aranžmanima (dostupna na poveznici: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=HR.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=HR>) kao i Zakonu o pružanju usluga u turizmu (NN 130/2017) koji je u primjeni od 1. srpnja 2018. (dostupan na poveznici: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982.html).

Opći uvjeti putovanja su sastavni dio Ugovora kojeg ugovaratelj/putnik sklapa s HIT Turizmom, odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje. Moguća odstupanja od ovih Općih uvjeta moraju biti navedena u tekstu programa putovanja ili u Ugovoru (računu). Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta trebaju biti objavljene tako da budu dostupne zainteresiranim ugovornim strankama te u tom slučaju obvezuju sve stranke u postupku i s ovim Općim uvjetima čine jedinstvenu pravnu cjelinu. Opći uvjeti objavljeni su na web stranici www.lastminutecentar.com i www.avio.hr

- 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. 01. 2025.