

OPĆI UVJETI POSLOVANJA TURISTIČKE AGENCIJE TOPTOURS

Toptours agencija, Inženjering Poljak d.o.o., poslovnicu: Aleja lipa 1d, HR – 10000 Zagreb • OIB 06394230036 • ID kod: HR-AB-01-080168730 • VAT No: HR06394230036 • MBS 080168730

Uvodne

napomene:

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio programa turističkih paket aranžmana i povezanih putnih aranžmana, a time i Ugovora o putovanju (u daljem tekstu: Ugovor) koji s putničkom agencijom Toptours, Inženjering Poljak d.o.o., sjedište: Aleja Lipa 1d, HR – 10000 Zagreb, poslovnicu: Aleja lipa 1d, HR – 10000 Zagreb • OIB 06394230036 • ID kod: HR-AB-01-080168730 upisanoj u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu –MBS 080168730 (u daljem tekstu: Toptours) sklapa ugovaratelj putovanja (u daljem tekstu: Putnik). Svi podaci i uvjeti u programu i u ovim Općim uvjetima obvezuju Toptours i Putnika ukoliko u Ugovoru ne ugovore drugačije.

1. Prijave i ugovaranje
Putnik se za putovanje koje organizira i nudi Toptours, ili u kojima se Toptours javlja u ulozi posrednika – ovlaštenog subagenta, može prijaviti u poslovnicu Toptoursa osobno, telefonom, telefaksom, e-mailom, putem interneta te kod drugih ovlaštenih agenata. Na temelju primljene prijave Toptours će Putniku ponuditi Ugovor koji se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne stranke ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (Internet, fax, elektronska pošta, stavljanje na raspolaganje broja kreditne kartice, uplata na poslovni račun). Toptours ima pravo uskratiti uslugu ukoliko ne primi odgovarajuću uplatu do ugovorenog roka:
a) Prilikom prijave Putnik uplaćuje 30% vrijednosti aranžmana, a preostalih 70% iznosa potrebno je uplatiti najkasnije 30 dana prije polaska na put, osim u slučajevima kad su za pojedina putovanja istaknuti posebni uvjeti plaćanja (izuzetak je obročno plaćanje)
b) Za “rezervacije na upit” uplaćuje se akontacija prema cjeniku odgovornog organizatora. Toptours neće prihvatiti prijavu rezervacije na upit bez uplaćene akontacije. Ako putnik ne prihvati potvrđenu rezervaciju koja je učinjena prema njegovom zahtjevu, Toptours će zadržati uplaćenu akontaciju za pokriće troškova rezervacije.
c) U slučaju uplaćenog i potvrđenog aranžmana, svaka promjena datuma i korisnika putovanja plaća se prema važećim cjenicima usluga organizatora putovanja ili pružatelja usluge.

2. Predugovorne informacije – ponuda putovanja na web stranici, brošuri, letku, katalogu i slično.

Djelatnici Toptoursa posvećuju veliku pozornost prezentaciji programa na promidžbenim materijalima (web stranica, letci, katalogi i slično), ali su moguće nepravilnosti i greške koje će Toptours nastojati ispraviti u što skorijem roku. Toptours 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.

3. Cijena i sadržaj aranžmana
Cijena aranžmana uključuje one usluge navedene na programu pod „Cijena uključuje“ te može sadržavati i razne pristojbe što je na programu posebno istaknuto. Cijena aranžmana ne uključuje one usluge koje su kao takve posebno na programu i navedene pod „Cijena ne uključuje“ s napomenom da se neke od fakultativnih usluga mogu unaprijed ugovoriti te će biti evidentirane u Ugovoru o putovanju. Toptours će o postojanju, cijeni, kao i o eventualnim promjenama u režimu naplate tih naknada pravovremeno obavijestiti Putnika. Objavljene cijene rezultat su ugovora Toptoursa s partnerima i ne moraju odgovarati cijenama istaknutima na licu mjesta u destinaciji u kojoj putnik boravi.

4. Izmjena ugovorene cijene paket aranžmana
Toptours ima pravo povisiti cijenu aranžmana ako je povećanje cijene isključivo izravna posljedica promjene:

a) cijene prijevoza putnika koje su proizašle iz troškova goriva ili drugih izvora energije,
b) visine poreza ili naknada za usluge putovanja obuhvaćene ugovorom koje određuju treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje paket-aranžmana, uključujući turističke poreze, pristojbe za slijetanje ili naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama ili
c) deviznih tečajeva koji su relevantni za paket-aranžman.
Toptours ima pravo jednostrano povisiti cijenu aranžmana do vrijednosti od 8% i o tome mora obavijestiti putnika u roku do 20 dana prije putovanja. Povećanje cijene, bez obzira na njegovu veličinu, moguće je samo ako Toptours u pismenoj formi, a najkasnije 20 dana prije početka paket-aranžmana o povećanju cijene na jasan i razumljiv način obavijesti putnika, uz obrazloženje tog povećanja i izračun.

5. Izmjena ostalih uvjeta ugovora o putovanju u paket-aranžmanu
Prije početka paket-aranžmana Toptours ne smije jednostrano izmijeniti uvjete ugovora o putovanju u paket-aranžmanu, osim cijene u skladu s člankom 4. 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 Toptours 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 8 %, putnik može u razumnom roku koji odredi Toptours:

a) prihvatiti predloženu izmjenju ili
b) raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za raskid ugovora.
Ako putnik raskine ugovor o putovanju u paket-aranžmanu, Toptours je dužan bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora, vratiti sva plaćanja te prema potrebi, obeštetiti putnika.

Toptours zadržava pravo promjene dana ili sata polaska zbog izmjena reda letenja ili nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo izmjene pravca putovanja ukoliko se promjene uvjeti putovanja, kao što su neki od njih: promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u zemlji, vremenske (ne) prilike i to bez isplate odštete, a prema važećim propisima u međunarodnom prometu.

6. Putna dokumentacija
Završni putni dokumenti biti će putniku uručeni ili poslani elektronskom poštom 5 do 7 dana prije polaska na put, ukoliko nije drugačije navedeno na programu. U završnim putnim dokumentima biti će navedene informacije koje su potrebne za nesmetanu realizaciju programa te kontakt voditelja putovanja koji je ujedno i broj na koji se potrebno javiti u hitnim slučajevima, kao i kontakt agencije. Putnik je dužan prilikom prijave dati sve podatke o svim suputnicima putovanja koje prijavljuje. Podaci moraju u cjelosti biti usklađeni s podacima u službenim ispravama koje su putnici dužni imati sa sobom, a prema pravilima svake pojedine države. U slučaju da pogrešni podaci uzrokuju kašnjenje, dodatne troškove ili prekid putovanja, za sve nastale troškove sebi i putnicima odgovara sam putnik.

7. Kategorizacija i opis usluga
Ponudeni smještajni kapaciteti u programima opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje važećoj u trenutku izdavanja programa. Prehrana, komfor kao i druge usluge u ponudi hotela/apartmana pod nadzorom su mjesnih turističkih uprava, a standardi smještaja i usluga su različiti i nisu usporedivi.

8. Smještaj u sobe/apartmane
Raspored sobe/apartmana određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije izričito ugovorio sobu/apartman posebnih oblika, prihvatit će bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje u pojedinom objektu opisanom u katalogu i cjeniku. Smještaj u sobi najčešće nije moguć prije 14 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se najčešće moraju napustiti do 10 sati na dan završetka korištenja usluga. Dolaske iza 19 sati nužno je najaviti unaprijed, osim ako nije drugačije naznačeno.

9. Pravo putnika na raskid ugovora
Putnik može raskinuti ugovor o putovanju u bilo kojem trenutku prije početka paket-aranžmana uz plaćanje primjerene naknade:

a) Ukoliko putnik otkáže aranžman za aranžman ODMORI - HRVATSKA, Toptours od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava sljedeći iznos:

o	do	30	dana	prije	polaska	10%	cijene	aranžmana,	a	najmanje	100	kn,
o		29	-	22	dana	prije	polaska	30%	cijene	aranžmana,		
o		21	-	15	dana	prije	polaska	50%	cijene	aranžmana,		
o		14	-	8	dana	prije	polaska	80%	cijene	aranžmana,		
o		7	-	0	dana	prije	polaska	100%	cijene	aranžmana,		
o				nakon	polaska			100%	cijene	aranžmana.		

b) Ukoliko putnik otkáže aranžman za aranžman ODMORI - SKIJANJE, Toptours od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava sljedeći iznos:

o	do	45	dana	prije	polaska	10%	cijene	aranžmana,	a	najmanje	100	kn,
o		44	-	30	dana	prije	polaska	30%	cijene	aranžmana,		
o		29	-	21	dana	prije	polaska	50%	cijene	aranžmana,		
o		20	-	8	dana	prije	polaska	80%	cijene	aranžmana,		
o		7	-	0	dana	prije	polaska	100%	cijene	aranžmana,		
o				nakon	polaska			100%	cijene	aranžmana.		

c) ukoliko putnik otkáže aranžman za Europsko putovanje autobusom ili avionom do 6 noćenja, Toptours od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava sljedeći iznos:

o	do	30	dana	prije	putovanja	20%	cijene	aranžmana,	a	najmanje	100	kn,
o		29-22	dana	prije	polaska	40%	cijene	aranžmana,				
o		21-15	dana	prije	polaska	60%	cijene	aranžmana,				
o		14-8	dana	prije	polaska	80%	cijene	aranžmana,				
o		7-0	dana	prije	polaska	100%	cijene	aranžmana,				
o				nakon	polaska			100%	cijene	aranžmana.		

d) ukoliko putnik otkáže aranžman za Europsko putovanje autobusom ili avionom od 6 noćenja i više, Toptours od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava sljedeći iznos:

o	do	60	dana	prije	putovanja	20%	cijene	aranžmana,	a	najmanje	350	kn,
o		60-46	dana	prije	polaska	30%	cijene	aranžmana,				
o		45-32	dana	prije	polaska	40%	cijene	aranžmana,				
o		31	-	0	dana	prije	polaska	100%	cijene	aranžmana,		
o				nakon	polaska			100%	cijene	aranžmana.		

e) ukoliko putnik otkáže aranžman izvan Europe, Toptours od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava sljedeći iznos:

o	do	45	dana	prije	putovanja	30%	cijene	aranžmana,				
o		44-30	dana	prije	putovanja	80%	cijene	aranžmana,	te			
o		29	-	0	dana	prije	polaska	i	nakon	polaska	100%	

f) ukoliko putnik otkáže aranžman za krstarenje, Toptours od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava sljedeći iznos:

o	do	60	dana	prije	početka	putovanja	20%	cijene	aranžmana,			
---	----	----	------	-------	---------	-----------	-----	--------	------------	--	--	--

- o 60 – 46 dana 40% cijene aranžmana,
- o 45-31 dan 60% cijene aranžmana,
- o 30-16 dana 80% cijene aranžmana te
- o 15 -0 dana prije putovanja 100% od cijene aranžmana,
- o nakon polaska 100% cijene aranžmana.

g) ukoliko putnik otkáže povežani putni aranžman koji uključuje avio kartu i smještaj, Toptours od ukupne cijene aranžmana na ime naknade štete zadržava 100% od cijene avio karte (osim ako u uvjetima avio karte nije navedeno drugačije) bez obzira na vrijeme do putovanja, a za otkaz hotela i drugih usluga vrijede uvjeti pod stavkom b), osim kada je usluga rezervirana pod posebnim uvjetima tzv. non refundable kada pružatelj usluge zadržava 100% od cijene predmetne usluge.

Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska 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, Toptours će primijeniti gore navedenu skalu, a naknadne reklamacije neće uvažiti.

Ukoliko za neke programe i aranžmane vrijede posebni uvjeti, Toptours će ih navesti prilikom ugovaranja te se isti i primjenjuju.

Usmeni otkaz putnik je dužan potvrditi u pisanom obliku bilo dopisom, telefaksom ili e-mailom. Ako putnik ne potvrdi usmeno priopćeni otkaz 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 u mjesto polaska. Ukoliko je stvarno nastala šteta veća od navedenih, Toptours zadržava pravo naplate iste uz predočenje dokaza o stvarnim troškovima, a u maksimalnoj visini 100% cijene aranžmana. Putnik ima pravo raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka putovanja bez plaćanja bilo kakve naknade za raskid ugovora u slučaju izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći, a koje su nastupile na odredištu ili u njegovoj neposrednoj blizini i koje znatno utječu na ispunjenje paket-aranžmana ili koje znatno utječu na prijevoz putnika na odredištu.

10. Pravo putnika na prijenos ugovora na drugog putnika
Ako putnik koji otkáže putovanje nađe novog korisnika iste rezervacije, a koji ispunjava sve predviđene uvjete, Toptours zaračunava samo troškove uzrokovane zamjenom.

11. Putno osiguranje
Potpisivanjem Ugovora o putovanju, čiji su sastavni dio ovi Uvjeti, smatra se da su putnicima ponuđena i preporučena dodatna osiguranja, odnosno: osiguranje od posljedica nesretnog slučaja i bolesti na putovanju, oštećenja i gubitka prtljage, dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje za slučaj otkaza putovanja te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće i bolesti, staviti na raspolaganje informaciju o sadržaju tih osiguranja te opće uvjete ugovora o osiguranju. U slučaju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu ugovoriti izravno kod jednoga od osiguravatelja ili kod Toptoursa, pri čemu Toptours djeluje samo kao posrednik. Osiguranje od otkaza putovanja, prema uvjetima osiguravajućeg društva, ugovara se prilikom sklapanja Ugovora o putovanju te ga nije moguće ugovoriti naknadno u agenciji Toptours. Ukoliko putnik ne dostavi podatke za izradu police osiguranja u roku koji će biti naveden na ponudi, smatra se da putnik ne želi putno osiguranje ili će ga ugovoriti samostalno. Premija osiguranja izračunava se zavisno o vrijednosti putovanja, a prema cjeniku osiguravajućeg društva. Nepredviđene zapreke kao razlog za otkaz putovanja određuje svako osiguravajuće društvo sukladno svojim uvjetima. U slučaju otkazivanja putovanja ne vraća se iznos uplaćene

premije za osiguranje od otkaza. Također se pri otkazivanju aranžmana ne isplaćuje trošak nabavke viza i usluge rezervacije, unatoč tome što putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza. Ukoliko putnik mora otkazati putovanje, Toptours 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.

12. Pravo Toptours -a na raskid ugovora o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana

Toptours može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i putniku u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete putniku, ako je broj osoba koje su prijavljene za paket-aranžman manji od najmanjeg broja navedenog u ugovoru i ako organizator obavijesti putnika o raskidu ugovora unutar roka navedenog na promidžbenom materijalu ili programu putovanja; o do 20 dana prije početka putovanja u trajanju od 6 dana i duže, o 7 dana prije početka putovanja u trajanju 2-6 dana, o 2 dana za izlete i paket aranžmane u trajanju kraćem od 24 sata. Toptours može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i putniku u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete putniku, ako Toptours u izvršenju ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći te ako putnika o raskidu ugovora obavijesti bez nepotrebnog odgađanja prije početka paket-aranžmana. U slučaju raskida ugovora ovoga članka Toptours će putniku vratiti sva plaćanja izvršena u korist putnika bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.

13. Putne isprave

Putnici su obvezni posjedovati valjane osobne putne isprave. Nevaljane isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja, ne proizvode nikakve štetne posljedice za Toptours, a ukoliko bi zbog takvog propusta putnika Toptours pretrpi dodatnu štetu, putnik je dužan istu nadoknaditi. Ukoliko za vrijeme putovanja dođe do gubitka ili krađe putnih isprava, troškove izdavanja novih isprava snosi putnik. Ako je za neko putovanje potrebna viza, Toptours može posredovati u pribavljanju iste uz posebnu doplatu. Toptours nije odgovoran za odluke carinskih i policijskih i drugih državnih tijela kojima se putniku ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju.

14. Devizni, carinski propisi i zdravstveni propisi

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 snosi sam prekršitelj. Putovanja u neke zemlje zahtijevaju obvezna cijepljenja protiv nekih bolesti te je putnik obvezan posjedovati potvrde i dokumente o cijepljenju.

15. Prtljaga

Prijevoz prtljage zrakoplovom određuje zrakoplovni prijevoznik te višak prtljage putnik plaća prema važećim cijenama zračnog prijevoznika. Kod prijevoza autobusom putnik može ponijeti 2 komada osobne prtljage. Putnici su dužni voditi brigu o svojim stvarima te Toptours ne odgovara za krađu ili oštećenje prtljage.

16. Prigovor za nepravilnosti i reklamacije

Putnik se za nepravilnosti i reklamacije mora pritužiti prvo na licu mjesta davatelju usluga (hotel, apartman i slično, voditelju putovanja, predstavniku organizatora putovanja ili

neposrednom izvođaču usluga). U slučaju da se reklamacija može riješiti na licu mjesta, a putnik se nije pritužio na nepravilnosti na licu mjesta, podrazumijeva se da se putnik slaže s tom uslugom i time je izgubio pravo na ulaganje kasnijih reklamacija sa zahtjevom za smanjenje cijene usluge, odnosno isplate štete. Toptours neće razmatrati reklamacije ako putnik nije priložio kopiju pismene reklamacije koje je uložio na licu mjesta. Ukoliko ni nakon prigovora ne bude 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 elektronske pošte na mail: info@toptours.com.hr ili na adresu: Toptours – poslovnica: Aleja lipa 1d, Zagreb, odnosno osobno dolaskom u poslovnicu te uručjenjem pismene reklamacije djelatniku agencije Toptours. Ukoliko putnik uloži pismenu reklamaciju nakon tog roka, Toptours takvu reklamaciju nije dužan uzeti u obzir. Toptours 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. 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. Putnik i Toptours će sporove nastojati razriješiti sporazumno, a u suprotnom ugovaraju nadležnost suda u Zagrebu. Mjerodavno pravo će biti Hrvatsko pravo. Prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu, putnik može podnijeti prijedlog za rješavanje spora pred notificiranim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova sukladno zakonu kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

17. Obveze Toptours -a

Toptours je dužan brinuti se o izvršenju usluga, kao i o izboru pružatelja usluga, pažnjom dobrog gospodarstvenika te skrbiti o pravima i interesima putnika sukladno dobrim običajima u turizmu. Toptours je dužan putniku pružiti sve ugovorene usluge za pojedini aranžman/putovanje te dati odgovore zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. Toptours će sve navedene obveze iz svojih programa/aranžmana izvesti u potpunosti i na opisani način osim u slučaju “više” sile ili promijenjenih okolnosti. Uz svu našu pažnju, na destinaciji/putovanju je moguć overbooking u hotelu / prijevozu/restoranu te će Toptours nastojati ponuditi zamjensko rješenje, a ovisno o okolnostima. Toptours će pomoći putniku u teškoćama, pogotovo u dijelu pružanja primjerenih informacija o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći te dodatno pri uspostavljanju daljinske komunikacije te pri pronalaženju alternativnih putnih aranžmana. Ako je putnik poteškoću prouzročio namjerno ili nepažnjom, Toptours može za pomoć naplatiti razumnu naknadu koja neće biti viša od stvarnih troškova. Toptours je dužan snositi roškove nužnog smještaja najviše do 3 noćenja po putniku kada zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati povratak putnika u skladu s ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu. Putnik ima pravo na sniženje cijene / naknadu štete ako usluge putovanja ne budu izvedene na pravilan način.

18. Obveze putnika

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 Toptoursa. 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 Toptoursom. Ako Putnik ugrožava redovno i nesmetano odvijanje programa putovanja, Toptours osim prava na naknadu štete ima pravo prekinuti putovanje, u kojem slučaju će se smatrati da je putovanje prekinuto na zahtjev Putnika pri čemu Toptours 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 Toptours 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 Toptours 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.

19. Uvjeti prijevoza putnika u zračnom prijevozu – rezervacije avio karata
Elektronska avio karta je ugovor između zrakoplovne kompanije i putnika te Toptours djeluje kao prodajni agent zrakoplovnih tvrtki. Uvjeti zračnog prijevoza Putnika i prtljage definirani su od strane zračnog prijevoznika te ih se Putnik dužan pridržavati.
Rezervacija zrakoplovne karte
Prilikom rezervacije avio karte putnik je dužan dati ime i prezime kako je navedeno na identifikacijskom dokumentu koji će putnik koristiti za putovanje. Ukoliko prilikom ponude nije drugačije naznačeno, rezervacija vrijedi 24 sata nakon čega se automatski otkazuje ukoliko je putnik nije potvrdio.
Zrakoplovna karta – vrijednosni i ukrcajni dokument
Nakon potvrde rezervacije od strane putnika, Toptours izdaje zrakoplovnu kartu. Kod jednom izdanih karata nije moguće naknadno promijeniti ili korigirati imena. Avio karte glase na ime i prezime putnika i nisu prenosivi dokument na drugog putnika (ne mogu se prenijeti na drugu osobu).

20. Posebni uvjeti rezervacije i plaćanja avio karte te naknada za izdavanje avio karte
Za plaćanje avio karti vrijede posebni uvjeti o čemu će Putnik biti obaviješten prilikom rezervacije. Ukoliko je putnik uplatio iznos avio karte na poslovni račun agencije Toptours, dužan je potvrdu o uplati poslati na mail: info@toptours.com.hr do roka do kada je rezervacija aktivna, u suprotnom Toptours nije odgovoran za neizdavanje karte u roku rezervacije. Toptours kao posrednik u prodaji avio karata ima pravo na naknadu za izdavanje karte (TSC). Ta naknada iznosi 50 kn za avio kartu u domaćem prometu, 260 kn za avio karte za europske destinacije te 360 kn za destinacije izvan Europe.
Duple rezervacije / zrakoplovne karte
Avio prijevoznik zadržava pravo otkaza rezervacije i/ili kupljene karte bez prethodne obavijesti, za što Toptours ne preuzima odgovornost.
Otkazivanje i promjene:
otkazivanje ili promjene izvršene od strane zrakoplovne kompanije bez suglasnosti putnika
Zrakoplovne kompanije usred određenih okolnosti, zadržavaju pravo promjene rasporeda leta bez prethodne obavijesti. Elektronska karta je ugovor između zrakoplovne kompanije i putnika. Toptours djeluje kao prodajni agent zrakoplovnih tvrtki i nije odgovoran za promjene izvršene od strane zrakoplovne kompanije.
2. otkazivanje i promjene koje zahtjeva putnik
Otkazivanje i promjene datuma putovanja podložne su uvjetima tarife rezervirane avio karte. Ukoliko Toptours u ponudi/rezervaciji nije drugačije naznačio, avio karta ne dozvoljava povrat sredstava iznosa neiskorištenih zrakoplovnih/aerodromskih pristojbi, ne dozvoljava promjene

datuma putovanja, promjene zračne luke polaska i/ili odredišta. Povrat naknade za izdavanje karte (TSC) nije moguć. Ukoliko se otkazuje putovanje, a prema uvjetima avio karte Putnik ima pravo na povrat sredstava, sredstva će po odobrenju aviokompanije biti vraćena (najčešće u roku do 2 mjeseca od dana otkaza). Otkaz putovanja je potrebno dostaviti u pismenoj formi.

3. no show

U slučaju da se Putnik nije pojavio na letu (no show) ili na šalteru za registraciju putnika/check-in na vrijeme, avio kompanija automatski otkazuje sve daljnje letove u avio karti i Putnik nema pravo na povrat sredstava ni za promjenu datuma putovanja.

4. slijed kupona za let i njihova upotreba

Putna karta prestaje vrijediti ukoliko svi kuponi nisu bili upotrijebljeni u slijedu navedenom u putnoj karti. Putna karta koju je putnik kupio valjana je za prijevoz od mjesta polijetanja, preko dogovorenih mjesta međuslijetanja ili transfernih mjesta, do mjesta slijetanja navedenih na karti. Cijena putne karte koju je putnik kupio izračunata je sukladno uvjetima avio prijevoznika na temelju cijelog putovanja naznačenoga na karti. Promjena rute putovanja dovodi i do promjene cijene karte.

5. reklamacije u slučaju kašnjenja ili otkazivanja leta od strane avio kompanije
Ako putnik ima reklamaciju zbog kašnjenja ili otkazivanja leta ili nekog trećeg razloga, putnik se dužan obratiti direktno avio kompaniji sa zahtjevom. Toptours se nalazi u ulozi prodajnog agenta te nije ovlašten u ime avio kompanije rješavati reklamacije niti će ih avio kompanija uzeti u obzir ukoliko zaprimi zahtjev preko Toptours.

21. 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, Toptours 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.

22. Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja
U skladu sa Zakonom o pružanju usluga u turizmu, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja Toptours, putnici zatečeni na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje trebaju kontaktirati osiguravatelja kod kojeg Toptours ima ugovorenu policu osiguranja jamčevine. Polica osiguranja jamčevine uplaćena je kod Triglav osiguranja d.d., Podružnica Zagreb, Antuna Heinza 4, br. tel: 01 5632 777 - sa brojem police 990007046667

23. Osiguranje od odgovornosti
Sukladno Zakonu o pružanju usluga u turizmu, Toptours ima s osiguravateljem sklopljen ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju prouzroči putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na putovanje. Polica od odgovornosti uplaćena je kod Triglav osiguranja d.d., Podružnica Zagreb, Antuna Heinza 4, br. tel: 01 5632 777 - sa brojem police 990007046666

24. Zaštita osobnih podataka
Toptours se obavezuje da će poštovati privatnost svih svojih putnika te prikuplja samo nužne

podatke o putnicima potrebne za izvršenje rezervacije. Svi se podaci o putnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici Toptoursa 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. Toptours se obvezuje osobne podatke čuvati u bazi podataka, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, odnosno općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (GDPR) na poslovanje turističkih agencija”

25. „Fortuna“ putovanja
Putnik koji je zaključio ugovor o organiziranju putovanja kod kojeg ime objekta u kojem boravi Putnik doznaje tek po dolasku u destinaciju tada prihvaća sve rizike takvog putovanja. Ta putovanja sadrže u sebi neizvjesne činjenice na koje Toptours ne može utjecati, a Putnik je prvenstveno zbog povoljnije cijene prihvatio takvo putovanje pa zbog toga Putnik nema pravo prigovora prema organizatoru na ime smještaja. Toptours jamči isključivo kategoriju objekta (prema službenoj kategorizaciji te države) i vrstu izabrane usluge.

26. Putovanja u organizaciji drugih organizatora/turoperatora
Ovi opći Uvjeti putovanja sastavni su dio Ugovora kojeg putnik sklapa s Toptoursom, odnosno s ovlaštenom putničkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u organizaciji Toptoursa. Za svaki pojedini program primjenjuju se uvjeti odgovornog organizatora koji je naveden za predmetno putovanje. Svi programi u kojima Toptours nastupa kao posrednik, Toptours ne odgovara za provedbu putovanja odnosno turističkih aranžmana kojima nije odgovorni organizator već samo posreduje u prodaji. Svi turistički aranžmani koje Toptours zastupa kao posrednik posebno su označeni, a što će biti vidljivo na ugovoru o putovanju. U tom slučaju primjenjuju se opći uvjeti navedenog odgovornog organizatora putovanja.

ZAVRŠNE

ODREDBE

Ovi uvjeti i upute za putovanje isključuju sve dosadašnje uvjete i upute o putovanju. Izdanje 01.07.2018. nastavno Direktivi EU 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25.studenog 2015., o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim aranžmanima, koja je u primjeni od 1.srpnja 2018., odnosno Zakonu o pružanju usluga u turizmu 2018.

Putnik se obvezuje da će moguće sporne slučajeve pokušati riješiti sporazumno sukladno uvjetima. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu, a primjenjuje se hrvatsko pravo. Nadležno tijelo čijem službenom nadzoru podliježe djelatnost turističke agencije u obavljanju i pružanju usluga u turizmu: Ministarstvo turizma – Samostalni sektor turističke inspekcije, Trg Republike Hrvatske 8/1, 10000 Zagreb.

Turistička agencija Toptours, Inženjering Poljak d.o.o., sjedište: Aleja lipa 1d, HR – 10000 Zagreb, poslovnica: Aleja lipa 1d, HR – 10000 Zagreb • OIB 06394230036 • ID kod: HR-AB-01-080168730 upisanoj u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu –MBS 080168730.

Kao voditelja poslova Toptours zapošljava Marinu Marunić, a ovlaštenja voditelja poslovanja su vođenje i nadzor djelatnosti, operativnih i administrativnih postupaka, te nadzor, kvaliteta i sigurnosti usluge, uključivo i usluge dobavljača. Po ovlaštenju Uprave predstavlja Društvo i organizacijsku jedinicu.

Kontakti: info@toptours.com.hr, tel. 01 / 298 77 39, fax 01/639 52 20, radno vrijeme: ponedjeljak – petak : 8,30 – 16,30 sati.
Direktivu EU 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25.studenog 2015 možete naći na

web

stranici:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=HR>

Zakon o pružanju usluga u turizmu od 1.1.2018., na web stranici:

https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_12_130_2982.html