

## Opći Uvjeti rezervacije i kupnje turističkih paket aranžmana, povezanih putnih aranžmana putničke agencije Galileo travel d.o.o.

### UVODNE NAPOMENE

Ovi Opći uvjeti rezervacije i kupnje turističkih paket aranžmana, povezanih putnih aranžmana putničke agencije Galileo travel d.o.o. (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) sastavni su dio programa turističkih paket aranžmana i povezanih putnih aranžmana, a time i Ugovora o putovanju (u daljnjem tekstu: Ugovor) koji s putničkom agencijom Galileo travel d.o.o., MB: 02577526 OIB: 35112736430, ID kod: HR-AB-42-070090451, Sjedište: Varaždinska ulica, odvojak II br 2, Jalkovec, 42 000 Varaždin. Poslovnica: Antuna Mihanovića 8, 42 000 Varaždin, Hrvatska. Tel. +385 (42) 201 756, 201 720, 201 721 E-mail: [info@galileo-varazdin.hr](mailto:info@galileo-varazdin.hr) (u daljnjem tekstu: Galileo travel) sklapa ugovaratelj putovanja (u daljnjem tekstu: Putnik). Svi podaci i uvjeti u programu i u ovim Općim uvjetima obvezuju Galileo Travela i Putnika ukoliko u Ugovoru nije navedeno drugačije. Riječi i pojmovi koji imaju rodno značenje korišteni u ovim Općim uvjetima odnose se jednako na muški i ženski rod, bez obzira jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu.

### 1. PRIJAVE I UGOVARANJE

Putnik se za putovanje koje organizira i nudi Galileo travel, ili u kojima se Galileo travel javlja u ulozi ovlaštenog subagenta drugog organizatora putovanja može prijaviti u poslovnici Galileo travela osobno, telefonom, telefaksom, e-poštom, putem Interneta te kod drugih ovlaštenih agenata. Na temelju primljene prijave, Galileo travel će Putniku ponuditi Ugovor koji se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne strane ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (npr., ali ne isključivo: Internetom, faksom, elektroničkom poštom, stavljanjem na raspolaganje broja kreditne kartice, uplatom na transakcijski račun). Prilikom sklapanja Ugovora putnik je dužan dati osobne podatke i pravodobno dostaviti svu dokumentaciju potrebnu za organiziranje putovanja. Putnik jamči da je Galileo dao ispravne i važeće podatke potrebne za nesmetanu realizaciju putovanja, te prihvaća sve zakonske obveze koje proizlaze iz ovog ugovora i pozitivnih zakonskih propisa. Galileo travel ima pravo uskratiti uslugu ukoliko ne primi odgovarajuću uplatu do ugovorenog roka:

- Prilikom prijave Putnik uplaćuje 30 % vrijednosti aranžmana (ukoliko u programu nije navedeno drugačije), a preostalih 70 % iznosa potrebno je uplatiti najkasnije 21 dana prije polaska na putovanje, osim u slučajevima kad su za pojedina putovanja istaknuti posebni uvjeti plaćanja. Kod odabira obročnog plaćanja karticom odmah na naplatu dospijeva 100 % iznosa. Ukoliko putnik ne ispuní ovu obavezu, smatrat ćemo da je odustao od rezervacije bez mogućnosti isplate uplaćene akontacije.
- Za tzv. „rezervacije na upit“ kao i individualne rezervacije (kada za pojedini aranžman u trenutku prijave putnika za određeno putovanje nema mjesta, ali ih je Galileo travel u mogućnosti osigurati dodatno) Galileo travel naplaćuje troškove rezervacije u iznosu od 300 kuna, osim u slučaju kada je do polaska na put preostalo manje od 21 dan kada se za troškove rezervacije „na upit“ uplaćuje iznos cijene aranžmana prema uvjetima iz članka 9. ovih uvjeta. Tako zatraženu rezervaciju Galileo se obvezuje obraditi u roku od 2 radna dana (subota se ne smatra radnim danom) i o učinjenom pismeno ili usmeno obavijestiti putnika. Ukoliko Galileo travel u navedenom roku ne obavijesti putnika o učinjenom ili nije u mogućnosti osigurati rezervaciju za zatraženi aranžman, uplaćeni troškovi rezervacije, bit će u cijelosti vraćeni putniku. Ukoliko putnik ne prihvati zatraženu, a od strane Galileo travela potvrđenu rezervaciju troškovi rezervacije se ne vraćaju. U slučaju prihvaćanja aranžmana od strane putnika, troškovi rezervacije uračunavaju se u cijenu aranžmana. Za potvrdu rezervacija po „Last minute“ ponudama putnik je dužan odmah uplatiti iznos u cijelosti ili osigurati nespornu naplatu. Galileo travel ne mora prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije.
- U slučaju uplaćenog i potvrđenog aranžmana, svaka promjena datuma i korisnika putovanja podložna je doplati prema važećim cjenicima usluga organizatora putovanja ili pružatelja usluge.

### 2. PREDUGOVORNE INFORMACIJE – ponuda putovanja na web stranici, brošuri, letku, katalogu i slično

Agencija Galileo travel posvećuje veliku pozornost prezentaciji programa na promidžbenim materijalima (web stranica, letci, katalogi i slično), ali su moguće nepravilnosti i greške koje će Galileo travel nastojati ispraviti u što skorijem roku. Galileo travel ne odgovara za eventualne pogreške u tisku, na web stranici, niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala i programa na koje je skrenuta pažnja Putniku, a prije zaključenja Ugovora, pa se u tom smislu smatraju mjerodavnima podaci navedeni u Ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu. Uz opće uvjete putovanja, putniku se šalje i obrazac sa standardnim informacijama za ugovor o putovanju u paket-aranžmanu te najvažnija prava u skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu. Detaljnije, šalje se dokumentacija:

1a) Obrazac sa standardnim informacijama za ugovor o putovanju u paket-aranžmanu kada je organizator putovanja putnička agencija Galileo travel. 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 Galileo travel u cijelosti je odgovorna za pravilno izvršenje paket-aranžmana kao cjeline. Turistička agencija Galileo travel 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.

1b) Obrazac sa standardnim informacijama za ugovor o putovanju u paket-aranžmanu kada je organizator putovanja druga putnička agencija. 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.

### 3. CIJENA I SADRŽAJ ARANŽMANA

Cijene putovanja su objavljene u programu putovanja i vrijede od dana objavljivanja programa. Cijene navedene u programima Galileo travela bazirane su na osnovi ugovora s našim partnerima (ne moraju odgovarati cijenama objavljenim na licu mjesta u destinaciji u kojoj Putnik boravi te eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet prigovora). Cijena aranžmana (ukoliko na programu putovanja nije drugačije navedeno) u pravilu uključuje: usluge prijevoza, hotelske i ugostiteljske usluge i organizaciju putovanja. Ukoliko je navedeno u programu putovanja, cijena može sadržavati i putničke pristojbe zračnih luka te troškove stručnog i lokalnog vođenja. Cijena aranžmana ne uključuje (osim ako nije drugačije dogovoreno): fakultativne (neobavezne) izlete i posjete; moguće troškove pribavljanja i izdavanja viza; ulaznice za objekte koji se posjećuju. Sve vrste posebnih usluga (jednokrevetna soba, posebna prehrana i sl.) Putnik sam plaća i dužan ih je naručiti prilikom prijave putovanja. Ukoliko Putnik traži posebne usluge za vrijeme putovanja, a moguće ih je realizirati, plaća ih na licu mjesta vodiču ili predstavniku agencije, u valuti zemlje u kojoj se pružaju. Cijene aranžmana koje su objavljene i u inozemnim valutama, preračunavaju se i plaćaju u kunama po srednjem tečaju HNB-a na dan plaćanja. Organizator putovanja može predvidjeti da Putnik određene usluge koje će se koristiti u inozemstvu plaća na licu mjesta u valuti zemlje u kojoj se nalazi. Za usluge koje se plaćaju na licu mjesta Putnik eventualni prigovor podnosi izravno izvršitelju usluge. Cijene svih putovanja temeljene su na odnosu vrijednosti kune i stranih valuta. Galileo travel može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ukoliko je nakon dana sklapanja ugovora došlo do: promjene valutnih tečajeva u odnosu na dan objavljivanja programa (promjene tečaja u iznosu većem od 2 %), povećanja troškova prijevoza (goriva, cestarina i sl.), povećanja troškova hotelijera ili do povećanja pristojbi za određene usluge (u zračnim i ostalim lukama i sl.), koje utječu na prodajnu cijenu putovanja, a za koje Organizator nije znao niti je mogao znati. Galileo travel o promjeni cijene Putnika može izvijestiti pismeno ili usmeno. Za povišenje cijene aranžmana do 10% nije potrebna suglasnost kupca (povećanje se obračunava na sve dijelove uplate). U slučaju povišenja cijena većeg od 10%, kupac ima pravo odustati od putovanja bez obveze na nadoknadu štete i to najkasnije u roku od 48 sati od primljene pismene obavijesti. Ne otkáže li putnik osobno dolaskom na prodajno mjesto Galileo travel – a ili pismenim putem u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene. U slučaju otkaza putovanja zbog povećanja cijene većeg od 10% Putnik / ugovaratelj putovanja nema pravo na naknadu štete. Organizator može povećati cijenu aranžmana najkasnije 21 (dvadesetjedan) dan prije početka putovanja. FIRST MINUTE cijene oglašene su ispod redovne cijene svakog programa i iste vrijede do popunjenja raspoloživih kapaciteta po first minute cijenama, odnosno DO ONOG TRENUTKA DO KADA SU OBJAVLJENE u sklopu programa na web stranici agencije!

### 4. POPUSTI ZA DJECU I DRUGE POGODNOSTI

Molimo da obratite pozornost na popuste za djecu, kao i na ostale pogodnosti koje su posebno prikazane kod opisa aranžmana. Ukoliko iste nisu navedene na ponudi paket aranžmana, programu putovanja i/ili letku iste ne postoje te su svi popusti primijenjeni u definiranju cijene paket aranžmana.

### 5. IZMJENA OSTALIH UVJETA UGOVORA O PUTOVANJU U PAKET ARANŽMANU

Prije početka paket-aranžmana Galileo travel ne smije jednostrano izmijeniti uvjete ugovora o putovanju u paket-aranžmanu, osim cijene u skladu s člankom 3. Općih uvjeta i Zakona o pružanju usluga u turizmu, osim ako je takvo pravo predviđeno ugovorom, ako je izmjena beznačajna i ako na jasan, razumljiv i lako uočljiv način na trajnom nosaču podataka obavijesti Putnika o izmjeni. Ako je Galileo travel prije početka paket-aranžmana prisiljen znatno izmijeniti bilo koje od glavnih obilježja usluga putovanja ili ne može

ispuniti ugovorene posebne zahtjeve Putnika ili predloži povećanje cijene paket-aranžmana za više od 10 %, Putnik može u razumnom roku u skladu s člankom 3. Općih uvjeta koji odredi Galileo travel:

- a) prihvatiti predloženu izmjenu, ili
- b) raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za raskid ugovora.

Ako Putnik raskine ugovor o putovanju u paket-aranžmanu, Galileo travel je dužan bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora, vratiti sva izvršena plaćanja, te prema potrebi oštetiti Putnika.

Galileo travel zadržava pravo promjene dana i/ili sata polaska zbog izmjena reda letenja i/ili nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo izmjene smjera putovanja ukoliko se promjene uvjeti putovanja, npr. ali ne isključivo: promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u zemlji i/ili na transfernim točkama i/ili odredištu, vremenske (ne)prilike i to bez isplate odštete, a prema važećim propisima u međunarodnom prometu. Također Galileo travel zadržava pravo promjene redoslijeda programa, kada su u pitanju državni praznici i slično, te zbog primjene radnog vremena pojedinih objekata koji se posjećuju.

#### **6. PUTNA DOKUMENTACIJA, POŠTIVANJE PROPISA, OBAVIJESTI PRIJE POLASKA NA PUTOVANJE**

Putnik je dužan prilikom prijave dati sve podatke o svim suputnicima putovanja koje prijavljuje. Podaci moraju u cijelosti biti usklađeni s podacima u službenim ispravama koje su putnici dužni imati sa sobom tijekom putovanja, a prema pravilima svake pojedine države. U slučaju da pogrešni podaci uzrokuju kašnjenje, dodatne troškove i/ili prekid putovanja, za sve nastale troškove sebi, suputnicima i Galileo travel-u odgovara sam Putnik. Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i prtljaga ispunje uvjete predviđene viznim, graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima, kako RH, tako i zemlje u koju se putuje, pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima, te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja navedenih obveza, putnik odgovara za načinjenu štetu, a Galileo travel otklanja svaku odgovornost za takvu štetu. U tom slučaju iznos štete Putnik podmiruje kod vlasnika objekta (hotela, apartmana i sl.) na recepciji. Za sva putovanja u inozemstvo Galileo travel preporučuje uplatu police osiguranja od nezgode i odgovornosti. Galileo travel prije putovanja ne šalje putnicima obavijesti redovnom poštom, osim ako u programu nije drugačije određeno. Završni putni dokumenti biti će Putniku uručeni ili poslani elektroničkom poštom (po rezervaciji jedna email adresa) ako su istu naznačili prilikom prijave, najkasnije 3 dana prije polaska na putovanje, ukoliko nije drugačije navedeno na programu ili ukoliko se radi o charter letu. Ukoliko putnik nije dostavio e-mail kod prijave/rezervacije/sklapanja Ugovora... obavijesti mogu preuzeti na svom prijavnom mjestu gdje će biti dostupna najkasnije tri dana prije početka putovanja. Informacije koje Putnik dobije usmeno na prodajnom mjestu, telefonom, na drugi način ili pisano od neovlaštene osobe, ne obvezuju Organizatora u većoj mjeri u odnosu na obavijesti naznačene u programu putovanja, ovim Općim uvjetima i Ugovoru. U završnim putnim dokumentima biti će navedene informacije koje su potrebne za nesmetanu realizaciju programa te kontakt na odredištu i/ili broj telefona na koji se potrebno javiti u hitnim slučajevima, kao i kontakt agencije. Putna dokumentacija podrazumijeva:

- uz aranžman – vlastiti prijevoz: original voucher i eventualne pismene obavijesti,
- uz aranžman – autobusom: završnu obavijest i program putovanja te eventualno voucher
- uz aranžman – zrakoplovom: original voucher, program putovanja i zrakoplovnu kartu.

#### **7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA**

Ponudeni hoteli, apartmani ili drugi objekti u Galileovim programima opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u trenutku izdavanja programa, te kao takvi ne mogu biti predmet prigovora. Ukazujemo da se lokalna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno razlikuje. Smještaj, prehrana, udobnost i druge usluge pod nadzorom su mjesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. Galileo ne preuzima odgovornost za bilo koju usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u Galileovim programima važećim za navedeno putovanje, a koja je dana bilo od strane Galileovih djelatnika ili neke treće osobe. Fotografije objavljene na internetskim stranicama i u reklamnim materijalima informativne su i neobvezujuće prirode. Organizator ne odgovara za eventualne greške u tisku niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala i programa o kojima je putnik obaviješten prije zaključenja Ugovora, pa se u tom smislu smatraju mjerodavni podaci navedeni u Ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu. Ukoliko putnik koristi trokrevetnu ili višekrevetnu sobu u hotelu, hotelijer najčešće daje dvokrevetnu sobu s pomoćnim ležajem. Kvaliteta pomoćnog (dodatnog) ležaja u potpunosti ovisi o hotelu. Galileo travel ni u kom slučaju ne snosi odgovornost po bilo kojem pitanju kvalitete pomoćnog ležaja, te eventualno nezadovoljstvo putnika proizašlo iz ovih razloga.

#### **8. SMJEŠTAJ U SOBE/APARTMANE I TROŠKOVE DODATNIH USLUGA**

Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službenu registriranu sobu/apartman za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanom u programu putovanja, katalogu i cjeniku. Ulazak u sobu najčešće nije moguć prije 15:00 sati na dan početka korištenja usluge, a ista se najčešće mora napustiti do 10:00 sati na dan završetka korištenja usluga. Dolaske iza 19:00 sati nužno je najaviti unaprijed, osim ako nije drugačije naznačeno. Odluku o ranijem ulasku i/ili kasnijem izlasku iz smještajne jedinice donosi samostalno smještajni objekt i Galileo travel nema utjecaja na istu. Boravak kućnih ljubimaca dozvoljen je u pojedinačnim slučajevima uz obaveznu doplatu. Ukoliko putnik podnese zahtjev za dodatne usluge, obvezuje se u trenutku podnošenja zahtjeva, na ime garancije plaćanja takvih usluga, Organizatoru Galileo travel – u uplatiti gotovinski polog u visini od 10 % ukupne cijene dodatne usluge, odnosno ovlašćuje Organizatora da izvrši terećenje kreditne kartice u visini od 10 % ukupne cijene dodatne usluge. Ukoliko u trenutku upita cijena dodatne usluge nije poznata, putnik je obavezan uplatiti na ime pologa paušalni iznos u visini od 500,00 kn, odnosno Galileo travel će za navedeni iznos izvršiti terećenje po kreditnoj kartici. Galileo travel se obvezuje izvijestiti putnika o raspoloživosti dodatnih usluga najkasnije u roku od 5 radnih dana od podnošenja zahtjeva. Putnik se obvezuje u roku od 24 sata, od zaprimanja obavijesti Galileo travel – a o raspoloživosti dodatnih usluga, uplatiti ukupan iznos cijene usluge, s time da se uplaćeni gotovinski polog odnosno iznos plaćen putem kreditne kartice uračunava u cijenu usluge. Ukoliko putnik ne izvrši uplatu u navedenom roku, Galileo travel zadržava uplaćeni gotovinski polog, odnosno iznos naplaćen terećenjem kreditne kartice. Ukoliko Galileo travel d.o.o. u navedenom roku obavijesti putnika o nepostojanju raspoloživih dodatnih usluga, obvezuje se u roku od 2 radna dana od davanja obavijesti, izvršiti povrat uplaćenog gotovinskog pologa, odnosno izvršiti storno uplate putem kreditne kartice.

#### **9. PRAVO PUTNIKA NA RASKID UGOVORA / OTKAZIVANJE PUTOVANJA OD STRANE PUTNIKA**

Putnik može raskinuti Ugovor o putovanju isključivo pismenim putem, u bilo kojem trenutku prije početka paket-aranžmana. Datum prijema pismenog otkaza predstavlja osnovu za obračun otkaznih troškova prema ljestvici koja slijedi (ako u programu nije drugačije navedeno):

- a)
  - za otkaz do 30 dana prije polaska Galileo travel naplaćuje 10% cijene aranžmana, a najmanje 200,00 kn
  - za otkaz od 29 – 22 dana prije polaska 30% cijene aranžmana
  - za otkaz od 21 – 15 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
  - za otkaz od 14 – 8 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
  - za otkaz od 7 do 0 dana prije polaska na put, odnosno za “no- show”, ili za prekid putovanja koji je nastao od strane putnika, organizator će naplatiti 100% cijene aranžmana.

- b) Ukoliko Putnik otkáže povezani putni aranžman koji uključuje avio kartu i smještaj, Galileo travel od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava 100 % iznosa cijene avio karte (osim ako u uvjetima tarife avio karte nije navedeno drugačije) bez obzira na vrijeme do početka putovanja, a za otkaz hotela i drugih usluga vrijede uvjeti pod stavkom a), osim kada je usluga rezervirana pod posebnim uvjetima koji ne dozvoljavaju povrat (tzv. non-refundable) kada pružatelj usluge zadržava 100 % iznosa predmetne usluge.

Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska i/ili smještajnog objekta, odnosno tipa sobe/apartmana kao i na sve druge bitne promjene. Kod otkazivanja putovanja ne isplaćuje se trošak nabave vize/a ni putnih isprava. U slučaju da Putnik otkáže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, Galileo travel će primijeniti gore navedene odredbe, a naknadne reklamacije neće uvažiti. Ukoliko za neke programe i aranžmane vrijede posebni uvjeti, Galileo travel će ih navesti prilikom ugovaranja te se isti i primjenjuju. Usmeni otkaz Putnik je dužan potvrditi u pisanom obliku bilo poštom, telefaksom ili e-poštom. Ako Putnik usmeno priopćeni otkaz ne potvrdi u pisanom obliku, smatrat će se da nije otkazao putovanje. Ako Putnik na vlastiti zahtjev prekine putovanje koje je u tijeku, nema pravo na naknadu troškova nastalih zbog prijevremenog povratka. Npr. ako na destinaciji nije bilo snijega, a išao je na skijanje ili padala je kiša na odmoru.

Ukoliko je stvarno nastala šteta veća od navedenih, Galileo travel zadržava pravo naplate iste uz predočenje dokaza o stvarnim troškovima, a u maksimalnoj visini 100 % cijene aranžmana. Ukoliko Putnik najkasnije do 20 dana prije putovanja ne izvrši uplatu ostatka do ukupne cijene aranžmana ili ne osigura dokumentaciju za nespornu naplatu

ukupne cijene aranžmana, smatrat će se da je odustao od rezervacije bez mogućnosti povrata uplaćene akontacije. Putnik ima pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka putovanja bez plaćanja naknade za raskid ugovora u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na određitu ili u njegovoj neposrednoj blizini i koje znatno utječu na ispunjenje paket-aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na određitu. U slučaju da Putnik otkáže ili skрати putovanje zbog vremenskih uvjeta, Galileo travel će primijeniti gore navedenu ljestvicu troškova, a naknadne reklamacije neće uvažiti

#### **10. PREKID ILI PROMJENA PUTOVANJA OD STRANE PUTNIKA TE PRAVO PUTNIKA NA PRIJENOS UGOVORA NA DRUGOG PUTNIKA**

Putnik može prekinuti putovanje u tijeku samo na svoju želju i uz pismenu izjavu o prekidu putovanja. Po povratku s prekinutog putovanja, Putnik nema pravo na povrat troškova bez obzira na osiguranje rizika od otkaza putovanja. Putnik tijekom putovanja može promijeniti program odnosno ugovorene usluge jedino uz prehodnu suglasnost mjesnog agenta Organizatora putovanja uz obvezu putnika da njakasnije u roku od osam dana po povratku sa putovanja o promjeni obavijesti Organizatora putovanja. U slučaju da Organizator putovanja nakon započetog aranžmana nije pružio pojedinu uslugu iz programa može uz suglasnost Putnika istome pružiti neku drugu uslugu te obešteti Putnika za razliku u cijeni između ugovorene i stvarno izvršene usluge. Ako su usluge iz Ugovora o organiziranju putovanja nepotpuno izvršene, Putnik ima pravo na razmjerno sniženje cijene pod uvjetom da je stavio prigovor Organizatoru putovanja u roku od osam dana od dana završetka putovanja. Ako Putnik koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete, Galileo travel zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom. Obzirom da 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.

#### **11. PUTNO OSIGURANJE**

Potpisivanjem Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio ovi Uvjeti, smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena putna osiguranja: dragovoljno zdravstveno osiguranje, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje oštećenja i/ili gubitka prtljage, osiguranje za slučaj otkaza putovanja te osiguranje od odgovornosti prema trećim osobama, kao i da su Putniku stavljena na raspolaganje informacije o sadržaju tih osiguranja i opći uvjeti ugovora o osiguranju. U slučaju da Putnik želi ugovoriti navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod osiguravatelja ili kod Galileo travel, pri čemu Galileo travel djeluje tek kao posrednik osiguravajućeg društva. Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog nepredviđenih zapreka morao otkazati putovanje, a u cilju izbjegavanja troškova odustajanja navedenih u točki 9. ovih Uvjeta, tada može uplatiti osiguranje od otkaza. Nepredviđene zapreke kao razlog za otkaz putovanja određuje svako osiguravajuće društvo sukladno svojim uvjetima i to npr. u sljedećim slučajevima, uz obavezu pismenu potvrdu: vojni poziv, bolest, smrtni slučaj u užoj obitelji. Osiguranje od otkaza naplaćuje se prilikom sklapanja Ugovora te ga nije moguće uplatiti naknadno. Premija osiguranja izračunava se zavisno o vrijednosti putovanja, a prema cjeniku osiguravajućeg društva. Ukoliko Putnik ne dostavi podatke za izradu police osiguranja u roku koji će biti naveden na ponudi, smatra se da Putnik ne želi ugovoriti putno osiguranje ili će ga ugovoriti samostalno. Uplaćene premije osiguranja nisu predmet osiguranja od otkaza, niti dio paket-aranžmana i neće biti vraćeni kao niti troškovi nabavke viza/e i usluge rezervacije, unatoč tome što Putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Uplatom police osiguranja od otkaza Putnik sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranje od otkaza posjeduje, a Galileo travel se obvezuje Putniku osigurati svu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje potraživanja Putnika prema osiguravajućem društvu, a koja se odnosi na aranžman. Svi uvjeti otkaza navedeni su u polici osiguranja te svakom Putniku preporučujemo da ih osobno pročita. Ukoliko Putnik mora otkazati putovanje, Galileo travel zadržava pravo naplate primjerene naknade prema pravilima navedenim u točki 9. ovih Općih uvjeta. Ostali uvjeti osiguranja nalaze se uz policu osiguranja koji će putnicima biti poslani ili uručeni. Cijene putovanja ne uključuju (osim ako nije drugačije navedeno na programu i/ili Ugovoru pod "Cijena aranžmana uključuje") osiguranje od rizika nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage kao i dragovoljno zdravstveno osiguranje. Potpisivanjem Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio i ovi Uvjeti smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena sva dodatna osiguranja navedena u prethodnom stavku. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod osiguravatelja ili kod Organizatora, pri čemu Galileo travel djeluje samo kao posrednik. Preporučujemo pozorno proučiti uvjete osiguranja prije kupnje.

#### **12. OTKAZ PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA ILI PROMJENA PROGRAMA**

Galileo travel može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i Putniku u cijelosti vratiti sva primljena plaćanja za paket-aranžman, bez obveze naknade štete Putniku, ako je broj osoba koje su prijavljene za paket-aranžman manji od najmanjeg broja navedenog u ugovoru ili programu putovanja koji je sastavni dio predugovorne informacije i ako obavijesti Putnika o raskidu ugovora unutar roka navedenog na promidžbenom materijalu ili programu putovanja, tj.:

- 20 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koje traju 6 i više dana;
- 7 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koje traju od 3 do uključivo 5 dana;
- 48 sati prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju kraće od dva dana.

Galileo travel može otkazati putovanje i zbog više sile, odnosno zbog neuobičajenih ili nepredvidljivih događaja, na koje organizator nema utjecaja niti ih je bio u mogućnosti izbjeći. Pod višom silom se ne podrazumijeva prebikiranje, ali zato uključuje državne uredbе, štrajkove, ratove ili krizne situacije slične ratovima, epidemije, prirodne katastrofe i sl. Ako Galileo travel prije početka putovanja značajnije izmijeni program, smještaj ili cijenu, dužan je bez odgode o tome obavijestiti putnika u pisanom obliku. Putnik može u roku od 2 radna dana od primitka obavijesti Galileo travel-a prihvatiti izmijenjeni program ili ga odbiti. U slučaju odustajanja, Galileo travel se obvezuje vratiti Putniku uplaćeni iznos. U slučaju prihvata, zamjenski aranžman koji je Putniku ponuđen, Galileo travel smatra novim ugovorom o putovanju, s tim da se Putnik odriče svih potraživanja prema Galileo travel-u s bilo kojeg pravnog odnosa koji bi proizlazio iz prvotnog ugovora. Ako Galileo travel nakon početka putovanja nije pružio veći dio ugovorenih usluga ili ako ocijeni da neće biti u stanju osigurati ispunjenje većeg dijela prigrvora putnika. Galileo će prigovor rješavati na način naveden u točki 16. ovih uvjeta. Najveći iznos štete može biti iznos cijene ugovorenog aranžmana. Galileo travel je ovlaštena jednostranom izjavom potpuno ili djelomično raskinuti ugovor, bez obveze naknade štete putniku, ako nastupe vanjske izvanredne i nepredvidive okolnosti koje se nisu mogle spriječiti, izbjeći ili otkloniti, a koje bi, da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora o organiziranju putovanja, bile opravdan razlog za Galileo travel da ne sklopi ugovor. U tom slučaju Putnik ima pravo na isplatu uplaćenog iznosa u cijelosti, odnosno razlike u cijeni između ugovorenih i pruženih usluga. Galileo travel zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, pravo promjene smjera putovanja ako se promijene uvjeti za putovanje (promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje Galileo travel ne može utjecati) i to bez naknade štete, a prema važećim propisima u domaćem i međunarodnom prometu. Galileo travel ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile tijekom putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na nastalu situaciju.

#### **13. PUTNE ISPRAVE**

Putnici su obvezni posjedovati valjane osobne putne isprave. Nevaljane, nepotpune, istekle i oštećene isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja, ne proizvode nikakve štetne posljedice za Galileo travel, a ukoliko bi zbog takvog propusta Putnika Galileo travel pretrpio dodatnu štetu, Putnik je dužan istu nadoknaditi. Ukoliko Putnik za vrijeme trajanja putovanja izgubi putne dokumente ili mu budu ukradeni, dužan je na vlastiti trošak osigurati nove. Voditelj putovanja Galileo travel-a će pomoći Putniku u slučaju gore navedene situacije, ali vodeći računa o normalnom odvijanju programa za ostatak putnika. Ako je za realizaciju putovanja potrebna viza, Galileo travel može posredovati u pribavljanju iste uz posebnu doplatu. Galileo travel nije odgovoran za odluke carinskih i policijskih i drugih državnih tijela kojima se Putniku ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju. Prilikom potpisivanja ugovora djelatnik Galileo travela će putnika upoznati s izvorima informacija o zemlji u koju putnik putuje uključujući i mišljenje Ministarstva vanjskih poslova Republike Hrvatske. Galileo travel preporuča svakom putniku da se osobno informira na Internet stranicama Ministarstva vanjskih poslova [www.mvep.hr](http://www.mvep.hr) i provjeri popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju MVP-a Republike Hrvatske. Svakom Putniku koji nije državljani Hrvatske i nema hrvatske putne dokumente preporučujemo da se prije uplate aranžmana osobno informira o zemlji u koju putuje i uvjetima koje je potrebno ispuniti za putovanje u tu zemlju, imajući u vidu različitost propisa koji vrijede za državljane pojedinih zemalja. Galileo travel može uputiti Putnika na izvor informacija, ali ni na koji način ne preuzima odgovornost za posljedice koje bi uslijed nepoštivanja tih propisa mogle proisteci za samog Putnika. Nevaljane putne isprave, odnosno neodobranje vize koje ima za posljedicu odustajanje od putovanja, ni u kojem pogledu ne obavezuje Galileo travel te se primjenjuju uvjeti otkaza putovanja. Galileo otklanja svaku odgovornost za štetu

koja bi proistekla iz nepoštivanja propisa pojedinih zemalja ili koje bi prouzročile nevaljale putne isprave. Odgovornost za prikupljanje valjane putne dokumente (vize, tranzitne vize, zdravstvene potvrde, potvrde o cijepljenju, povratne karte ili bilo koje druge kombinacije) snosi Putnik.

#### **14. DEVIZNI, CARINSKI PROPISI I ZDRAVSTVENI POPISI**

Putnici su dužni pridržavati se deviznih i carinskih propisa, kao i zakona i drugih podzakonskih propisa Republike Hrvatske i drugih zemalja kroz koje prolaze i u kojima borave. U slučaju nemogućnosti nastavka putovanja radi kršenja propisa od strane Putnika, sve nastale troškove sebi, suputnicima i Galileo travel-u snosi sam Putnik. Prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije putovanja u neke zemlje zahtijevaju obvezna cijepljenja protiv određenih bolesti te se je putnik za putovanja u određene države dužan cijepliti te pribaviti odgovarajuću ispravu o obavljenom cijepljenju. Prilikom putovanja u te zemlje Putnik je obavezan posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju. Putnik je dužan obavijestiti Galileo travel o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika i sl., a koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu hrane, boluje od kronične bolesti, alergija i sl.). Za sva putovanja u inozemstvo Galileo travel preporučuje uplatu police zdravstvenog osiguranja.

#### **15. PRTLJAGA**

Uvjete i cijene prijevoza ručne i predane prtljage kao i ograničenja težine i veličine određuje prijevoznik. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam Putnik prema važećim pravilima i cijenama prijevoznika. Djeca bez obzira na dob nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage u zračnom prijevozu. Galileo travel ne preuzima odgovornost za izgubljeni ili oštećenu prtljagu. Prijave za izgubljeni prtljagu Putnik upućuje prijevozniku ili hotelu. Bilo kakvu nepravilnost vezanu za prtljagu, npr. ali ne isključivo: kašnjenje, gubitak i/ili oštećenje prtljage, Putnik bez odgode prijavljuje direktno prijevozniku, ukoliko je nepravilnost nastala kod prijevoza, ili hotelu ukoliko je nepravilnost nastala tijekom smještaja. Kod zrakoplovnog prijevoza, za predanu prtljagu je odgovoran zrakoplovni prijevoznik kojem je prtljaga predana na prijevoz i to na osnovu propisa koji vrijede u zračnom prometu, dok je za ručnu prtljagu, uključujući i prtljagu označenu s „Delivery at Aircraft” i privremeno smještenu u prtljažnik, odgovoran Putnik osobno. U slučaju nepravilnosti, Putnik direktno kod prijevoznika ili agenta ovlaštenog od strane prijevoznika za postupanje u slučaju neregularnosti u prijevozu prtljage ispunjava prijavu o neregularnosti. Na osnovu te prijave prijevoznik isplaćuje odštetu prema propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu. U slučaju gubitka, oštećenja i/ili otuđenja prtljage u hotelu, Putnik zahtjev za odštetom upućuje hotelu u kojem je prtljaga izgubljena, oštećena i/ili izgubljena. Kod prijevoza autobusom Putnik može ponijeti 2 komada osobne prtljage. Putnici su dužni voditi brigu o svojim stvarima unijetim u kabinu autobusa, te su ih prilikom svakog napuštanja istog dužni ponijeti sa sobom. U protivnom, Putnici sami snose odgovornost za krađu, gubitak ili oštećenje stvari ostavljenih u kabini autobusa bez njihovog nadzora. Preporučujemo sklopljenje police za osiguranje prtljage.

#### **16. REKLAMACIJE I PRIGOVORI**

Putnik se za nepravilnosti i reklamacije ima pravo i mora žaliti prvo davatelju usluga (hotelu, apartmanu i slično, prijevozniku, voditelju putovanja, predstavniku organizatora putovanja ili neposrednom izvođaču usluga). U slučaju da se reklamacija može riješiti na licu mjesta, a Putnik se nije pružatelju usluge odmah žalio na nepravilnosti, podrazumijeva se da se Putnik slaže s uslugom čime gubi pravo na ulaganje naknadnih reklamacija sa zahtjevom za smanjenje cijene usluge i/ili isplate štete. Ako Putnik na samome mjestu ne prihvati ponuđeno rješenje prigovora, a koje u potpunosti odgovara uplaćenju usluzi, Organizator neće uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti je na istu dužan odgovoriti. Ukoliko niti poslije prigovora i pružene zamjenske usluge ne bude poboljšanja, Putnik je dužan zatražiti potvrdu iz koje se vidi da usluga nije pružena na način kako je ugovoreno te tu istu potvrdu treba priložiti pisanoj reklamaciji. Galileo travel neće razmatrati reklamacije ako Putnik nije priložio kopiju pismene reklamacije koju je uložio na licu mjesta. Naglašavamo da je u interesu Putnika da nastupa u dobroj namjeri i iskaže volju za rješavanjem prigovora u tijeku putovanja te svoj pismeni prigovor uputi davatelju usluge na licu mjesta (recepcciji, prijevozniku, ugostitelju ili putničkoj agenciji u odredištu) te od davatelja usluga zatraži pismenu potvrdu da je zaprimio prigovor. Ukoliko ni nakon prigovora na licu mjesta ne dođe do poboljšanja, Putnik mora tražiti potvrdu iz koje se vidi da usluga nije pružena, odnosno da nije pružena na način kako je ugovoreno. Putnik mora potvrdu priložiti pismenoj reklamaciji. Pisanu reklamaciju Putnik je dužan uložiti u roku od 8 dana nakon završetka putovanja putem elektroničke pošte na adresu: [info@galileo-varazdin.hr](mailto:info@galileo-varazdin.hr) ili poštom na adresu: Poslovnica: Antuna Mihanovića 8, 42 000 Varaždin, Hrvatska, odnosno osobno dolaskom u poslovnicu te uručenjem pismene reklamacije djelatniku agencije Galileo travel-a. Ukoliko Putnik uložiti pismenu reklamaciju nakon tog roka, Galileo travel takvu reklamaciju nije dužan uzeti u obzir. Galileo travel je dužan donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora, a može odgoditi rok rješenja o pritužbi za dodatnih 14 dana zbog prikupljanja informacija. Galileo travel će rješavati samo one pritužbe koje se nisu mogle otkloniti na mjestu odmora/putovanja. Dok postupak rješenja traje, a ukupno najviše 14, odnosno 28 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. Galileo travel nije odgovoran za reklamacije koje se odnose na vremensku prognozu, čekanje na cesti zbog nepovoljnih vremenskih uvjeta, gužvi na granicama ili pak čekanja na ulaz u gradove ili objekte koji se posjećuju. Također Putnik će biti prije putovanja obavješten o svim cijenama fakultativnih izleta i ulaznica te ima slobodnu volju napraviti rezervaciju preko agencije, organizatora putovanja ili sam u svojoj organizaciji napraviti isto. Niti jedan izlet nije obavezan, ovisi isključivo o volji putnika te Galileo travel nije dužan objašnjavati svoje troškove koje je imao pri rezervaciji ulaznica, izleta, lokalnog vodiča, slušalica, vremenu koje djelatnik agencije provede rezervirajući naveden objekte on line ili kontaktirajući lokalnog agenta za rezervacije objekata ili izleta. Nadalje, prilikom rezervacije, e-mail adresu koju upisujemo u sistem, upisujemo samo po nositelju ugovora o putovanju/račun te nismo u mogućnosti unijeti sve email adrese za sve putnike, jer sustav to ne podržava. Po jednoj prijavi, jedna e-mail adresa. Sve najave za izlete ili bilo kakve druge posebnosti za putovanje od strane Putnika, Galileo travel će zaprimati samo pismenim putem i isto tako pismenim putem potvrđivati.

**VAŽNA NAPOMENA:** Svaki Putnik/nositelj Ugovora prigovor podnosi zasebno te Galileo travel neće uzeti u razmatranje grupne prigovore.

Organizator ne prihvaća reklamacije po “Fortuna sistemu” te LAST MINUTE aranžmane – ponude u zadnji čas kao ni na skraćanje boravka na odredištima uvjetovano nepovoljnim vremenima leta charter zrakoplova (kod charter letova prvi i zadnji dan putovanja namijenjeni su isključivo dolasku na destinaciju i odlasku sa nje, a ne odmoru). Za slobodno vrijeme Putnika tijekom programa, Putnik je slobodan koristiti to vrijeme za vlastite programe, te voditelj putovanja nije dužan provoditi vrijeme s Putnicima. Prilikom individualnog posjeta muzeju, voditelj grupe ne vodi grupu unutar istog. Ulaznice u muzeje ne uključuju pratnju voditelja putovanja, osim ako drugačije nije naznačeno i plaćeno. Licencirani turistički pratitelji tj. voditelji putovanja ne smiju pričati u muzejima i lokalitetima, nacionalnim parkovima i gradovima. Za sve muzeje, objekte od interesa i razglede gradova postoji mogućnost doplate za lokalne turističke vodiče ili kustose. Takva usluga mora se naručiti unaprijed i dodatno platiti (osim u slučajevima kada je to već uključeno u paket aranžman-izlet). Tijekom programa, moguća je izmjena reda obilaska lokaliteta i fakultativnih usluga kako bi usluge bile izvršene na najbolji mogući način i u cijelosti, a ovisi o zainteresiranosti putnika. Ukoliko se putnici žele odvojiti od grupe kako bi vrijeme koristili za vlastite programe, slobodni su to učiniti uz prethodnu najavu voditelju putovanja. Ukoliko putnici kasne na grupni dogovor s grupom i voditeljem putovanja, a kako ostatak ne bi bio zakinut za ispunu programa, grupa ih nije obavezna čekati. Pri turističkim aranžmanima te ostalim turističkim uslugama, gdje je lijepo odnosno prikladno vrijeme bitan uvjet za realizaciju programa (putovanja brodom i sl.), odustajanje/odstupanje od ugovora zbog slabijeg odnosno neprikladnog vremena valjan je razlog za odustajanje od ugovora zbog izvanrednih okolnosti. U tom slučaju Putnik ima pravo na povrat dio uplaćenog iznosa neiskorištenog dijela usluge ili na prijenos dijela neiskorištenog uplaćenog iznosa na drugi termin polaska. Agencija ne može preuzeti odgovornost za promjene programa zbog nastupa bilo kakve više sile tijekom realizacije programa. U tim primjerima, putnicima može garantirati usluge u promijenjenom obliku, ovisno na postojeće mogućnosti. Galileo travel će sporove nastojati razriješiti sporazumno, a u suprotnom nadležan je sud u Varaždinu. Mjerodavno pravo će biti Hrvatsko pravo.

#### **17. OBAVEZE ORGANIZATORA**

Galileo travel je dužan brinuti o provedbi usluga kao i izboru izvršitelja usluga pažnjom dobrog organizatora te brinuti o pravima i interesima Putnika suglasno dobrim običajima u turizmu. Galileo travel je dužan Putniku izdati odgovarajući dokument za uplaćeno putovanje. Pružiti sve ugovorene usluge za pojedini aranžman te dati odgovore zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga.

Galileo travel će sve navedene obveze iz svojih programa/aranžmana izvesti u potpunosti i na opisani način osim u slučaju više sile ili promijenjenih okolnosti. Galileo travel isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena i neizvršenja usluga prouzročenih višom silom te zbog kašnjenja prijevoznih sredstava / odgode polaska istih za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. U ovim slučajevima putnik podmiruje sve dodatne troškove. Uz svu našu pažnju, na destinaciji/putovanju moguć je tzv. overbooking u hotelu / prijevozu / restoranu te će Galileo travel nastojati ponuditi zamjensko rješenje, ovisno o mogućnostima. Galileo travel će pomoći Putniku u teškoćama, pogotovo u dijelu pružanja primjerenih informacija o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći te dodatno pri uspostavljanju daljnjske komunikacije te pri pronalaženju alternativnih putnih aranžmana. Ako je Putnik poteškoću prouzročio namjerno ili nepažnjom, Galileo travel može za pomoć naplatiti razumnu naknadu koja neće biti viša od stvarnih troškova. Galileo travel nije dužan pružati usluge van ovih Uvjeta. Galileo travel nije odgovoran za

fakultativne izlete na putovanju kao i za obilazak fakultativnih atrakcija u vrijeme slobodnog vremena putnika, već samo za obvezni dio programa. Galileo travel ne odgovara za eventualne pogreške u tisku kao i za usmene prijenose trećih osoba. Galileo travel ne snosi odgovornost za propuste dobavljača i kooperanata nastale za vrijeme trajanja putovanja. Putnik ima pravo na sniženje cijene / naknadu štete ako usluge putovanja ne budu izvedene na pravilan način.

#### **18. OBAVEZE PUTNIKA I ODGOVORNOST ZA ŠTETU**

Putnik je dužan: na zahtjev organizatora pravodobno dostaviti sve podatke potrebne za organiziranje putovanja, a posebno za pribavljanje prijevoznih karata, rezervaciju smještaja te isprave potrebne za prelazak preko granice; posjedovati valjane putne isprave (osobne dokumente); cijepiti se i posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju za putovanja u zemlje za koje je ono potrebno prema propisima "Svjetske zdravstvene organizacije". U tom slučaju Putnik prilaže liječničku potvrdu. Neposjedovanje ovih dokumenata kao i/ili neispravnost osobnih putnih dokumenata koji dovedu do odustajanja od putovanja ili nemogućnosti nastavka putovanja ne obvezuju organizatora putovanja, te se obračunavaju otkazni troškovi iz članka 9.; poštivati carinske i devizne propise Republike Hrvatske, kao i država u kojima se boravi tijekom putovanja; pridržavati se kućnog reda u svim posjećenim objektima te surađivati s izvršiteljima usluga u dobroj namjeri; pridržavati se naputaka i surađivati s turističkim pratiteljem i/ili predstavnikom putovanja; prilikom polaska na putovanje turističkom pratitelju odnosno predstavniku organizatora predložiti dokument o plaćenom aranžmanu (original Ugovor ili voucher), ova stavka se odnosi samo na organizirana grupna putovanja. Putnik je dužan pridržavati se pravila ponašanja u smještajnim objektima, odnosno sredstvima prijevoza i svojim postupcima ne onemogućavati nesmetano odvijanje programa putovanja kao i ne ugrožavati prava ostalih Putnika u korištenju usluga Galileo travel-a. U slučaju da Putnik svojim ponašanjem uzrokuje štetu davatelju usluge u smještajnom objektu ili sredstvu prijevoza odnosno onemogućava redovno i nesmetano odvijanje programa putovanja dužan je takvu štetu odmah otkloniti odnosno nadoknaditi oštećenom pri čemu je u obvezi surađivati s davateljem tih usluga i Galileo travel-om. Ako Putnik ugrožava redovno i nesmetano odvijanje programa putovanja, (ne sluša upute voditelja putovanja, koristi vulgarne riječi, kasni na polazak...) Galileo travel, osim prava na naknadu štete ima pravo prekinuti putovanje, u kojem slučaju će se smatrati da je putovanje prekinuto na zahtjev Putnika pri čemu Galileo travel nije dužan snositi troškove povratka na mjesto polaska. Ako je u navedenom slučaju opisanom u prethodnom stavku ove točke Putnik maloljetna osoba odnosno dijete, roditelj je dužan prihvatiti povratak djeteta kući odnosno doći po svoje dijete, o vlastitom trošku. Putnik je dužan, bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima, obavijestiti Galileo travel 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 Galileo travel je dužan ispraviti tu nesukladnost, osim ako to nije moguće ili ako bi otklanjanje nesukladnosti prouzročilo nerazmjerne troškove uzimajući u obzir nesukladnost i vrijednost usluga putovanja na koje nesukladnost utječe. U slučaju nepoštivanja neke od ovih obveza, nepoštivanja Ugovora i Općih uvjeta, Putnik odgovara Organizatoru putovanja za učinjenu štetu. Štetu koju je prouzročio, Putnik će snositi odmah na recepciji hotela i na drugom mjestu određenom od fizičke ili pravne osobe kojoj je štetu nanio.

#### **19. UVJETI REZERVACIJE I KUPNJE KARATA U ZRAČNOM PRIJEVOZU PUTNIKA**

Galileo travel ne posjeduje vlastite zrakoplove i ne obavlja zračni prijevoz putnika i robe, već u prodaji avio karata djeluje isključivo kao posrednik prodajnih agenata zrakoplovnih prijevoznika. Za upit i izradu rezervacije letova Putnik je dužan dati točno ime, prezime i spol svakog Putnika onako kako su navedeni na identifikacijskom putnom dokumentu koji će putnici i koristiti za to putovanje. Unatoč velikoj pažnji, prilikom izrade rezervacije, zbog pogreške u razmijeni informacija, moguće su greške u imenu, prezimenu, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu. Putnik je primljenu potvrdu o izvršenoj rezervaciji dužan provjeriti i bez odgađanja obavijestiti o eventualnim greškama u imenu, prezimenu, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu kako bi se što prije izvršio ispravak. Ukoliko Putnik nakon primitka rezervacije/ponude, a prije potvrde kupnje ne obavijesti Galileo travel o grešci u imenu, prezimenu, spolu, datumima, vremenima, letovima, polazištu i odredištu smatrat će se da su sve navedene informacije točne. Ukoliko u rezervaciji/ponudi nije drugačije naznačeno, rezervacija vrijedi 24 sata od trenutka rezervacije nakon čega se, ukoliko Putnik ne potvrdi, tj. izvrši kupnju karte, automatski otkazuje. Zrakoplovni prijevoznik može u bilo kojem trenutku promijeniti i/ili ukinuti trenutno važeće tarife bez prethodne najave, što može dovesti do promjene u cijeni od trenutka izrade rezervacije/ponude do trenutka potvrde/kupnje karte. Primjenjuje se važeća tarifa u trenutku izdavanja karte. Nakon potvrde rezervacije od strane Putnika, Galileo travel kao posrednik prodajnog agenta zrakoplovnih prijevoznika, zatraži izdavanje karte od prodajnog agenta a koji isto izvrši u ime prijevoznika te se izdaje Putniku elektronička potvrda o kupnji karte (elektronička karta, e-kartu, eticket, etix) koja sadrži ime, prezime, spol i slijedni popis svih letova na kojima je izvršena rezervacija prijevoza s datumima putovanja, polazištima i odredištima kao i broj rezervacije pod kojim prijevoznik vodi rezervaciju u svojem rezervacijskom sustavu. Nakon kupnje/potvrde kupnje, tj. izdavanja e-karte, nije moguća naknadna promjena bilo kojeg elementa karte. Jednom izdana avio karta predstavlja ugovor o prijevozu između zrakoplovnog prijevoznika i Putnika. Karta, kao ugovor o prijevozu, glasi na ime i prezime Putnika i nije prenosiva na drugu osobu. Prije ukrcaja u zrakoplov Putnik mora samostalno obaviti prijavu za let na jedan od načina koji nudi zrakoplovni prijevoznik koji je izdao kartu (npr. na šalteru za prijavu u zračnoj luci, na web stranici prijevoznika, na samoposlužnom automatu, itd.). Zrakoplovni prijevoznik može za pojedine načine prijave za let naplatiti naknadu. Nakon izvršene prijave za let, prijevoznik Putniku izdaje ukrcajnu propusnicu (boarding pass) u papirnatom i/ili elektroničkom obliku i to za svaki let posebno, a koja služi za ulazak u zrakoplov i kao prtljažni list ukoliko se na prijevoz predaje prtljaga. U slučaju papirnatih ukrcajnih propusnica, zrakoplovni prijevoznik može odbiti ukrcaj Putniku koji ne može predložiti originalnu papirnatu ukrcajnu propusnicu, ukoliko je ista izdana, na ulazu u zrakoplov. Zrakoplovni prijevoznik nije dužan ispuniti ugovornu obvezu prijevoza ukoliko je ime i prezime Putnika različito na elektroničkoj karti/ukrcajnoj propusnici i na osobnom putnom dokumentu kojeg Putnik predloži kod prijave na prijevoz i/ili prilikom ukrcaja u zrakoplov. Za putovanje na niskotarifnim avio kompanijama (npr. Easy Jet, Vueling, Volotea, Ryan Air, Norwegian Air, ...) putnik je dužan do 15 dana prije početka putovanja dati točne podatke potrebne za izdavanje boarding karte: točno ime i prezime, datum rođenja, broj putovnice, datum do kada vrijedi putovnica te nacionalnost. Za putnikov otkaz putovanja na niskotarifnoj avio kompaniji, putnik snosi trošak avio karte u cijelosti ili trošak promjene imena, prema uvjetima niskotarifnih aviokompanija. Trošak hotela i ostatka aranžmana obračunava se prema Općim uvjetima za otkaz putnika za europska putovanja. Uvjeti zračnog prijevoza Putnika i prtljage definirani su od strane zračnog prijevoznika te ih se Putnik dužan pridržavati. Za plaćanje avio karata vrijede posebni rokovi i uvjeti plaćanja. Ukoliko u rezervaciji/ponudi nije drugačije naznačeno, rezervacija vrijedi 24 sata od trenutka rezervacije. Ukoliko Putnik vrši kupnju karte kreditnom karticom, dužan je prije isteka roka do kojeg je rezervacija važeća dostaviti podatke o važećoj kreditnoj kartici (telefonski ili osobnim dolaskom u agenciju) 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 vrši kupnju karte uplatom na transakcijski račun Galileo travel otvoren u Zagrebačkoj banci d.d., dužan je voditi računa o NKS terminskom planu izvršenja transakcija financijske institucije iz koje zadaje nalog za plaćanje, kako bi bio siguran da Galileo travel može prije isteka roka do kojeg je rezervacija važeća evidentirati uplaćena sredstva na svojem transakcijskom računu u ZABA banci. Ukoliko Galileo travel do navedenog roka ne evidentira uplaćena sredstva na svojem transakcijskom računu u ZABA banci, Galileo travel ne snosi odgovornost za otkaz rezervacije od strane zrakoplovnog prijevoznika. Niti prijevoznik niti agent za prodaju a isto tako ni Galileo travel ne mogu garantirati 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 dostupnim cijenama, te izvršiti doplatu do nove raspoložive 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 Galileo travel, a bez kupnje karte. Zrakoplovni prijevoznik zadržava pravo otkaza rezervacije i/ili već kupljene karte bez prethodne obavijesti, za što Galileo travel ne preuzima odgovornost.

#### **20. UVJETI PUTOVANJA ZA POVEZANE PUTNE ARANŽMANE**

Opći uvjeti putovanja za paket-aranžmane ne vrijede za putovanja u povezanom putnom aranžmanu, osim u dijelu zaštite putnika u slučaju nesolventnosti agencije. Povezani putni aranžman podrazumijeva najmanje dvije različite vrste usluga putovanja kupljene za potrebe istog putovanja ili odmora koje ne predstavljaju paket-aranžman (npr. individualna rezervacija hotela, avio karte, transfera i slične dodatne usluge). Kod putovanja u povezanim putnim aranžmanima, Galileo travel djeluje u ime i za račun pružatelja usluga, odnosno kao ovlašteni prodajni agent raznih pružatelja usluga (zrakoplovnih tvrtki, hotela, transfera, agencija za rezervaciju turističkih usluga i slično) te je svaki od Pružatelja usluga isključivo odgovaran za pravilno izvršenje svojih usluga u skladu s ugovorom. U završnim putnim dokumentima, Putnik će biti informiran o kontaktu pružatelja usluge.

#### **21. PUTOVANJA U ORGANIZACIJI DRUGIH ORGANIZATORA/TUOPERATORA**

Za svaki pojedini program primjenjuju se uvjeti odgovornog organizatora koji je naveden za to putovanje. Svi programi u kojima Galileo travel d.o.o. nastupa kao posrednik, Galileo travel d.o.o. ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji. Svi turistički aranžmani koje Galileo travel zastupa kao posrednik posebno su označeni, a što će biti vidljivo na ugovoru o putovanju. U tom slučaju primjenjuju se opći uvjeti navedenog organizatora putovanja. Potpisivanjem ugovora ugovaratelj/Putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

## 22. POKLON BONOV

Poklon bon je sredstvo plaćanja u papirnatom obliku, numeriran je jedinstvenim brojem prilikom izdavanja. Izdavalatelj ga izdaje uz uplatu sredstava koju vrši i čiju visinu određuje korisnik te je važeći isključivo sa pečatom i potpisom izdavača PB-a. PB je prilagodljiv za sve prigode, isti se podiže isključivo u agenciji fizičkim putem, za isti morate doći u našu poslovnicu kako biste ga kupili ili možete poslati nekoga da isto učini za Vas, iznos na PB je po želji i mogućnostima, PB je personalizirani i radi se za Vas te je na PB navedeno ime i prezime osobe ili ime ustanove, udruge kojoj se poklanja te odabrani iznos PB, po želji može se navesti i kratka prigodna poruka te tko ga poklanja. PB se može platiti gotovinom ili kreditnom karticom u iznimnim slučajevima virmanski. Poklon bon moguće je iskoristiti za putovanje po izboru iz ponude agencije Galileo travel kao i svih partnera agencije navedenih na web stranica [www.galileo-varazdin.hr](http://www.galileo-varazdin.hr), te za sve individualne usluge i putovanja vlastitim prijevozom i to: toplice, smještaj u hotelima u Hrvatskoj i inozemstvu, kuće za odmor, neke ulaznice.... PB nije nužno vezan za raspisane booking programe. Iznos na poklon bonu važeći je godinu dana od kupnje istoga i datuma istaknutog na poklon bonu, nakon isteka roka iznos na poklon bonu nije moguće iskoristiti. PB ne vrijedi za autobusne karte svih prijevoznika, nije prenosiv i nije ga moguće produžiti po isteku roka valjanosti. Nije moguća isplata već uplaćenog novčanog iznosa na poklon bonu. PB je moguće ugovoriti telefonski kao i e-mailom, te plaćanje izvršiti virmanski. Nakon plaćanja isti se šalje na Vašu kućnu adresu kao „vrijednosni dokument“ s plaćanjem poštarine pouzecom na trošak naručioca/kupca. Korisnik uplatom iznosa prihvaća Opće uvjete Galileo travel-a s poklon bonom te se smatra da je s istima upoznat.

## 23. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA

U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja Galileo travel – a, putnici zatečeni na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja navedenog na Ugovoru o putovanju ili na drugom odgovarajućem dokumentu. Jamčevno osiguranje aranžmana, sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu Galileo travel je osigurao kod Croatia Osiguranja d.d. Vatroslava Jagića 33, 10 000 Zagreb, OIB: 26187994862 Tel: 072 00 1884, Fax +385 1 6332 020, e-mail: [info@crosig.hr](mailto:info@crosig.hr). Ovaj dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja. Broj police jamčevnog osiguranja: 381090000083

## 24. OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

Sukladno zakonu o pružanju usluga u turizmu, Galileo travel ima kod osiguravajćeg društva CROATIA osiguranje d.d. sklopljen ugovor (broj: 228090079824) o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenom, djelomičnom ispunjenom ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnosi na paket-aranžman.

## 25. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci PUTNIKA / UGOVARATELJA USLUGE potrebni su u procesu realizacije tražene usluge i koristit će se za daljnju međusobnu komunikaciju (npr. pismo namjere, upute o uplati, obavijesti o realizaciji usluge). Galileo se obvezuje da osobne podatke putnika neće iznijeti iz zemlje osim u svrhu realizacije ugovorenih aranžmana. Iznimka od davanja osobnih podataka trećim osobama odnosi se na ugovaranje polica putnog osiguranja, odnosno ukoliko Putnik zaključi policu osiguranja, tada će se njegovi podaci proslijediti osiguravajućem društvu uz privolu putnika. Osobni podaci Putnika čuvat će se u bazi podataka, sukladno Odluci Uprave društva o načinu prikupljanja, obrade i čuvanja osobnih podataka. Svi podaci o putnicima dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici Galileo travel-a i poslovni partneri odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti. Ovi se podaci mogu, uz privolu Putnika, koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju i za dostavu marketinških poruka agencije, a Putnik se uvijek može samostalno isključiti iz marketinških aktivnosti. Galileo travel se obvezuje osobne podatke čuvati u bazi podataka, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, odnosno općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (GDPR).

## 26. "FORTUNA" / "ROULET" PUTOVANJA

Putnik koji je zaključio ugovor o organiziranju putovanja kod kojeg ime objekta u kojem boravi Putnik doznaje tek po dolasku u destinaciju prihvaća sve rizike takvog putovanja. Takva putovanja sadrže neizvjesne činjenice na koje Idea putovanja ne može utjecati, a Putnik je, prvenstveno zbog povoljnije cijene, prihvatio takvo putovanje, te i tog razloga Putnik nema pravo prigovora prema organizatoru na ime smještaja. Galileo travel jamči isključivo kategoriju objekta (prema službenoj kategorizaciji određiše države) i vrstu izabrane usluge

## 27. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi uvjeti i upute za putovanja vrijede od 01.02.2022. i isključuju sve dosadašnje uvjete 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>) 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](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982.html)).

Putnik se obvezuje da će moguće sporne slučajeve pokušati riješiti sporazumno sukladno uvjetima. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Varaždinu, a primjenjuje se hrvatsko pravo. Prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Putnik može podnijeti prijedlog za rješavanje spora pred tijelom s liste notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova sukladno zakonu kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Alternativno rješavanje sporova vezanih za ugovor, o ovlaštenim tijelima za alternativno rješavanje sporova kojim je trgovac obuhvaćen te o platformi za online rješavanje tih sporova, sukladno odredbama posebnog zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.

Podatci o trenutno notificiranim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova dostupni su na internetskim stranicama Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta: <http://potrosac.mingo.hr/hr/potrosac/clanak.php?id=12645>

Platforma za mrežno rješavanje potrošačkih sporova dostupna je na poveznici: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>

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

Državni inspektorat

Turistička inspekcija

Šubičeva 29, 10000 Zagreb

E-mail adresa: [turisticka.inspekcija@dirh.hr](mailto:turisticka.inspekcija@dirh.hr)

Ovi opći Uvjeti putovanja sastavni su dio Ugovora kojeg Putnik sklapa sa turističkom agencijom Galileo travel d.o.o., odnosno s ovlaštenom putničkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji Galileo travel d.o.o. Moguća / predviđena odstupanja od ovih Uvjeta, moraju biti navedena uz tekst programa putovanja, ukoliko se radi o turoperatorima – inozemnim organizatorima putovanja. Kupnjom putovanja Putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja. Ovi Opći uvjeti isključuju sve ranije izdane opće uvjete poslovanja Agencije o putovanjima u paket- aranžmanu, te stupaju na snagu s datumom objavljivanja na mrežnim stranicama Agencije, odnosno dana 15.03.2022. godine. Agencija zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta u bilo kojem trenutku objavljivanjem izmijenjenog teksta Općih uvjeta na mrežnim stranicama Agencije, koji stupa na snagu s danom objave.

U Varaždinu, 02. travnja 2009. (posljednja dopuna Uvjeta: 15.03.2022.)

Galileo travel d.o.o. sva prava pridržana.

**GALILEO travel d.o.o., putnička agencija MB: 02577526 OIB: 35112736430**

**IDK: HR-AB-42-070090451**

Poslovnica: Antuna Mihanovića 8, 42 000 Varaždin, Hrvatska

Sjedište: Varaždinska ulica, odvojak II br 2, Jalkovec, 42 000 Varaždin

tel. +385 (42) 201 756, 201 720, 201 721

e-mail: [info@galileo-varazdin.hr](mailto:info@galileo-varazdin.hr)

[www.galileo-varazdin.hr](http://www.galileo-varazdin.hr)