OPĆI UVJETI REZERVACIJE I KUPNJE USLUGA, TURISTIČKIH PAKET-ARANŽMANA I POVEZANIH PUTNIH ARANŽMANA GO PUTNIČKE AGENCIJE

1. Opće odredbe. Ovi opći uvjeti sastavni su dio ponude usluga, programa paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana, a time i ugovora o organiziranju putovanja sklopljenom između ugovaratelja/korisnika usluge - putnika i GO putničke agencije d.o.o., Ljubičin prolaz 2, 10430 Samobor, OIB 13321536085, MB 080486273, ID kod: HR-AB 01080486273. Njima se uređuje međusobni odnos organizatora putovanja – GO putničke agencije d.o.o. (u daljnjem tekstu GO) i korisnika usluge – putnika (u daljnjem tekstu Putnik), odnosno ugovaratelja putovanja u slučaju kad ugovaratelj putovanja sklapa ugovor o organiziranju putovanja (u daljnjem tekstu Ugovor) u korist treće osobe kao putnika. Ugovor se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne strane (djelatnik GO ili bilo koje druge agencije ovlaštene za prodaju turističkih aranžmana GO) ili su na drugi način (putem sredstava daljinske komunikacije, elektronskom poštom i sl.) potvrdile svoju suglasnost, a proizvodi pravne učinke kada GO do ugovorenog roka primi odgovarajuću uplatu rezervacije, bez obzira na to da li je Ugovor potpisan. Uplatom rezervacije Putnik prihvaća ove Opće uvjete. Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, a imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod.

2. Predugovorne informacije za paket-aranžmane. GO ili druga agencija ovlaštena za prodaju paket-aranžmana GO, je dužna prije nego se Putnik obveže Ugovorom, Putniku uz glavna obilježja usluga putovanja ponuđenih na internetskoj stranici, brošuri, letku i sl. pružiti odgovarajuće standardne informacije za Ugovor o putovanju u paket-aranžmanu. GO pridaje veliku pažnju prezentaciji putovanja na spomenutim promidžbenim materijalima, ali moguće su nepravilnosti i greške koje će GO nastojati ispraviti u što kraćem roku te za isto bez odgađanja skrenuti pažnju Putniku.

3. Prijave i rezervacije. Putnik se za putovanje može prijaviti u poslovnici GO i drugim ovlaštenim agencijama posrednicima osobno, telefonom, internetom ili nekim drugim načinom daljinske komunikacije. Prilikom prijave, a u svrhu rezervacije odabrane usluge, odnosno sklapanja Ugovora, Putnik uplaćuje najmanje 40% cijene aranžmana (ukoliko u programu nije drugačije navedeno te uz izuzetak obročnog plaćanja kreditnim karticama pri čemu se uplaćuje 100% iznosa aranžmana), a razliku do pune cijene uplaćuje najkasnije 30 dana prije početka putovanja (osim ako u programu nije drugačije navedeno). Ukoliko Putnik ne ispuni obvezu u predviđenom roku, smatrat će se da je odustao od rezervacije i otkazao Ugovor bez mogućnosti isplate uplaćene akontacije, odnosno uz primjenu odredbe o otkazu Ugovora od strane Putnika iz točke 11.. Rezervaciju "na upit" za programe koji su objavljeni GO se obvezuje obraditi u roku od 2 radna dana (subota se ne smatra radnim danom) i o učinjenom pismeno ili usmeno obavijestiti Putnika. Ukoliko GO 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 GO potvrđenu rezervaciju, troškovi rezervacije se ne vraćaju. U slučaju prihvaćanja aranžmana od strane Putnika, troškovi rezervacije uračunavaju se u cijenu aranžmana. Isti uvjeti vrijede i ukoliko se radi o upitu izvan objavljenih ponuda pri čemu cijena nije poznata, no Putnik je u tom slučaju obvezan uplatiti na ime pologa paušalni iznos u visini od 100 €. Prilikom sklapanja Ugovora Putnik je dužan dati osobne podatke i pravovremeno dostaviti svu dokumentaciju potrebnu za organiziranje putovanja. Putnik jamči da je dao ispravne i važeće podatke potrebne za nesmetanu realizaciju putovanja te prihvaća sve zakonske obveze.

4. Cijene. Cijene aranžmana su objavljene u programu putovanja i vrijede od dana objavljivanja programa. Cijene navedene u programima GO bazirane su na osnovi ugovora s partnerima i 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 uključuje sve što je navedeno u programu pod stavkom "Cijena uključuje", a pojedine posebne ili dodatne usluge (dodatni obroci, fakultativni (neobavezni) izleti, ulaznice, pribavljanje viza, putno osiguranje i sl.) koje nisu uključene u objavljenu cijenu aranžmana, a GO ih može osigurati i uključiti u Ugovor, Putnik posebno plaća i dužan ih je naručiti prilikom prijave putovanja. Ukoliko putnik traži posebnu uslugu za vrijeme putovanja, istu je dužan platiti na licu mjesta u valuti zemlje u kojoj se nalazi te za tu uslugu eventualni prigovor podnosi neposrednom davatelju usluge. GO može tijekom prodaje pojedinog paket-aranžmana, a u svrhu poboljšanja prodaje, umanjiti cijenu aranžmana (ponude pod nazivom last minute, posebna ponuda i sl.) bez utjecaja na već sklopljene Ugovore o prodaji tog paket-aranžmana. GO može, najkasnije 20 dana prije početka putovanja, zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjene visine poreza, valutnih tečajeva u odnosu na dan objavljivanja programa, cijene prijevoza (troškovi goriva) ili do promjene u tarifama hotelijera i sl., i to isključivo u pismenom obliku. Putnik se obvezuje prihvatiti povećanje ugovorene cijene do 8%. Ukoliko dođe do povećanja ugovorene cijene u iznosu većem od 8%, Putnik ima pravo odustati od aranžmana, s tim da je to dužan pismenim putem javiti GO putničkoj agenciji u roku od 2 radna dana od primljene obavijesti. U slučaju odustanka od aranžmana i raskida Ugovora, Putnik nema pravo na naknadu štete, a GO je dužan bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida Ugovora, Putniku vratiti sva plaćanja. Ako putnik svoj odustanak ne dostavi GO u pismenom obliku i u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

5. Fortuna putovanja. Putnik koji je zaključio Ugovor o putovanju kod kojeg naziv objekta u kojem će boraviti doznaje tek po dolasku u destinaciju (akcije pod nazivima: fortuna, no name, jocker, rulet i sl.), prihvaća sve rizike takvog putovanja. Takva putovanja sadrže u sebi neizvjesne činjenice na koje GO ne može utjecati, a Putnik ga je prvenstveno zbog povoljnije cijene prihvatio pa zbog toga Putnik nema pravo

prigovora prema GO. Putnik je dužan odmah uplatiti iznos u cijelosti ili osigurati nespornu naplatu. U slučaju otkazivanja putovanja od strane Putnika po navedenim ponudama, GO ima pravo zadržati kompletan iznos aranžmana.

6. Kategorizacija, smještaj i opis usluga. Ponuđeni hoteli, apartmani ili drugi objekti u programima GO opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje važećoj u trenutku izdavanja programa. Ukazujemo da se lokalna kategorizacija u pojedinim zemljama bitno razlikuje. Udobnost, prehrana i druge usluge u ponudi hotela/apartmana ili drugih objekata pod nadzorom su mjesnih i državnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi. GO ne preuzima odgovornost za bilo koju usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekata u programima GO važećim za navedeno putovanje, a koja je dana bilo od strane djelatnika GO ili neke treće osobe. Raspored smještaja u sobe/apartmane određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko Putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih odlika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje u pojedinom objektu ili destinaciji opisanom u programu putovanja. Ako je moguće, GO će pokušati zadovoljiti unaprijed najavljen zahtjev Putnika za smještajem (dječji krevetić, orijentacija sobe, kat i sl.) no ne može jamčiti ispunjenje istog. Kod korištenja trokrevetne ili višekrevetne sobe, najčešće se radi o dvokrevetnoj sobi s pomoćnim ležajem. Kvaliteta i udobnost dodatnog ležaja u potpunosti ovisi o smještajnom objektu te GO ni u kom slučaju ne snosi odgovornost po bilo kojem pitanju kvalitete tog ležaja te eventualno nezadovoljstvo Putnika proizašlo iz tih razloga ne može biti predmetom prigovora. Smještaj najčešće nije moguć prije 16 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluge, ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno. Za kasnije dolaske u smještajne objekte (iza 18 sati) nužno je prethodno, najmanje jedan dan prije polaska na putovanje, o tome obavijestiti GO, ukoliko takav kasniji dolazak nije predviđen programom putovanja.

7. Putni dokumenti, poštivanje deviznih, carinskih i zdravstvenih propisa. Putnik je obvezan posjedovati valjane osobne putne dokumente. Prilikom sklapanja Ugovora Putnik je dužan dati osobne podatke i pravovremeno dostaviti svu dokumentaciju i podatke potrebne za organiziranje putovanja. Ukoliko je za neko putovanje potrebna viza, GO može posredovati u pribavljanju iste uz posebnu doplatu, no ne jamči ishođenje vize, odnosno nije odgovoran za odluke službenih tijela kojima se Putniku odbije izdavanje vize. Neodobravanje vize, odnosno nevaljane, nepotpune, istekle i oštećene putne isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja ni u kojem pogledu ne obvezuje GO te GO zadržava pravo naplate naknade štete kako je određeno ovim Općim uvjetima. Putnik je dužan poštivati carinske, devizne i druge propise, kao i zakone i druge podzakonske propise 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 i posljedice snosi sam prekršitelj. Ukoliko za vrijeme putovanja dođe do gubitka ili krađe putnih isprava, troškove izdavanja novih isprava snosi sam Putnik. Predstavnik GO će pomoći Putniku u slučaju navedene situacije, ali pritom vodeći računa o normalnom odvijanju programa putovanja. Za troškove i eventualnu štetu koju Putnik po ovoj osnovi može pretrpjeti ne može teretiti GO. Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti, prtljaga i stvari ispune uvjete predviđene viznim, graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima, kako RH, tako i zemlje u koju se i kroz koju se putuje, pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja (pratiteljem ili voditeljem putovanja) i davateljima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja navedenih obveza, Putnik odgovara za načinjenu štetu, a GO otklanja svaku odgovornost za istu. U tom slučaju iznos štete Putnik podmiruje kod vlasnika objekta (hotela, apartmana i sl.) na recepciji. Prilikom potpisivanja Ugovora djelatnik GO će Putnika upoznati sa izvorima informacija o zemlji u koju putnik putuje uključujući i mišljenje Ministarstva vanjskih poslova RH. Preporučujemo svakom Putniku da se i osobno informira na internetskoj stranici https://mvep.gov.hr i pogleda popis država visokog ili umjerenog rizika prema mišljenju MVP-a RH. Svakom Putniku koji nije državljan Republike 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. GO može uputiti Putnika na izvor informacija, ali niti na koji način ne preuzima odgovornost za posljedice koje bi uslijed nepoštivanja tih propisa mogle proisteći za samog Putnika. Putovanja u neke zemlje zahtjevaju obvezna cijepljenja protiv nekih bolesti. Putnik je cijepljenje dužan sam na vrijeme organizirati, platiti i obaviti te pribaviti i za vrijeme trajanja putovanja čuvati potvrde i dokumente o cijepljenju. Putnik je također dužan obavijestiti GO 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, za kretanje koristi ortopedska pomagala i sl.). Za sva putovanja u inozemstvo GO preporučuje uplatu police putnog osiguranja.

8. Prtljaga. Uvjete i cijene prijevoza prtljage, kao i ograničenja težine i veličine određuje prijevoznik. Prtljaga do određene težine koju određuje prijevoznik može biti besplatna, a svaki višak prtljage doplaćuje sam Putnik prema važećim pravilima i cijenama prijevoznika. Djeca do 2. godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Kod paket-aranžmana s autobusnim prijevozom Putnik može ponijeti najviše 2 komada osobne prtljage/torbe uobičajene veličine. GO nije odgovoran za prijevoz prtljage te ne preuzima odgovornost i ne odgovara za izgubljenu ili oštećenu prtljagu, ali ni za krađu prtljage ili dragocijenosti u prijevoznom sredstvu ili smještajnom objektu (preporučujemo najam sefa gdje god je to moguće!). Prijavu za izgubljenu prtljagu Putnik upućuje prijevozniku ili smještajnom objektu. Kod zrakoplovnog prijevoza, za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija i to na osnovi propisa koji vrijede u zračnom prometu. U slučaju gubitka prtljage Putnik ispunjava obrazac PIR zrakoplovne kompanije koja je izvršila prijevoz te ga predaje predstavniku zrakoplovne kompanije, a jedan primjerak zadržava za sebe. Na osnovi ispunjenog obrasca, zrakoplovna kompanija mu isplaćuje odštetu po propisima koji vrijede u domaćem i međunarodnom putničkom zračnom prometu. Prijevoz posebne prtljage (glazbeni instrumenti, golf oprema i sl.) Putnik je dužan najaviti prije sklapanja Ugovora.

Ukoliko je moguće, GO će pokušati zadovoljiti Putnikov zahtjev za posebnom prtljagom, ali ne može jamčiti ispunjenje istog. Prijevoznik ima pravo zbog ograničenja kapaciteta nosivosti ne zaprimiti posebnu ili dodatnu prtljagu. GO u tom slučaju ne snosi odgovornost za bilo koju štetu ili trošak koji Putnik zbog toga pretrpi. Putnik je sam dužan voditi brigu o svojim stvarima i prtljazi unesenoj u putničku kabinu prijevoznog sredstva (zrakoplov, autobus, vlak, brod i sl.) te su ih prilikom svakog napuštanja prijevoznog sredstva dužni ponijeti sa sobom. GO preporučuje uplatu police za osiguranje prtljage.

9. Putno osiguranje. Cijena putovanja ne uključuje osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju (osim ukoliko u programu nije drugačije navedeno), osiguranje od oštećenja i gubitka prtljage, osiguranje od odgovornosti trećim osobama te osiguranje od otkaza putovanja. Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, djelatnik GO dužan je Putniku ponuditi "paket" putnog osiguranja koji se sastoji od: dragovoljnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme boravka u inozemstvu (ukoliko isto nije uključeno u cijenu aranžmana) ili osiguranje od posljedica nesretnog slučaja za boravak u Republici Hrvatskoj, osiguranje od privatne odgovornosti, osiguranje prtljage te osiguranje od otkaza putovanja. U slučaju da Putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu u određenom roku izravno ugovoriti kod jednog od osiguravajućih društava ili kod GO, pri čemu GO sudjeluje samo kao posrednik. Potpisom Ugovora Putnik potvrđuje da mu je ponuđen i preporučen paket putnih osiguranja. Ukoliko Putnik ne dostavi podatke za izradu police osiguranja u roku, smatra se da Putnik ne želi ugovoriti putno osiguranje ili će ga ugovoriti samostalno. Premija osiguranja izračunava se ovisno o dužini trajanja i cijeni putovanja prema cjeniku osiguravajućeg društva. Uplaćene premije osiguranja nisu predmet osiguranja od otkaza, niti dio aranžmana i neće biti vraćeni.

10. Osiguranje od rizika otkaza putovanja. Ukoliko Putnik prilikom prijave za putovanje smatra da bi zbog nepredviđenih zapreka morao otkazati putovanje, a u cilju izbjegavanja troškova odustajanja navedenih u točki 9 ovih Općih uvjeta, GO preporučuje uplatu police osiguranja od otkaza. Osiguranje od otkaza naplaćuje se prilikom sklapanja Ugovora te ga nije moguće uplatiti naknadno. U slučaju da Putnik želi zaključiti ovo osiguranje, ono se može ugovoriti izravno kod jednog od osiguravajućih društava ili kod GO, pri čemu GO sudjeluje samo kao posrednik. Potpisom Ugovora Putnik potvrđuje da mu je ponuđeno i preporučeno osiguranje od rizika otkaza putovanja. Ukoliko Putnik ne dostavi podatke za izradu police osiguranja u roku, smatra se da Putnik ne želi ugovoriti osiguranje ili će ga ugovoriti samostalno. Premija osiguranja izračunava se ovisno o dužini trajanja i cijeni putovanja prema cjeniku osiguravajućeg društva. Uplaćene premije osiguranja nisu predmet osiguranja od otkaza, niti dio aranžmana i neće biti vraćeni. Valjane razloge za otkaz putovanja određuje osiguravajuće društvo sukladno uvjetima osiguranja, navedeni su u/uz policu osiguranja te GO Putniku preporučuje da ga osobno pročita. Pri otkazivanju aranžmana Putnik nema pravo na naknadu eventualnih troškova vize, cijepljenja i sličnih troškova. Uplatom police osiguranja od otkaza Putnik sva svoja potraživanja prenosi na osiguravajuće društvo čiju policu osiguranja od otkaza posjeduje, a GO se obvezuje Putniku osigurati svu dokumentaciju potrebnu za ostvarivanje potraživanja prema osiguravajućem društvu, a koja se odnosi na aranžman. Tijek i vijeme rješavanja slučaja odštete u domeni je osiguravajućeg društva kod kojeg je osiguranje od rizika otkaza putovanja ugovoreno. Ukoliko putnik nema uplaćenu i zaključenu policu osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje, GO zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u točki 11 ovih Općih uvjeta.

11. Otkazivanje putovanja od strane putnika. Putnik ima pravo na otkaz aranžmana. Ukoliko Putnik otkaže uplaćeni aranžman, GO ima pravo na naknadu troškova nastalih otkazom Ugovora. Visina troškova otkaza aranžmana ovisi o vremenskom razdoblju prije dana početka usluge u kojem je Putnik otkazao Ugovor. U slučaju otkaza GO će od ukupne cijene aranžmana naplatiti slijedeće troškove (osim ako u programu nije navedeno drugačije):

Europska putovanja, odmori, skijanje
Do 30 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
29-22 dana prije polaska 60% cijene aranžmana
21-15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
14-0 dana prije polaska i nakon polaska 100% cijene aranžmana

Daleka putovanja
Do 45 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
44-22 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
21-0 dana prije polaska i nakon polaska 100% cijene aranžmana

Krstarenja
Do 90 dana prije polaska fiksni trošak od 100 € po osobi
89-60 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
59-46 dana prije polaska 60% cijene aranžmana
45-30 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
29-0 dana prije polaska i nakon polaska 100% cijene aranžmana

Navedeni troškovi primjenjuju se i na promjene datuma polaska ili smještajnog objekta, odnosno tipa sobe/apartmana, kao i na sve druge bitne promjene Ugovora. Pri otkazu aranžmana Putnik nema pravo na naknadu eventualnih troškova osiguranja, vize, cijepljenja i sličnih troškova. Ako Putnik koji otkaže Ugovor nađe novog korisnika istog aranžmana, a koji zadovoljava i ispunjava sve predviđene uvjete za korištenje navedenog aranžmana, GO zaračunava samo stvarne troškove uzrokovane zamjenom. Prenositelj i novi korisnik Ugovora solidarno su odgovorni za plaćanje aranžmana i svih dodatnih naknada, pristojbi ili drugih troškova koji proizlaze iz prijenosa Ugovora. Usmeni otkaz Putnik je dužan potvrditi u pisanom obliku bilo dopisom ili elektronskom poštom. Ako Putnik ne potvrdi usmeno priopćeni otkaz u pisanom

obliku, smatrat će se da nije otkazao putovanje. Ukoliko 30 dana prije polaska na put Putnik nije uplatio ostatak iznosa ili osigurao neospornu naplatu aranžmana, GO smatra da je Putnik odustao od rezervacije, bez mogućnosti isplate uplaćene akontacije za putovanje. Ukoliko Putnik na vlastiti zahtjev prekine ili skrati aranžman koji je u tijeku, nema pravo na naknadu troškova nastalih zbog prijevremenog povratka, npr. u slučaju vremenskih (ne)prilika i sl.

12. Otkazivanje putovanja od strane GO ili promjena programa putovanja. GO zadržava pravo otkaza paket-aranžmana ukoliko je putovanje otkazao organizator putovanja za kojeg je GO bio posrednik u prodaji navedenog aranžmana ili ukoliko se za određeno putovanje nije prijavio najmanji broj putnika potreban za realizaciju aranžmana naveden na svakom pojedinačnom programu putovanja ili iz nekog drugog valjanog razloga, a najkasnije 20 dana prije početka putovanja duljih od 6 dana; 7 dana prije početka putovanja u trajanju od 2 do 6 dana te 2 dana prije početka putovanja koja traju kraće od 2 dana. Ukoliko GO u izvršenju Ugovora o paket-aranžmanu spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, GO može raskinuti Ugovor prije početka putovanja i Putnika o istom obavijestiti bez nepotrebnog odgađanja. U slučaju raskida Ugovora po ovom članku GO će Putniku vratiti sva plaćanja, bez obveze naknade štete i bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida Ugovora. GO zadržava pravo otkaza putovanja, potpune ili djelomične promjene programa, promjene dana ili sata polaska, kao i pravo izmjene pravca putovanja ukoliko nastupe izvanredne okolnosti (viša sila) koje nije bilo moguće predvidjeti ili se ne mogu izbjeći ili otkloniti (elementarne nepogode, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, promijenjen red letenja ili kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava, štrajk, nemiri i sl.), i to bez isplate odštete, a prema važećim propisima u putničkom prometu. GO se obvezuje o svakoj promjeni programa, ukoliko ista nastupi prije početka putovanja, neodložno obavijestiti Putnika. Ako okolnosti na samom odredištu onemogućuju smještaj Putnika u rezerviranom objektu, GO će putnika smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije od rezerviranog i na vlastiti trošak. Ako GO nakon početka putovanja nije pružio veći dio ugovorenih usluga ili ako ocijeni da neće biti u stanju osigurati ispunjenje većeg dijela ugovorenih usluga, GO može na svoj teret, a uz suglasnost Putnika izvršiti izmjene programa za nastavak putovanja te po potrebi obeštetiti putnika za razliku u cijeni između ugovorenih i stvarno pruženih usluga. Uz pismeni pristanak Putnika GO može neizvršeni dio usluge zamijeniti nekom drugom uslugom, pri čemu se Putnik odriče prava na potraživanja od GO za tako međusobno ugovoreni i izmijenjeni dio putovanja u odnosu na sklopljeni Ugovor. GO ne odgovara za eventualne pogreške u tisku programa kao i za pogrešne unose podataka od strane operatera na internetskim stranicama.

13. Rješavanje prigovora. Putnik ima pravo prigovora zbog nepotpuno ili nekvalitetno izvršene usluge iz Ugovora. U interesu je Putnika da prigovor, odnosno neodgovarajuću uslugu reklamira na licu mjesta kod predstavnika GO i/ili kod izvršitelja usluga (smještajni objekt, prijevoznik i sl.) koji će nastojati ukloniti uzroke reklamacije. Ako Putnik ne prihvati na licu mjesta ponuđeno rješenje koje odgovara ugovorenoj usluzi, GO ne mora uvažiti naknadni prigovor Putnika. Ukoliko uzrok prigovora nije otklonjen ili Putnik s ponuđenim rješenjem nije zadovoljan, Putnik mora tražiti potvrdu iz koje se vidi da usluga nije pružena, odnosno da nije pružena na način kako je ugovoreno. Potvrdu Putnik mora priložiti pismenom prigovoru GO i to u roku od 8 dana od dana završetka putovanja. Ukoliko Putnik uloži pismeni prigovor nakon tog roka, GO takav prigovor nije dužan uzeti u obzir. Svaki Putnik/nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno te GO neće uzeti u razmatranje grupne prigovore. GO je dužan donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 15 dana po primitku prigovora i to na način na koji je prigovor zaprimljen (e-mailom, poštom ili osobnom dostavom na koju će biti odgovoreno pismenom pošiljkom s povratnicom), a može odgoditi rok rješenja o pritužbi za dodatnih 14 dana zbog prikupljanja informacija o čemu je dužan, u pismenom obliku, obavijestiti Putnika/podnositelja prigovora. GO će rješavati samo one prigovore za koje Putnik dostavi dokaz da je uputio prigovor davatelju usluge na licu mjesta i da se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta. Najviši iznos naknade po prigovoru može doseći iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti već iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. U slučaju sklapanja Ugovora po “fortuna” ponudi, kao i kod aranžmana s charter zrakoplovom pri kojima je moguć kraći boravak na odredištu uvjetovan nepovoljnim vremenima letova poznatim tek neposredno pred polazak (prvi i zadnji dan putovanja namijenjeni su isključivo za polazak na destinaciju i odlasku s nje), Putnik nema pravo prigovora. Dok GO ne donese rješenje na prigovor, Putnik se neopozivo odriče posredovanja bilo koje druge osobe ili sudske ustanove, kao i davanja informacija u medije. Putnik se obvezuje da će moguće sporne slučajeve s GO pokušati riješiti sporazumno. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu, 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. Podaci o trenutno notificiranim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova dostupni su na internetskoj stranici Središnjeg portala za potrošače Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja www.szp.hr/sve-potrosacke-teme-na-jednom-mjestu/alternativno-rjesavanje-potrosackih-sporova-arps/37. Platforma za internetsko rješavanje potrošačkih sporova dostupna je na poveznici https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HR

14. Obveze putnika. Putnik je dužan posjedovati valjane osobne putne dokumente, pridržavati se pravila ponašanja u zemlji u koju putuje, smještajnim i drugim objektima, odnosno prijevoznim sredstvima i svojim postupcima ne smije onemogućavati nesmetano odvijanje programa putovanja kao i ugrožavati prava ostalih putnika u korištenju usluga GO. U slučaju da Putnik svojim ponašanjm uzrokuje štetu izvršitelju usluge, odnosno onemogućava redovno i nesmetano odvijanje programa putovanja, dužan je takvu štetu odmah otkloniti, odnosno nadoknaditi oštećenom pri čemu je u obvezi surađivati s izvršiteljem usluge i GO. Ako Putnik ugrožava redovno i nesmetano odvijanje programa putovanja, GO osim prava na naknadu štete ima pravo prekinuti putovanje, pri čemu će se smatrati da je putovanje prekinuto na zahtjev Putnika i pri

čemu GO nije dužan snositi troškove povratka Putnika na mjesto polaska. U slučaju da je Putnik maloljetna osoba (svaka osoba mlađa od 18 godina), roditelj/skrbnik je dužan prihvatiti povratak djeteta kući, odnosno doći po dijete o vlastitom trošku.

15. Obveze GO. Uz već navedene informacije iz točke 12., GO je dužan brinuti se o izvršenju usluga, kao i o izboru pružatelja usluga, pažnjom dobrog gospodarstvenika te skrbiti o pravima i interesima putnika u skladu s dobrim običajima u turizmu. GO je dužan Putniku pružiti sve ugovorene usluge za pojedini aranžman te dati odgovore zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. GO će sve navedene obaveze iz Ugovora izvesti u potpunosti i na opisani način, osim u slučaju više sile ili nepredviđenih okolnosti, odnosno u izvanrednim situacijama koje su van kontrole GO (štrajk, nemiri, terorističke akcije, elementarne nepogode, intervencije nadležnih vlasti i sl.). GO isključuje svaku odgovornost u slučaju promjene ili neizvršenja usluge prouzročenih spomenutim izvanrednim situacijama te zbog kašnjenja prijevoznih sredstava za koje prijevoznik ne odgovara prema pozitivnim propisima i međunarodnim konvencijama. U tom slučaju Putnik podmiruje sve dodatne troškove. Go također isključuje odgovornost ako se pojedine aktivnosti i sadržaji ovisni o vremenskim prilikama ne mogu realizirati u skladu s očekivanjem Putnika (nedostatak snijega, niska temperature mora, oborine i sl.). GO nije dužan pružati usluge izvan ovih Općih uvjeta.

16. Uvjeti rezervacije i kupnje karata u zračnom prijevozu Putnika. GO ne posjeduje vlastite zrakoplove i ne obavlja zračni prijevoz putnika i robe, već u prodaji zrakoplovnih karata djeluje isključivo kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika.

1 Rezervacija letova

Prilikom izrade rezervacije za letove 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 GO 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 GO 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.

2 Zrakoplovna karta / e-karta

Nakon potvrde rezervacije od strane Putnika, GO kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika, u ime prijevoznika, izdaje Putniku elektroničku potvrdu o kupnji karte (elektroničku kartu, 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 zrakoplovna 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.

3 Ukrcajna propusnica / boarding pass

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 predočiti 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 predočuje kod prijave na prijevoz i/ili prilikom ukrcaja u zrakoplov.

Uvjeti zračnog prijevoza Putnika i prtljage definirani su od strane zračnog prijevoznika te ih se Putnik dužan pridržavati.

17. Posebni uvjeti rezervacije i plaćanja avio karte te naknada za izdavanje avio karte. Za plaćanje zrakoplovnih 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 i osigurati da ista smije i može biti terećena za ukupni iznos karte i agencijske naknade (TSC), 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 GO, dužan je voditi računa o NKS terminskom planu izvršenja transakcija financijske institucije iz koje zadaje nalog za plaćanje, kako bi bio siguran da GO može prije isteka roka do kojeg je rezervacija važeća evidentirati uplaćena sredstva na svojem transakcijskom računu. Ukoliko GO do navedenog roka ne evidentira uplaćena sredstva na svojem transakcijskom računu, GO ne snosi odgovornost za otkaz rezervacije od strane zrakoplovnog prijevoznika. Niti prijevoznik niti GO 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 GO, a bez kupnje karte.

Zrakoplovni prijevoznik zadržava pravo otkaza rezervacije i/ili već kupljene karte bez prethodne obavijesti, za što GO ne preuzima odgovornost.

Povrat agencijske naknade za izdavanje karte (TSC) nije moguć.

Otkazivanje i promjene:

1 Otkazivanje i/ili promjene izvršene od strane zrakoplovnih prijevoznika bez suglasnosti Putnika

Zrakoplovni prijevoznici, uslijed određenih okolnosti, zadržavaju pravo promjene rasporeda leta što uključuje mijenjanje vremena polijetanja i slijetanja, kao i otkazivanja letova bez prethodne obavijesti. Elektronička karta je ugovor između zrakoplovnih prijevoznika i Putnika pri čemu GO djeluje tek kao prodajni agent zrakoplovnih prijevoznika i nije odgovoran za promjene/otkaze izvršene na rezervaciji/e-karti od strane samih zrakoplovnih prijevoznika

2. Otkazivanje i/ili promjene koje zahtijeva Putnik
Otkazivanje i promjene (npr. letova, polazišta i/ili odredišta) podložne su uvjetima tarife kupljene zrakoplovne karte. Ukoliko GO u ponudi/rezervaciji nije drugačije naznačio, u slučaju otkaza od strane Putnika zrakoplovna karta ne dozvoljava povrat tarife, ne dozvoljava povrat neiskorištenih zrakoplovnih i/ili pristojbi zračnih luka, ne dozvoljava promjene letova uključujući i promjene zračne luke polaska i/ili odredišta. Sve mogućnosti promjene jednom izdane karte podložne su uvjetima tarife po kojima je karta izdana, uključujući mogućnost povrata nakon kupnje (tarife i/ili pristojbi), mogućnosti promjene letova, polazišta i/ili odredišta, kao i visinu naknade za promjenu/otkaz ukoliko je ista tarifno dozvoljena. Kod tarifa koje dozvoljavaju promjenu letova uz plaćanje dodatne naknade, potrebno je osim naknade platiti i razliku od već plaćene tarife do one koja je u trenutku promjene raspoloživa na novim letovima, ako na originalno kupljenoj tarifi više nema mjesta.

Ukoliko se otkazuje putovanje, a prema uvjetima tarife zrakoplovne karte Putnik ima pravo na povrat sredstava, sredstva će po odobrenju zrakoplovnog prijevoznika biti vraćena Putniku (najčešće u roku do 2 mjeseca od dana otkaza) na isti način kako je karta kupljena. Otkaz putovanja je potrebno dostaviti u pismenom obliku putem elektroničke pošte na adresu: go@g-o.hr ili poštom na adresu: GO putnička agencija d.o.o., Ljubičin prolaz 2, 10 430 Samobor, odnosno osobnim dolaskom u poslovnicu. Ukoliko karta nije otkazana unutar roka kojeg definira zrakoplovni prijevoznik, a Putnik se ne pojavi na letu, smatrat će se da je *no-show* putnik.

3. No-show
U slučaju da Putnik nije na vrijeme izvršio prijavu za let i/ili se nije pojavio na izlazu za ukrcaj u zrakoplov, smatra se *No-show* putnikom. Zrakoplovni prijevoznik će automatski otkazati sve daljnje letove u avio karti koji se ne mogu koristiti. Putnik, ovisno o tarifi, u pravilu nema pravo niti na povrat sredstava niti pravo na promjenu karte za neki drugi let.

4. 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 dovodi i do promjene tarife, a time i cijene karte. Putnik prilikom potvrde/kupnje karte prihvaća i obaveznost slijednog korištenja letova kako su navedeni u e-karti (npr. nije moguće ne-koristiti odlazni let, a onda ipak koristiti povratni let). Kod pokušaja korištenja letova mimo redoslijeda navedenih u karti, svi daljnji letovi biti će otkazani, a Putnik gubi mogućnost njihovog korištenje, kao i pravo na povrat neiskorištenog dijela karte. Prijevoznik može u takvom slučaju zahtijevati reobračun tarife prema stvarnom redoslijedu korištenja letova, što može rezultirati višom tarifom koju nadoknađuje Putnik.

5. 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), Putnik je dužan zahtjev za odštetu uputiti direktno zrakoplovnom prijevozniku koji je uzrokovao nepravilnost. GO 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.

18. 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, zrakoplovne karte, transfera i slične dodatne usluge). Kod putovanja u povezanim putnim aranžmanima, GO djeluje u ime i za račun pružatelja usluga, odnosno kao ovlašteni prodajni agent raznih pružatelja usluga (zrakoplovnih prijevoznika, 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.
Ukoliko Putnik otkaže povezani putni aranžman koji uključuje zrakoplovnu kartu i smještaj ili neku drugu uslugu, GO od ukupne cijene aranžmana na ime troškova otkaza zadržava 100% iznosa cijene zrakoplovne karte (osim ako u uvjetima kupljene tarife nije drugačije navedeno) bez obzira na vremensko razdoblje prije početka putovanja, a za otkaz smještaja i ostalih usluga se primjenjuju uvjeti iz točke 11 (osim kada je usluga rezervirana pod posebnim uvjetima koji ne dozvoljavaju povrat ili promjenu rezervacije, tzv. non-refundable tarifa, po kojima pružatelj usluge zadržava 100% predmetne usluge).

19. Putovanja u organizaciji drugih organizatora/turoperatora. Za svako pojedino putovanje/paket-aranžman primjenjuju se uvjeti odgovornog organizatora koji je naveden na programu. Svi programi u kojima GO nastupa kao posrednik, GO ne odgovara za provedbu putovanja, odnosno aranžmana kojima njie odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji. Sva putovanja koje GO zastupa kao posrednik posebno su označeni, a što će biti vidljivo na Ugovoru. U tom slučaju primjenjuju se opći uvjeti navedenog organizatora putovanja. Potpisivanjem Ugovora Putnik u cijelosti prihvaća program i uvjete putovanja.

20. Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja. U slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju, kao i oni koji su uplatiti akontacije za putovanje, trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Generali osiguranje d.d., tel: 01/4600 400 ili na email: info.hr@generali.hr te navesti adresu ili broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja

može kontaktirati. Ovaj dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja. Broj police jamčevnog osiguranja: P15-1020001311.

21. Osiguranje od odgovornosti. Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, GO ima kod osiguravajućeg društva Generali osiguranje d.d., sklopljenu policu osiguranja broj: P13E-1026612111 o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnosi na paket-aranžman.

22. Zaštita osobnih podataka. Putnik osobne podatke daje dobrovoljno. Osobni podaci Putnika potrebni su u procesu realizacije ugovorenih aranžmana i koristit će se za daljnju međusobnu komunikaciju. GO 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 osobni podaci proslijediti osiguravajućem društvu. Putnik je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu koristiti u svrhu marketinških akcija. GO se obvezuje osobne podatke čuvati sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, odnosno općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (GDPR).

23. Informacije. Obavijesti koje putnik usmeno dobije na prijavnome mjestu ne obavezuju organizatora u većoj mjeri nego što su to obavijesti i informacije navedene u samom programu putovanja.

24. Završne odredbe. Ovi Opći uvjeti putovanja isključuju sve dosadašnje uvjete i uputstva o putovanju. Sukladni su direktivi EU 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima (dostupno na poveznici https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302) i Zakonu o pružanju usluga u turizmu (NN 130/17, 25/19, 98/19, 42/20, 70/21) od 26.06.2021. (dostupno na poveznici https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu). Opći uvjeti putovanja su sastavni dio Ugovora kojeg Putnik sklapa s GO, odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji GO. Moguća odstupanja od ovih Općih uvjeta moraju biti navedena u tekstu programa putovanja ili u Ugovoru.

Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u obavljanju i pružanju usluga u turizmu: Državni inspektorat – Turistička inspekcija, Šubićeva 29, 10000 Zagreb.

Samobor, 21.01.2026.

Voditelj poslova
Lea Nosetić
Ljubičin prolaz 2
HR-10430 Samobor
e-pošta: go@g-o.hr
Tel: +385 1 333 56 88