

OPĆI UVJETI I UPUTE KOMPAS D. D.

I. OPĆE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti i upute za turističke aranžmane sastavni su dio ugovora odnosno uputnice/vaučera koji sklapaju Kompas d. d. (dalje u tekstu: Kompas) odnosno ovlaštena agencija i putnik koji prijavljuje narudžbu određenog turističkog aranžmana.

Opći uvjeti vrijede za turističke aranžmane koje organizira Kompas i za turističke aranžmane drugih organizatora putovanja koje Kompas nudi u svojim poslovnicama. Smatra se da Kompasovi Opći uvjeti vrijede ako u ovim Općim uvjetima za turističke aranžmane drugih organizatora putovanja nije drugačije definirano.

Organizator putovanja je putnička agencija koja je u ugovoru o putovanju navedena kao organizator putovanja i koja jamči provođenje objavljenog programa prema sadržaju aranžmana.

U slučaju da je u posebnim uvjetima poslovanja ili pojedinačnom programu u vezi s bilo kojom točkom ovih Općih uvjeta i uputa određeno drugačije, vrijedi navedeno odnosno odredba navedena u programu.

U slučaju telefonske odnosno internetske prodaje smatra se da je putnik prihvatio odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja onda kada je telefonom odnosno internetom naručio turistički aranžman. S odredbama Općih uvjeta i uputa putnik se može upoznati na mrežnoj stranici <http://www.kompas.si> odnosno na bilo kojoj drugoj stranici na kojoj Kompas kao ponuđač vlastitih ili tuđih turističkih aranžmana posreduje svoje usluge preko interneta, koje su posebno označene i općenito dostupne.

Naručitelj odnosno putnik je svaka osoba koja je izvršila važeću rezervaciju ili izvršila kupnju te platila turistički aranžman ili druge Kompasove usluge i na nju se odnose ovi Opći uvjeti i upute za turističke aranžmane.

II. PRIJAVA

Putnik se može prijaviti za turistički aranžman, koji Kompas ima u svojoj ponudi, u bilo kojoj poslovnici Kompasa ili ovlaštenoj agenciji. Prilikom prijave Kompas i putnik sklapaju ugovor o putovanju koji je istovremeno i potvrda o rezervaciji, a sadržava podatke o turističkom aranžmanu putnika ili se poziva na program aranžmana u kojem su ti podatci navedeni. Prilikom prijave putnik je dužan navesti sve podatke i pokazati dokumente koje program putovanja zahtijeva te platiti akontaciju i troškove prijave odnosno rezervacije.

Kompas za svoje usluge naručitelju naplaćuje standardne rezervacijske troškove i troškove sastavljanja ponude kod prodaje turističkih aranžmana u visini od 9,00 € za akontaciju za jednodnevna putovanja - izlete i 18,00 € za akontaciju (vaučer) za sve ostale turističke aranžmane. Prilikom sastavljanja kompleksnih ponuda, Kompas naplaćuje putno osiguranje za sastavljanje ponude u visini od 30,00 €.

U slučaju da putnik prilikom prijave ne navede ispravne podatke, odgovoran je za sve troškove odnosno posljedice koje nastanu zbog pogrešnih podataka.

Prijava putnika je obvezujuća. Od nje se može odustati samo u skladu s odredbama o putnikovu otkazu putovanja (VII. točka ovih Općih uvjeta). Ugovor postaje važeći potpisom naručitelja, a također i samim plaćanjem, bez obzira na to je li potpisan.

Obvezujućom prijavom, osim izričite pisane prijave odnosno potpisanog ugovora, smatra se i svaka narudžba, prosljeđena usmenim ili pisanim putem, koja sadržava ime i prezime putnika i ostalih sudionika, broj kreditne kartice ili identifikaciju drugog platnog instrumenta, uplatu akontacije ili njenog dijela, uplatu troškova prijave odnosno rezervacije, konkludentnu radnju koja ukazuje na to da je putnik posredovao obvezujuću prijavu ili pak prijava koja sadržava bilo koji od navedenih podataka.

Prilikom rezervacije na upit (RQ-request), putnik plaća putno osiguranje u visini određenoj prema ljestvici troškova otkaza odgovornog organizatora i predviđenog datuma polaska, a koja nije manja od 42,00 €. Na taj način sve navedeno u ovim uvjetima odnosno uvjetima odgovornog organizatora postaje pravna obveza, kako za putnika, tako i za organizatora, ako odgovorni organizator ovakvu rezervaciju na upit potvrdi.

Ako se putnik odluči za rezervaciju s opcijom (potražnja ili ponuda) od strane organizatora, vrijede uvjeti za sklapanje ugovora koji su označeni na opcijском dokumentu. U slučaju više sile ili *stop bookinga* opcija ne vrijedi i nije obvezujuća ni za putnika ni za organizatora.

III. PLAĆANJE

Danom uplate smatra se dan kada putnik izvrši uplatu na blagajni Kompasa ili u ovlaštenoj agenciji, odnosno kada Kompas dobije doznaku na svoj transakcijski račun.

Prilikom prijave putnik plaća akontaciju u visini od 30 % cijene aranžmana, odnosno toliko koliko je navedeno u programu putovanja, te troškove rezervacije. Preostali dio putnik mora platiti najmanje 8 dana prije početka putovanja odnosno prema onome što je navedeno u programu.

U slučaju da preostali dio ugovornih obveza putnik ili njegovo prijavno mjesto ne plate u predviđenom roku, smatra se da je putnik otkazao ugovor o putovanju i primjenjuju se odredbe o putnikovu otkazu ugovora o putovanju iz VII. točke ovih Općih uvjeta i uputa za turističke aranžmane.

Pravovremeno i ispravno plaćena akontacija i troškovi prijave jamče putniku, a pod uvjetima određenim ovim Općim uvjetima i uputama za turističke aranžmane, odnosno pod uvjetima određenim posebnim uvjetima poslovanja ili programom, sudjelovanje odnosno slobodno mjesto u pojedinom turističkom aranžmanu ili putovanju.

Putnik je dužan vođi putovanja na polasku pokazati ispravu o plaćenom aranžmanu (uputnica/vaučer ili/i potvrda o uplati), u suprotnom vođa putovanja putnika neće primiti na putovanje odnosno aranžman.

Putnik može platiti gotovinom ili drugim predviđenim sredstvom plaćanja. U skladu s uvjetima bezgotovinskog poslovanja finansijskih institucija, za izvršena bezgotovinska plaćanja (kreditne kartice, Maestro, BA...) turističkih aranžmana ili drugih usluga u slučaju vraćanja uplaćenog iznosa Kompas ni u kom slučaju ne može isplatiti gotovinu, ali putnik može zahtijevati zamjenu aranžmana ako na njega ima pravo.

Posebni uvjeti plaćanja navedeni su u ponudi i/ili u cjeniku usluga.

IV. CIJENE

Cijene putovanja određene su programom putovanja i vrijede od dana objave programa.

Putnik je, osim osnovne cijene turističkog aranžmana, dužan platiti i sve obvezne doplate (vize i sl.) koje se, ukoliko nisu uračunane u osnovnu cijenu aranžmana, u ugovoru o putovanju zajedno s osnovnom cijenom turističkog aranžmana te mogućim neobveznim doplatama zbrajaju u konačnu cijenu i tako na temelju ugovora o putovanju predstavljaju konačnu obvezu putnika.

Organizator putovanja ima pravo povisiti cijenu najkasnije 20 dana prije početka putovanja, u slučajevima kada dođe do promjene u tečaju (ugovornim doplatama) predstaviti i sve obvezne doplate (vize i sl.) koje se, ukoliko nisu uračunane u osnovnu cijenu aranžmana, u ugovoru o putovanju zajedno s osnovnom cijenom turističkog aranžmana te mogućim neobveznim doplatama zbrajaju u konačnu cijenu i tako na temelju ugovora o putovanju predstavljaju konačnu obvezu putnika.

putovanja ako je poskupljenje veće od 10 % osnovne cijene aranžmana. U tom slučaju ima pravo na povrat uplaćenog iznosa bez prava na naknadu štete i na eventualne troškove vize, osiguranja, cijepjenja i slične troškove.

O mogućoj promjeni cijene putovanja organizator će obavijestiti putnika.

Kompas može u programu preporučiti putniku plaćanje usluga na licu mjesta (fakultativni izleti, najam sportske opreme i sl.). U tom slučaju Kompas ne nastupa kao organizator ni kao posrednik nego samo kao informator, a putnik sve reklamacijske zahtjeve upućuje isključivo izvođaču odnosno ponuđaču usluge na licu mjesta.

Kompas u programu može odrediti cijenu aranžmana i pritom izričito navesti mogućnost sniženja/povišenja cijene ukoliko se prijavi određen broj putnika odnosno nastupe drugi precizno određeni uvjeti. Takva odredba ni u kom slučaju ne jamči da će nastupiti uvjeti za sniženje/povišenje cijene aranžmana. Putnik nema pravo odstupiti od ugovora zato što uvjeti za eventualno sniženje cijene nisu nastupili.

Mogući popusti i povoljnosti međusobno se uvijek isključuju i nikada se ne zbrajaju. Ukoliko je više mogućih popusta i/ili povoljnosti, putnik može izabrati onaj popust ili povoljnost koja mu najviše odgovara i za koju ispunjava uvjete.

Garancija najniže cijene - riječ je o obvezi Kompasa prema putniku za povrat razlike u cijeni turističkog aranžmana ukoliko u određenom terminu, točno definiranom u pojedinačnoj ponudi odnosno katalogu, putnik u Kompasovoj ponudi nađe isti aranžman za odmor po nižoj cijeni. Istim aranžmanom za odmor smatra se: isti smještaj, isti tip sobe, termin i ista zračna luka polazišta te sklopljen ugovor za takav aranžman kao cjelinu sa svim osobama i ostalim parametrima navedenim u ugovoru. Dioba po pojedinim parametrima nije moguća.

V. USLUGE URAČUNANE U CIJENU ARANŽMANA

Ukoliko u programu nije drugačije određeno, u cijenu aranžmana uključene su prijevozne (zrakoplovni prijevoz - ekonomski razred), hotelske i ostale usluge navedene u programu putovanja te organizacija putovanja.

Ako u programu nije drugačije određeno, cijena pojedinog turističkog aranžmana vrijedi za jednu osobu za smještaj u dvokrevetnoj sobi.

VI. POSEBNE USLUGE

Posebne usluge su usluge koje u pravilu nisu uključene u osnovnu cijenu aranžmana (jednokrevetna soba, posebna prehrana, dodatni izleti i sl.).

U slučaju da su u pojedinačnom aranžmanu raspisane posebne odnosno dodatne usluge, putnik prilikom prijave može izraziti želju za tim uslugama i doplatiti ih uz osnovnu cijenu aranžmana. Objavljene cijene dodatnih odnosno posebnih usluga vrijede samo u slučaju narudžbe i uplate tih usluga istovremeno s narudžbom i uplatom osnovnog aranžmana na prijavnome mjestu.

VII. PUTNIKOV OTKAZ ILI PROMJENA PUTOVANJA

Putnik ima pravo na otkaz putovanja na prijavnome mjestu na kojem se prijavio. U slučaju da putnik otkáže ugovor o putovanju, Kompas ima pravo na povrat troškova zbog otkaza ugovora o putovanju. Visina povrata troškova ovisi o vremenu u kojem je putnik otkázao putovanje. Ako je putnik otkázao ugovor o putovanju, dužan je Kompasu platiti administrativne troškove u visini od 18,00 € na akontaciju odnosno vaučer.

U slučaju da su u programu uvjeti povrata troškova zbog otkaza ugovora o putovanju drugačije određeni, vrijede uvjeti određeni u programu.

Visina povrata troškova otkaza aranžmana ovisi o vremenu prije dana početka provođenja usluge u kojem je putnik otkázao ugovor o putovanju:

- od 45 do 30 dana prije dana početka provođenja usluge 10 % cijene aranžmana
- od 29 do 22 dana prije dana početka provođenja usluge 30 % cijene aranžmana
- od 21 do 15 dana prije dana početka provođenja usluge 40 % cijene aranžmana
- od 14 do 8 dana prije dana početka provođenja usluge 60 % cijene aranžmana
- od 7 dana do zaključno dana polaska odnosno dana početka provođenja usluge 100 % cijene aranžmana
- nedolazak bez otkaza 100 % cijene aranžmana.

U slučajevima kada Kompas nije organizator turističkog aranžmana, za određivanje visine troškova zbog otkaza putovanja vrijede sljedeći uvjeti:

- do 45 dana 10 % cijene aranžmana
- od 44 do 35 dana prije dana početka provođenja usluge 50 % cijene aranžmana
- od 34 dana do zaključno dana početka provođenja usluge 100 % cijene aranžmana.

U svim slučajevima kada je predmet ugovora kupnja zrakoplovnih karata, Kompas, osim troškova storniranja i administrativnih troškova, ima pravo i na zadržavanje rezervacijske pristojbe (TSC).

Ako se putnik ne pojavi ili otkáže ugovor o putovanju na dan početka putovanja ili čak nakon njegova početka, Kompas odnosno drugi organizator putovanja teretit će putnika za cjelokupnu vrijednost aranžmana.

U slučaju kada su u programu uvjeti povrata troškova zbog otkaza ugovora o putovanju drugačije određeni, vrijede uvjeti određeni u programu.

Prilikom otkaza putovanja, putnik mora potpisati dokument o otkazu koji će mu na potpis ponuditi prodajni savjetnik. U slučaju da putnik odbije potpisati taj dokument, smatra se da ugovor o putovanju nije otkázao.

Tijekom putovanja putnik može prekinuti putovanje na svoj zahtjev i pisanom izjavom o prekidu. Ako za vrijeme putovanja putnik prekine putovanje, nakon povratka nema pravo na povrat troškova ili uplaćeni iznos, ni djelomično ni u cjelini.

Ukoliko putnik za vrijeme putovanja na vlastiti zahtjev promijeni program odnosno ako ne putuje po programu koji je sastavni dio ugovora s Kompasom, smatra se da je putnik odstupio od ugovora za vrijeme putovanja. U tom slučaju također nema pravo na povrat troškova ni uplaćenog iznosa, ni djelomično ni u cjelini. U tom slučaju, putnik je odgovoran za troškove i štetu koju je promjenom programa uzrokovao.

U slučaju promjene programa na vlastiti zahtjev ili zbog više sile, a da za to ne postoje razlozi od strane Kompasa zbog neprimjereno pružene usluge, putnik nema pravo zahtijevati bilo kakvu odštetu ili snižavanje cijene.

Putnik odnosno organizator putovanja može na zahtjev putnika nakon sklapanja ugovora promijeniti ime i broj putnika, smještaj, datum putovanja, pod uvjetom da je takva promjena moguća bez otkazivanja aranžmana. Za svaku takvu promjenu Kompas naplaćuje putniku administrativne troškove u visini od 15,00 €. U slučajevima kada su troškovi promjene viši, a osobito kada aranžman uključuje prijevoz čarterom ili prijevoz redovnom zrakoplovnom linijom i kada nastanu troškovi zbog otkaza i promjene od strane izvođača, Kompas zahtijeva isplatu stvarnih troškova nastalih zbog promjene.

VIII. OSIGURANJE ZA SLUČAJ OTKAZA PUTOVANJA ILI OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA KOD OSIGURAVAJUĆE KUĆE

Ako putnik prilikom prijave predviđa da možda zbog određenih okolnosti (koje mogu nastupiti kod njega ili članova njegove uže obitelji) u putovanju neće moći sudjelovati, može uplatiti osiguranje od otkaza putovanja. Sporazum o osiguranju od otkaza putovanja može se sklopiti najkasnije na dan potvrde rezervacije i vrijedi samo u slučaju službenih poziva, neočekivanog pogoršanja zdravstvenog stanja ili smrti u užoj obitelji (bračni drug, roditelji, djeca). Putnik može tražiti povrat uplaćenog osiguranja od otkaza putovanja samo uz priložene odgovarajuće pisane dokaze.

Osiguranje od otkaza putovanja iznosi 5 % cijene aranžmana. Programom se može posebno odrediti drugačija visina osiguranja od otkaza putovanja, odnosno nepostojanje mogućnosti osiguranja od otkaza putovanja.

Bez obzira na uplaćeno osiguranje od otkaza, u slučaju putnikova otkaza putovanja, Kompas ima pravo na povrat administrativnih troškova koji iznose 18,00 € po uputnici/vaučeru te pravo na zadržavanje iznosa uplaćenog osiguranja od otkaza putovanja. U slučaju kada je predmet ugovora o putovanju kupnja zrakoplovnih karata, Kompas, uz administrativne troškove, zadržava i rezervacijsku pristojbu (TSC). Putnik iz naslova uplaćenog osiguranja od otkaza putovanja ima pravo na povrat uplaćenog iznosa za ugovorno dogovorene turističke usluge umanjene za administrativne troškove, uplatu osiguranja od otkaza putovanja i TSC. Kompas ne odgovara za druge eventualne troškove koje je putnik imao prilikom planiranja putovanja ili druge turističke usluge prema ugovoru o putovanju (npr. troškovi cijepjenja, vize, putni troškovi i sl.).

Putnik ima pravo tražiti povrat uplate na temelju uplaćenog osiguranja od otkaza putovanja u slučaju kada ugovor o putovanju zbog gore navedenih razloga otkaže do najkasnije dva sata prije početka putovanja. Kao početak putovanja koji počinje organiziranim autobusnim, zrakoplovnim ili brodskim prijevozom računa se sat polaska autobusa, zrakoplova ili broda. U slučaju kada u turistički aranžman nije uključen organizirani prijevoz, kao početak putovanja računa se sat kada bi putnik morao preuzeti smještajni objekt (obično u 14 sati).

Ako putnik putovanje ne započne na dan koji je određen kao početak putovanja i putovanje prije početka ne otkaže pisanim putem, nema pravo zahtijevati povrat uplate na temelju uplaćenog osiguranja od otkaza putovanja. Kod turističkih aranžmana kod kojih nije uključen organizirani prijevoz, putnik nema pravo na povrat uplaćenog iznosa na temelju osiguranja od otkaza putovanja ako se na dan početka putovanja nije prijavio u smještajni objekt.

Također se smatra da putnik nije započeo putovanje odnosno da je odustao od ugovora ako prijevoznik putnika ne primi na prijevoz (zrakoplovni, brodski, autobusni i sl.) iz bilo kojih razloga koji mogu biti sigurnosne ili regulativne prirode, bez obzira dogodilo se to na početku ili za vrijeme putovanja. Putnik je u tom slučaju odgovoran za svu nastalu štetu i nema pravo zahtijevati nikakav povrat na temelju uplaćenog osiguranja od otkaza putovanja. Putnik isto tako nema pravo na povrat iz naslova osiguranja od otkaza putovanja ako ne priloži odgovarajuće pisane dokaze o opravdanom razlogu otkaza putovanja.

Zahtjev za povrat osiguranja od otkaza putovanja nije moguće potraživati nakon datuma početka putovanja, a ni za vrijeme neiskorištenog dijela putovanja.

U drugim slučajevima dokumentirane više sile koji ne spadaju u događaje koje pokriva osiguranje od otkaza putovanja i zbog kojih putnik otkaže putovanje odnosno odustane od ugovora, Kompas ima pravo na povrat svih svojih već nastalih troškova, kao i na one koji će nastati otkazom putovanja. Viša sila mora biti dokumentirana važećim službenim dokumentima i takva da je prije potpisivanja ugovora nije bilo moguće predvidjeti ili izbjeći.

U slučaju da putnik sklopi osiguranje od rizika otkaza turističkog putovanja kod nekog osiguravajućeg društava, putnikova se prava iz naslova osiguranja od rizika otkaza potražuju u tom osiguravajućem društvu, pri čemu se primjenjuju opći uvjeti poslovanja osiguravajućeg društva. Tijek rješavanja predmeta odštete i vrijeme rješavanja predmeta odštete u nadležnosti su osiguravajućeg društva preko kojeg je sklopljeno osiguranje od rizika otkaza.

IX. PRAVA ORGANIZATORA NA OTKAZ PUTOVANJA

Kompas, u skladu s važećim zakonodavstvom, zadržava pravo na otkaz putovanja ili na promjenu programa putovanja. Kompas zadržava pravo na otkaz putovanja najkasnije 7 (sedam) dana prije predviđenog polaska ako se za putovanje ne prijavi potreban broj putnika, naveden u programu ili ugovoru o putovanju.

Ako u programu ili ugovoru o putovanju nije drugačije navedeno, najmanji broj putnika u određenom prijevoznom sredstvu je sljedeći:

- za putovanje autobusom najmanje 40 putnika po autobusu
- za putovanje redovnim zrakoplovnim linijama u Europi najmanje 20 putnika u pojedinoj grupi
- za putovanje međukontinentalnim zrakoplovnim linijama najmanje 15 putnika u pojedinoj grupi
- za putovanje posebnim zrakoplovima, vlakovima ili hidrogliserima najmanje 80 % popunjenosti kapaciteta istih.

U slučajevima kada Kompas izričito pismeno jamči polazak odnosno polazak garantira, putovanje ne može otkazati.

Kompas zadržava pravo na potpuno ili djelomično odstupanje od ugovora ako prije provođenja ili za vrijeme provođenja programa nastupe izvanredne okolnosti koje nije bilo moguće predvidjeti, ukloniti ili izbjeći, a za Kompas te okolnosti predstavljaju utemeljen razlog zbog kojeg ugovor ne bi niti sklopili da su te okolnosti postojale pri sklapanju ugovora. Kod turističkih aranžmana i ostalih turističkih usluga kod kojih je lijepo odnosno odgovarajuće vrijeme činjenični uvjet za ispunjavanje programa, odstupanje od ugovora zbog lošeg odnosno neodgovarajućeg vremena računa se kao odstupanje od ugovora zbog izvanrednih okolnosti. U tom slučaju putnik ima pravo samo na povrat uplaćenog iznosa ili na prijenos uplaćenog iznosa u drugi termin.

Kompas može otkazati ugovor odnosno odstupiti od ugovora i zahtijevati isplatu odštete od putnika koji neposredno krši odredbe ugovora koji je sklopio s Kompasom, prije svega ako se utvrdi da je putnik namjerno davao pogrešne podatke o broju putnika ili njihovoj starosti, odnosno ako je za vrijeme putovanja došlo do promjena o kojima putnik nije obavijestio Kompas.

Kompas zadržava pravo na promjenu dana i sata polaska odnosno na otkaz putovanja zbog promjene zrakoplovnog voznog reda ili nastupa više sile te pravo na promjenu smjera putovanja ako se promijene uvjeti za putovanje (novi vozni red, nesigurna situacija u državi u kojoj je organiziran program, prirodne katastrofe ili drugi nepredvidljivi uzroci na koje Kompas ne može utjecati) bez posebne odštete i prema važećim propisima u putničkom prometu.

Kompas ne može preuzeti odgovornost za promjene programa zbog nastupa bilo kakve više sile za vrijeme trajanja programa. U tim slučajevima putnicima može osigurati usluge u promijenjenom obliku s obzirom na postojeće mogućnosti.

U slučaju da Kompas otkaže putovanje, putnik ima pravo na cjelokupan povrat uplaćene cijene aranžmana. U slučaju Kompasova otkazivanja putovanja, putnik nema pravo na povrat troškova za vizu potrebnu za ulazak u državu u koju se trebalo putovati ili troškova cijepjenja koji su zahtijevani programom.

Kompas će putnika odmah obavijestiti o bilo kakvoj naknadnoj promjeni programa. Ako Kompas odnosno drugi organizator putovanja otkazu ugovor za vrijeme njegova trajanja, putnik ima pravo na stvarnu odštetu za dogovorene usluge. Isto tako, putnik nema pravo na povrat administrativnih troškova i osiguranja sklopljenog u osiguravajućem društvu.

Kompas ne odgovara za kašnjenja zrakoplova, brodova ili vlakova, a ni za promjene programa koje mogu nastati kao posljedica tih kašnjenja.

U slučaju da Kompas zbog izvanrednih okolnosti koje nije mogao očekivati niti ih je mogao izbjeći ili ih otkloniti, na licu mjesta ne može osigurati smještaj putnika u dogovorenom objektu, putnike može smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije i samo na dogovorenoj lokaciji.

X. PUTNE ISPRAVE I OSTALE PUTNIKOVE OBVEZE

Putnik je dužan informirati se o važećim propisima o putnim ispravama, vizama, deviznim, carinskim i zdravstvenim propisima. Putnik se mora sam pobrinuti da on osobno te njegovi dokumenti i prtljaga odgovaraju uvjetima predviđenim pograničnim carinskim, zdravstvenim i drugim propisima kako vlastite države tako i države u koju ili kroz koju putuje.

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo, mora imati važeću putovnicu ili drugi odgovarajući važeći dokument s kojim može ući u pojedinu državu.

U slučaju kada pojedine države uvjetuju ulazak u državu određenom vremenskom ispravnošću putne isprave prije isteka valjanosti na dan ulaska, putnik je o tim odredbama sam dužan voditi računa te Kompas za moguće neugodnosti ili prisilno prekidanje putovanja putnika zbog takvih razloga ne odgovara.

Putnik je dužan prije putovanja, odnosno do roka koji je određen u programu, dobiti vize za države u koje putuje i obaviti cijepljenja koja su za te države potrebna. Ako putnik navedene obveze ne ispuni, Kompas će postupiti prema odredbama o putnikovu otkazu putovanja. U slučaju kada Kompas putniku uređuje vizu, on ne jamči uspješnost dobivanja vize. Kompas putniku ne vraća troškove za nabavku viza. Kompas ne jamči točnost informacija koje je dobio od nadležnih veleposlanstava. U slučaju odbijanja ulaska u državu ili drugih ograničenja, sve troškove snosi putnik sam. Posredovanje Kompasa za dobivanje vize nije uračunano u cijenu putovanja, nego se plaća posebno. Ako putnik Kompasu nije dostavio potrebne isprave za izdavanje vize u roku određenom u programu ili ponudi, smatra se da si putnik sam sređuje vizu.

Zbog zahtjeva međunarodnog putničkog prometa (zrakoplovni, brodski, autobusni i sl.), putnik je prilikom prijave dužan predati sve potrebne podatke o svim sudionicima putovanja ili ljetovanja koje on prijavljuje. Podatci moraju u cijelosti biti usklađeni s podacima u službenim ispravama koje su putnici na putovanju, u skladu s propisima prelaska državne granice i odgovarajućim stranim zakonskim odredbama, dužni imati sa sobom. U slučaju da pogrešni podatci uzrokuju kašnjenje, dodatne troškove ili prekid putovanja, za sve nastale troškove ostalim sudionicima putovanja odgovara putnik sam.

Putnik je dužan poštovati kućni red u ugostiteljskim ili hotelskim objektima te dobronamjerno surađivati s predstavnikom organizatora i izvođačem usluge. Ako putnik ne poštuje svoje obveze, odgovara organizatoru za prouzročenu štetu, a organizator ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi putnik mogao pretrpjeti u takvom slučaju. Tijekom putovanja putnik je dužan ponašati se na način koji ne ugrožava živote ili zdravlje njegovih suputnika i koji ne ugrožava sam tijekom putovanja. U slučaju da se putnik ponaša suprotno ovoj odredbi, predstavnik organizatora ima pravo isključiti ga iz daljnjeg putovanja bez povrata bilo kakvih troškova osim uplata koje se plaćaju na licu mjesta.

XI. OBAVIJESTI PRIJE POLASKA/PUTOVANJA

Kompas prije putovanja ne šalje putnicima obavijesti klasičnom poštom, osim ako u programu nije drugačije određeno. Putnici će prije putovanja primiti obavijest na svoju e-adresu (u slučaju da su ju naveli prilikom prijave), a inače obavijest mogu preuzeti na svome prijavnom mjestu gdje će biti dostupna najkasnije pet (5) do sedam (7) dana prije početka putovanja. Kompasovim putnicima na raspolaganju su e-adresa obvestila@kompas.si te telefonski broj 01 2006 111 na kojima obavijesti mogu i naručiti. Obavijesti prije putovanja na jednodnevne izlete te za sve aranžmane u Sloveniji i Hrvatskoj s vlastitim prijevozom se ne pripremaju jer su sve upute navedene u programu putovanja.

U slučaju da putnik do tri (3) dana prije polaska nije primio obavijesti na svoju elektroničku adresu, molimo ga da se javi na svoje mjesto prijave odnosno na gore navedenu e-adresu i/ili telefon.

Štetu koja bi mogla nastati jer je putnik dao nepotpunu ili nepravilnu adresu (klasičnu i/ili elektroničku) prilikom ispunjavanja uputnice/vaučera, ugovora i/ili obavijesti snosi putnik.

XII. ZDRAVSTVENI PROPISI

Prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije, putnik je za putovanja u određene države dužan cijepiti se te o tome pribaviti odgovarajuću ispravu. Cijepljenje je obvezno i ako je propis te vrste prihvaćen nakon sklapanja ugovora o putovanju, to nije opravdani razlog za prekid ugovora ukoliko ne postoje kontraindikacije za putnikovo zdravlje. U tom slučaju, putnik je dužan predložiti liječničku potvrdu. U slučaju kada su u programu za putovanje navedena odnosno zahtijevana određena cijepljenja, svaki se putnik mora sam pobrinuti za dobivanje međunarodne potvrde - žute knjižice s upisanim obavijenim cijepljenjima. Kompas ne odgovara za moguće komplikacije ili putnikov prekid putovanja zbog putnikova nepoštovanja zdravstvenih propisa države u koju ulazi ili programa za koji se prijavio, a ni za troškove koji mogu nastati u vezi s tim.

XIII. PRTLJAGA

Za prijevoz prtljage nisu odgovorni organizator, agent ni posrednik; oni ne odgovaraju za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađe prtljage i/ili drugih dragocjenosti u hotelu. Prijave izgubljene ili oštećene prtljage putnik mora sam adresirati na prijevoznika, hotel odnosno drugog neposrednog ponuđača usluge. Za prijevoz posebne prtljage kao što su bicikli, surferska ili golferska oprema i sl., putnik mora prijevozniku platiti doplatu, i to najčešće na polasku direktno u zračnoj luci. U svakom slučaju, prijevoz takve vrste prtljage obvezno je najaviti već prilikom prijave, no bez obzira na to, zrakoplovni prijevoznici zbog ograničenog kapaciteta u svakom slučaju imaju pravo odbiti prijevoz ovakve prtljage. Sve troškove, odnosno štetu koja može nastati zbog toga, putnik snosi sam.

Prijevoz prtljage besplatan je do određene težine koju određuje prijevoznik. U zrakoplovnom prijevozu putnik ima pravo na besplatan prijevoz određene težine prtljage (prema odredbama prijevoznika), a svaki dodatni kilogram putnik mora sam doplatiti na licu mjesta u odgovarajućoj valuti, odnosno prema odredbama zrakoplovnog prijevoznika. Djeca do dvije godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage.

Kod zrakoplovnog prijevoza za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija na temelju propisa koji vrijede u međunarodnom zrakoplovnom putničkom prometu.

U slučaju gubitka prtljage, putnik treba ispuniti obrazac PIR zrakoplovne kompanije koja je obavila prijevoz te ispunjen obrazac predati predstavniku zrakoplovne kompanije, a jedan primjerak mora zadržati za sebe. Na temelju tog obrasca zrakoplovna kompanija isplatit će mu odštetu, i to u skladu s propisima koji vrijede u međunarodnom putničkom prometu.

Kompas ne odgovara za krađu ili oštećenje putnikove prtljage ili drugih osobnih stvari, dragocjenosti i dokumenata iz smještajnih objekata (hotelskih soba, apartmana i sl.) i prijevoznih sredstava (zrakoplova, autobusa, brodova itd.).

XIV. TOČNOST PRIJEVOZNIKA

Kompas ne odgovara za točnost prijevoza u kopnenom, morskome i zračnom prometu kada se isti odvija javnim prijevoznim sredstvima, na redovnim ili izvanrednim putničkim prijevozima, plovidbama ili letovima. Odgovornost prijevoznika je odgovarajuće određena u ugovoru između putnika i prijevoznika i stupa na snagu upotrebom prijevoznog sredstva. Kompas ne odgovara za štetu koja može nastati zbog kašnjenja, otkaza ili promjene prijevoza ili prijevoznog sredstva.

Kompas zadržava pravo na promjenu voznog reda, tipova zrakoplova, prijevoznika i smjera leta (zaustavljanja za vrijeme leta, letovi preko drugih zračnih luka i sl.) koji mogu nastupiti zbog različitih tehničkih i organizacijskih razloga. Isto tako, može doći do kašnjenja koja su najčešće posljedica preopterećenosti zračnog prostora, štrajkova i lošeg vremena, a na njih organizator nema utjecaja.

Promjene iz prošlog stavka, kod paketnih putnih aranžmana, ne smatraju se promjenom programa putovanja jer su prvi i zadnji dan putovanja namijenjeni isključivo dolasku na destinaciju i odlasku s nje te s tim povezanim transportima, a ne odmoru.

Putnik je dužan 48 sati prije povratka kod predstavnika organizatora provjeriti sat povratka osim ako putuje u grupi s Kompasovim vodičem.

XV. GUBITAK DOKUMENATA

Ako putnik za vrijeme putovanja izgubi osobne dokumente ili su mu isti ukradeni, a nužno su potrebni za nastavak putovanja ili za povratak u domovinu, putnik mora o vlastitom trošku nabaviti nove.

Za sređivanje formalnosti u vezi s tim, putnik se može za savjet i pomoć obratiti vodi putovanja ili Kompasovu predstavniku odnosno predstavniku organizatora putovanja koji je organizirao putnikov turistički aranžman.

U slučaju kada putnik zbog gubitka ili krađe osobnih dokumenata mora prekinuti putovanje, nema pravo na bilo kakav povrat uplaćenog putovanja ili povrat troškova.

XVI. INFORMACIJE

Informacije koje je putnik dobio na prijavnome mjestu, Kompas ne obvezuju više nego navodi u programu ili ponudi. U slučaju nejasnoća uvijek se kao važeće računa: pisana ponuda, pisana informacija ili pisano obrazloženje.

Prosječna skrb stranke koja svoje usluge naručuje preko interneta ili telefona te je vješta u korištenju usluga takve vrste, dužna je sve za nju potrebne informacije nabaviti sama preko internetskih stranica smještajnog objekta ili destinacije za odmor.

UPUTE I POSEBNI UVJETI TE KORISNE INFORMACIJE objavljene u katalogima i/ili cjenicima vrijede za sve aranžmane, kako za grupne tako i individualne odlaske, za raspisane i posebno pripremljene programe, ako u njima nije drugačije navedeno, i rezervirane usluge te su sastavni dio Općih uvjeta.

Fotografije objavljene na internetu i u reklamnim materijalima informativne su prirode, zato Kompas ne jamči istovjetnost i vjerodostojnost podataka te izgled osim ako takvo jamstvo nije izričito navedeno.

Navodi u vremenskim tablicama višegodišnji su statistički prosjek i služe samo kao orijentacija putniku, zato Kompas ne odgovara u slučaju neusklađenosti tih podataka s činjeničnim stanjem.

XVII. KATEGORIZACIJE SMJEŠTAJNIH OBJEKATA I OPĆENITO O KUĆNOM REDU

Smještaji su u programima označeni u skladu sa službenom nacionalnom kategorizacijom u pojedinim državama te su važeći u trenutku objave programa na koju organizator nema nikakvog utjecaja. Standardi turističkih ponuda različiti su i međusobno neusporedivi između izabranih ciljeva. Pritom je potrebno uzeti u obzir da kriteriji kategorizacije u nekim turističkim destinacijama činjenično odstupaju od mjerila koja vrijede u Republici Sloveniji, odnosno u većini zapadnoeuropskih država, i zato se u tim državama preporučuje rezervacija smještaja više kategorije.

Organizator ne preuzima odgovornost za bilo kakvu pisanu ili usmenu informaciju dobivenu od strane ovlaštene agencije organizatora, a koja nije u skladu s opisom usluga u njegovu programu.

Kućni red, hrana, usluge, plaža kao i ostala ponuda hotela pod nadzorom su mjesnih turističkih organizacija. Na te elemente organizator također nema nikakvog utjecaja.

Kod aranžmana označenih s *all inclusive* potrebno je pažljivo pročitati opis usluge u programu odnosno ponudi jer se sve *all inclusive* ponude ne mogu izjednačiti. Obično je osnovna usluga kod *all inclusive* ponude puni pansion (doručak, ručak i večera), a u obroke je uključeno piće (lokalno).

Ako putnik prilikom rezervacije ne doplati sobu s posebnim karakteristikama (pogled na more, balkon, položaj - orijentacija, određeni kat), bit će smješten u jednu od soba koje su službeno registrirane za iznajmljivanje gostima u hotelu. Raspoređivanje po sobama u nadležnosti je hotelijera, a organizator putovanja nema na to nikakvog utjecaja, on može prenijeti putnikove želje, ali ne može garantirati da će iste biti ispunjene. Pri smještaju u jednokrevetnoj sobi, putnik mora uzeti u obzir da iste obično ne odgovaraju standardu dvokrevetne sobe, obično su manje i imaju lošiji položaj. Pri smještaju u trokrevetnoj sobi, putnik mora uzeti u obzir da je najčešće riječ o dvokrevetnoj sobi s pomoćnim ležajem, pri čemu smještaj treće osobe ne odgovara standardu smještaja drugih dviju osoba. Obično je to krevet na razvlačenje koji po veličini i udobnosti nije jednak normalnom krevetu, već je primjeren za dijete.

XVIII. REKLAMACIJE ODNOSNO PRITUŽBE

Putnik se mora za nepravilnosti odnosno nedostatke pritužiti na licu mjesta vodi putovanja, Kompasovu predstavniku odnosno predstavniku organizatora putovanja koji organizira putnikov turistički aranžman, neposrednom izvođaču usluga odnosno ovlaštenoj lokalnoj agenciji. U slučaju da se, ovisno o sadržaju, reklamacija mogla riješiti na licu mjesta (na primjer nezadovoljavajuća čistoća sobe, oprema, položaj sobe itd.), a putnik se nije pritužio na nepravilnost na licu mjesta i o nepravilnostima nije obavijestio gore navedene osobe, smatra se da se putnik složio s tako provedenom uslugom i time je izgubio pravo na ulaganje kasnijih reklamacija sa zahtjevom za smanjivanje cijene usluge odnosno isplate štete. Kompas neće razmatrati reklamacije ako putnik nije priložio zapisnik predstavnika organizatora odnosno ponuđača usluge o reklamaciji koji će pokazati da se nedostatke nije moglo riješiti na licu mjesta.

Postupak pritužbe: Putnik odmah na licu mjesta mora reklamirati neodgovarajuću uslugu predstavniku organizatora, a u njegovoj odsutnosti ponuđaču usluge. Pri uklanjanju uzroka pritužbe, putnik treba surađivati s predstavnikom s dobrom voljom. Ako putnik ne prihvati ponudena rješenja reklamacije koja odgovaraju plaćenim uslugama prema programu, Kompas neće uzeti u obzir kasnije zahtjeve za povrat troškova ili smanjenje cijene putovanja. Ako uzrok pritužbe nije moguće ukloniti, putnik će s predstavnikom sastaviti pisani

izvještaj. Nakon povratka s putovanja, putnik mora u zakonskom roku, a to je dva mjeseca od završetka putovanja, poslati preporučenom poštom pisanu pritužbu na adresu: Kompas d. d., Pražakova 4, 1000 Ljubljana te priložiti dokaze koji će dokazati utemeljenost pritužbe (obvezno pisanu potvrdu s potpisom predstavnika ili ponuđača usluge, eventualne račune zbog dodatnih troškova i sl.). Organizator je dužan: najprije pismeno odgovoriti putniku u roku od 8 dana od dospijeća pritužbe, a zaključno u odgovarajućem roku potrebnom za prikupljanje informacija o uzroku pritužbe kod ponuđača usluge, odnosno u vremenu potrebnom da se dobiju informacije od trećih osoba u skladu s člankom 892. Zakona o obveznim odnosima. Dok organizator ne objavi odgovor na reklamacijski zahtjev putnika, putnik se odriče podnošenja pritužbe trećim osobama i nadležnim institucijama ili davanja informacija medijima i ostaloj javnosti.

Organizator će rješavati samo pritužbe u kojima uzrok nije bilo moguće otkloniti na licu mjesta. U slučaju reklamacije za putovanje kada Kompas nije organizator putovanja, Kompas će pritužbu prenijeti odgovornom organizatoru putovanja i pismeno obavijestiti putnika o rješenju reklamacije. Strani organizatori imaju kraći rok za podnošenje pritužbi, i to 30 dana, stoga putnik mora reklamaciju poslati u što kraćem vremenu. U slučaju da Kompas nastupa samo u ulozi informatora, putnik mora sve reklamacijske zahtjeve prijaviti na licu mjesta stvarnom organizatoru dodatnog izleta, posjeta i sl. Bez pisane reklamacije Kompas neće razmatrati zahtjeve za smanjenje cijene ili odštete i druge zahtjeve.

Reklamacija mora biti potpisana, a podnijeti ju može svaki putnik u svoje ime ili za to pismeno opunomoćiti treću osobu. Punomoć mora biti priložena reklamaciji, u protivnom Kompas takve reklamacije neće razmatrati. Isto tako, Kompas neće razmatrati reklamacije koje ne budu poslone na gore navedenu adresu. Reklamacije mogu biti poslone i elektroničkom poštom isključivo na e-adresu kakovost@kompas.si i moraju sadržavati sve što i inače moraju sadržavati reklamacije poslone poštom.

Reklamacija mora biti utemeljena. Putnik zato reklamaciji mora priložiti odgovarajuće dokaze i/ili odgovarajuću potvrdu hotelijera, prijevoznika odnosno druge odgovarajuće osobe o činjeničnom stanju, na temelju čega putnik potražuje svoj zahtjev.

U skladu s člankom 894. Zakona o obveznim odnosima, najveća odšteta zbog neadekvatno provedene usluge ograničava se na uplaćeni iznos. Putnik ima pravo na odštetu u visini realne vrijednosti neprovedenih usluga. Ova odredba ne vrijedi u slučaju ako Kompas ima pravo na otkaz aranžmana ili promjenu programa, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta i zakona. Ograničenje odgovornosti vrijedi za sva putovanja za koja je sklopljen ugovor o putovanju. Putnik nema pravo na naknadu izgubljene dobiti te povrat nematerijalne štete i troškova koji iz nje proizlaze.

XIX. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Kompas sve zaprimljene osobne podatke o putnicima čuva u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka (Službeni list RS, br. 94/2007-UPB-1, dalje u tekstu: ZVOP-1). Smatra se da putnik potpisom ugovora, sukladno članku 10. stavku 2. ZVOP-1, daje suglasnost za obradu osobnih podataka u svrhu sklapanja i ispunjavanja ugovora.

Putnik prihvatanjem ovih Općih uvjeta istodobno Kompasu daje suglasnost za prosljeđivanje osobnih podataka ovlaštenim trećim osobama te suglasnost da se putnikovi osobni podatci mogu koristiti u sljedeće namjene: izravno oglašavanje, istraživanje tržišta, provođenje analiza poslovanja, segmentacija kupaca, statističke obrade i obavještavanja o ponudi Kompasa i njegovih poslovnih partnera. Ako putnik ne želi dati ovakvu suglasnost, mora se o tome izjasniti prilikom prijave za putovanje.

XX. POSEBNE ODREDBE ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

Izvodi iz Zakona o zaštiti potrošača (Službeni list RS br. 98/2004-UPB2, 126/2007, 86/2009, 78/2011, dalje u tekstu: ZVPot), koji se odnose na organizaciju turističkih aranžmana:

Upotreba: ZVPot se odnosi isključivo na potrošače.

Opseg upotrebe: ZVPot se odnosi isključivo na paketne turističke aranžmane, a ne na druge turističke usluge.

Događaj:	Rok:
Mogućnost otkaza putovanja zbog premalog broja prijavljenih sudionika.	Obavijest putnicima najmanje 7 dana prije polaska.
Podizanje cijene - samo zbog promjena cijena goriva, tarifa, tečaja valuta.	Obaviještena stranka dvadeset dana prije polaska, mogućnost otkaza od strane stranke ako je povećanje više od 10 % vrijednosti aranžmana.
Rok za reklamaciju.	2 mjeseca od završetka putovanja.
Odgovor na reklamaciju.	8 dana nakon primitka reklamacije.
Zamjena stranke na zahtjev stranke.	8 dana prije polaska ako se promjena još može napraviti - na trošak stranke.

XXI. KONAČNE ODREDBE

U svim je cijenama iz Kompasove ponude porez na dodanu vrijednost već uračunan. U slučaju spora između stranaka nadležan je sud u mjestu u kojem kupac ima prebivalište.

Ovi Opći uvjeti vrijede za sve ugovore sklopljene od dana objave na mrežnoj stranici <http://www.kompas.si>.

POSEBNI UVJETI I UPUTE ZA TURISTIČKE ARANŽMANE

Ovi posebni uvjeti vrijede za određene, pojedinačno nabrojene turističke aranžmane (međukontinentalna putovanja, krstarenja, jezične škole u inozemstvu, katalog Zima, katamaran Prince of Venice, ponude za zatvorene grupe...), u onom dijelu koji se razlikuje od ovih Općih uvjeta i uputa za turističke aranžmane, inače i za ove aranžmane vrijede Opći uvjeti za turističke aranžmane i upute odnosno odredba u pojedinačnom programu ako je tamo drugačije određeno.

I. U SLUČAJU SMJEŠTAJA U APARTMANIMA

U slučaju da se željeni, naručeni i plaćeni turistički aranžman temelji na smještaju u apartmanskim objektima odnosno pojedinim apartmanima, ulazak u apartman moguć je nakon 16 sati na dan početka pojedinačnog aranžmana. Zadnji dan pojedinačnog aranžmana apartman je potrebno napustiti do 10 sati.

II. U SLUČAJU POJEDINAČNE PRIJAVE ZA SMJEŠTAJ U DVOKREVNIM SOBAMA

U slučaju pojedinačne prijave za turističke aranžmane ili putovanja, a s obzirom na odredbu točke V. stavka drugog ovih Općih uvjeta i uputa za turističke aranžmane, putnik može Kompasu prepustiti da mu ponudi pomoć u potrazi suputnika za isti turistički aranžman s kojim bi dijelio sobu, odnosno koji bi bio spreman s njim dijeliti sobu. Bez obzira na navedeno, svaki pojedinačno prijavljeni putnik mora prilikom prijave platiti doplatu za jednokrevetnu sobu, za slučaj da Kompasu ne uspije pronaći takvog putnika za pojedinačno prijavljenog putnika.

U slučaju da se pojedinačno prijavljenom putniku pronađe suputnik u skladu sa stavkom prvim ove točke, putniku će se vratiti doplata za smještaj u jednokrevetnoj sobi odnosno doplata će se obračunati kod završne uplate putovanja.

Ukoliko bi takav putnik i suputnik (kako su navedeni u posljednja dva stavka) za vrijeme putovanja poželjeli da unatoč svemu ipak svaki za sebe borave u jednokrevetnoj sobi, to im se može omogućiti samo u slučaju da je to moguće s obzirom na raspoloživost kapaciteta na licu mjesta. Troškovi bi teretili svakog putnika za polovicu.

III. ZA MEĐUKONTINENTALNA PUTOVANJA

Prijave putnika za međukontinentalna putovanja i međukontinentalne turističke aranžmane primaju sve Kompasove poslovnice i druge ovlaštene turističke agencije do prodaje slobodnih mjesta, i to najkasnije do 60 dana prije polaska. U slučaju da mogućnosti provođenja pojedinačnog putovanja, odnosno turističkog aranžmana to dopuštaju, prijava je moguća i unutar šezdesetodnevno roka. Prilikom prijave putnik mora uplatiti akontaciju u visini od 30 % vrijednosti putovanja odnosno aranžmana, a preostali dio mora uplatiti najkasnije 14 dana prije početka putovanja.

U slučaju putnikove prijave za putovanje odnosno turistički aranžman unutar šezdesetodnevno roka do početka putovanja odnosno aranžmana, Kompas ne jamči raspisane uvjete putovanja odnosno aranžmana, nego trenutačno najpovoljnije uvjete.

Kompas ne odgovara za vremenske promjene transfernih ili odlaznih letova koje zrakoplovni prijevoznik može promijeniti; putnik je stoga dužan, prije jedinog polaska odnosno prilikom svakog prekida putovanja, provjeriti i potvrditi sljedeći raspored putovanja najmanje 48 sati prije putovanja.

Posebni uvjeti za međukontinentalna putovanja vrijede za sve međukontinentalne turističke aranžmane i možete ih dobiti u tiskanom obliku u katalogu i na mrežnoj stranici www.kompas.si.

IV. ZA ARANŽMANE SKIJANJA

Nedostatak snijega nije razlog koji bi se računao kao viša sila, zato Kompas postupa u slučaju otkaza putovanja od strane putnika zbog nedostatka snijega u skladu s Općim uvjetima za slučaj putnikova otkaza putovanja. Izričito navodimo da osiguranje u slučaju najma apartmana vrijedi isključivo za otkaz najma čitavog apartmana, a ne za pojedinačne osobe.

V. ZA ARANŽMANE KRSTARENJA

Posebni uvjeti za krstarenja vrijede za sva krstarenja i putnik će ih dobiti prilikom prijave, a na raspolaganju su kao zasebno tiskani prilog. Dostupni su i na mrežnoj stranici www.kompas.si.

Kod turističkih aranžmana u kojima je izvođač programa na strani predstavnika katamarana, Kompas za slučaj plovidbe po neodgovarajućem vremenu zadržava pravo otkaza ugovora o putovanju. Kompas zadržava pravo na otkaz putovanja zbog neodgovarajućeg vremena i neposredno pred početak izleta ili putovanja katamaranom. Početkom izleta ili putovanja smatra se sat polaska koji je predviđen u skladu s programom. U tom slučaju, putniku pripada samo pravo na uplaćeni iznos odnosno na prijenos uplaćenog iznosa u drugi termin.

VI. ZA ARANŽMANE U KOJIMA KOMPAS NIJE ORGANIZATOR PUTOVANJA

U slučaju kada Kompas nije organizator putovanja, on nastupa u ulozu posrednika. U tim slučajevima prenosi putniku informacije primljene od organizatora putovanja i pomaže mu pri prijavi za putovanje. Uvjeti prijave, uplate akontacije i konačne uplate (rokovi) te eventualni otkazi putovanja u skladu su s važećim uvjetima drugog organizatora. Takvi programi posebno su označeni, a odgovarajuća oznaka navedena je i na potvrdi o putovanju. Smatra se da Kompas aranžmane takve vrste prodaje u tuđe ime i za tuđi račun. Eventualne reklamacije rješavat će organizator putovanja.

VII. TELEFONSKA PRODAJA TURISTIČKIH ARANŽMANA

U slučaju telefonske prodaje turističkih aranžmana smatra se da je ugovor zaključen:

- navođenjem broja kreditne kartice
- u slučaju dogovora o uplati, uplatnicom ili uplatom u poslovnici te navođenjem osobnih podataka putnika i ostalih sudionika.

Putnik je u tom slučaju dužan platiti naručenu uslugu na temelju broja rezervacije u roku od 3 dana od dana izvršene prijave, osim ako nije određen odnosno dogovoren dulji odnosno kraći rok. U slučaju da putnik ne plati iznos u tom roku, smatra se da ugovor nije ni sklopljen.

Smatra se da je putnik prihvatio odredbe ovih Općih uvjeta i ponude onog trenutka kada je telefonom naručio turistički aranžman.

VIII. INTERNETSKA PRODAJA TURISTIČKIH ARANŽMANA

U slučaju narudžbe odnosno prodaje turističkog aranžmana preko interneta, vrijede ovi Opći uvjeti i upute za turističke aranžmane te posebni uvjeti poslovanja i ponuda objavljeni na mrežnoj stranici Kompassa odnosno na mrežnoj stranici Kompasova posrednika.

U slučaju da se odredbe ovih Općih uvjeta i uputa za turističke aranžmane i odredbe posebnih uvjeta, odnosno ponude objavljene na mrežnoj stranici ne podudaraju, vrijede odredbe objavljene na mrežnoj stranici.

Smatra se da je putnik prihvatio odredbe ovih Općih uvjeta i uputa onog trenutka kada je naručio pojedinačnu Kompasovu uslugu preko mrežne stranice.

Presudan je uvjet za valjanost prijave uplata cjelokupne usluge u roku od 3 dana nakon provedene narudžbe odnosno prijave, osim ako nije određen drugačiji rok. U slučaju da u navedenom roku usluga nije plaćena, računa se da nikada nije ni bila naručena.

IX. PUTOVANJE S DJECOM

U pojedinim slučajevima koji su određeni pojedinačnim programom turističkog aranžmana, može biti određeno da maloljetna djeca do određene godine starosti definirane tim istim programom, a koja putuju u pratnji dviju odraslih osoba, imaju popust na pojedinačne usluge iz sklopa cjelokupnog turističkog aranžmana ili na cjelokupni turistički aranžman.

Uvjeti i visina pojedinačnog popusta određeni su u svakom pojedinačnom programu turističkog aranžmana. Ukoliko u pojedinačnom programu nisu predviđeni posebni popusti za maloljetne osobe koje putuju u pratnji odraslih osoba, to znači da taj turistički aranžman nema predviđene posebne popuste takve vrste.

Svako dijete, bez obzira na starost i visinu eventualnih popusta, mora biti navedeno na putnoj ispravi i mora imati važeće isprave koje su potrebne za potencijalni ulazak u strane države u koje putuje. U slučaju da dijete nije navedeno na putnoj ispravi odnosno vaučeru za pojedinačni turistički aranžman, smatra se da to dijete nema pravo putovati u okviru tog turističkog aranžmana.

X. PUTOVANJA U ZADNJI TREN ILI LAST MINUTE ARANŽMANI

Putovanje u zadnji tren ili *last minute* aranžman znači da je riječ o zadnjim slobodnim turističkim aranžmanima.

Organizator povremeno ima mogućnost ponuditi i neke posebno označene aranžmane s nižom cijenom kod kojih ime hotela nije nužno unaprijed poznato prilikom sklapanja ugovora. To znači da ime objekta još nije navedeno u ugovoru o putovanju. Kod takvih aranžmana

organizator jamči podatke koji su navedeni u ugovoru i obuhvaćaju najmanje: kategoriju objekta (po službenoj nacionalnoj kategorizaciji), tip sobe, uslugu u hotelu (noćenje, polupansion, *all inclusive*...) i mjesto smještaja. Kod takvih aranžmana putnik će se upoznati s imenom objekta smještaja najkasnije uz obavijest o polasku.

XI. ZRAKOPLOVNI PRIJEVOZI NISKOTARIFNIM PRIJEVOZNICIMA

U slučaju otkaza leta od strane niskotarifnog zrakoplovnog prijevoznika, troškovi svih promjena i eventualne naknadne doplate (također nakon povratka) u cijelosti terete i idu na trošak putnika. Kompas na to nema utjecaja i ne preuzima nikakvu odgovornost ako niskotarifni prijevoznik zbog bilo kakvih okolnosti (objektivnih ili subjektivnih) otkáže let i ne osigura zamjenski let, nego promijeni datum ili vrati plaćeni novac.

Za letove niskotarifnim zrakoplovnim prijevoznicima putniku je, ako u programu nije drugačije navedeno, dopušten jedan komad ručne prtljage (naprtnjača/kovčeg), koji nosi u zrakoplov, a može biti najvećih dimenzija: 56 x 45 x 25 cm. U cijenu aranžmana već je uključen jedan komad prtljage po osobi, a ona se predaje prilikom prijave na let, sveukupne težine 15 kg (u nekim slučajevima 20 kg). Precizno dopuštena težina (kako za ručnu prtljagu, tako i za prtljagu koja se predaje prilikom prijave na let), koja je uključena u cijenu, navedena je u obavijesti prije polaska na putovanje i ovisi o izabranom prijevozniku. U slučaju da putnik kupuje samo zrakoplovnu kartu, u ponudi je posebno navedeno obuhvaća li cijena i iznos prtljage ili je za prtljagu potrebna doplata.

Hrana i piće u zrakoplovu nisu uračunani u cijenu, a red sjedala u zrakoplovu u pravilu nije unaprijed određen. Prilikom prijave potrebno je navesti točno ime i prezime, onako kako su napisani u putnoj ispravi s kojom putnik putuje (važea osobna iskaznica tamo gdje je ona dovoljna ili putovnica). Pojedini prijevoznici zahtijevaju i broj, valjanost i vrstu osobne isprave s kojom putnik putuje te putnikove podatke o rođenju. Bilo kakva naknadna promjena navedenih podataka potrebnih za putovanje ima za posljedicu dodatne troškove ili čak kupnju nove karte. Za prodaju zrakoplovnih karata vrijede važne informacije dostupne ovdje.

XII. POSEBNOSTI ARANŽMANA »KOMPASOV AS« TE NO NAME ARANŽMANI

Kod aranžmana ove vrste, ime hotela poznato je tek po dolasku na mjesto ljetovanja. To znači da izbor položaja objekta i tipa sobe nije moguć. Za takve aranžmane organizator putovanja jamči samo kategoriju objekta (prema službenoj nacionalnoj kategorizaciji) i uslugu u hotelu (noćenje, polupansion, *all inclusive* - doručak, ručak, večera, lokalna bezalkoholna pića iz automata...). Zato putnik mora uzeti u obzir da je smještaj moguć i na lošijim lokacijama (gradski hotel, veća udaljenost od plaže, blizina gradilišta...), a sobe su većinom na lošijoj lokaciji, odnosno skromnije opremljene (pogled na parkiralište, iznad kuhinje, uz dizalo, iznad diskoteke...). U slučaju rezervacije više soba, organizator putniku ne jamči smještaj u istom hotelu jer je najčešće riječ o prodaji posljednjih soba u pojedinom objektu. Hoteli u aranžmanima »Kompasov as« mogu biti, ali ne nužno, hoteli koje Kompas nudi u kataloškoj prodaji.

XIII. POSEBNI UVJETI ZA MATURALNE ESKURZIJE

Putnik prilikom prijave mora navesti sve potrebne podatke, priložiti dokumente koji su zahtijevani prema programu putovanja te platiti akontaciju kao što je navedeno na prijavnici i/ili u programu putovanja/aranžmana. Akontacija se uračunava u konačan iznos cijene. Putnik mora platiti dio cijene prema ugovoru u vrijednosti 30 % od cjelokupnog iznosa najkasnije 30 dana od dana prijave, a preostali dio cjelokupne cijene putnik mora platiti najkasnije 30 dana prije početka putovanja. Putnik cjelokupnu cijenu može platiti i u jednakomjernih mjesečnim ratama, ali zadnja rata mora biti uplaćena najkasnije 30 dana prije početka putovanja. U slučaju da putnik preostali dio cijene ne plati u roku koji je gore naveden, organizator putovanja zadržava pravo na otkaz ugovora i zadržavanje uplaćene akontacije. Organizator putovanja zadržat će uplaćenu akontaciju i ako putnik u roku od 30 dana od prijave odstupa od ugovora.

Putnik ima pravo na otkazivanje putovanja u poslovnicu u kojoj se prijavio. Otkaz može biti samo pisan. U tom slučaju organizator ima pravo na povrat troškova zbog otkaza putovanja, a visina troškova ovisi o datumu u kojem je putnik predočio pisano otkazivanje. Ako u programu putovanja nije drugačije određeno, vrijede sljedeći otkazni rokovi:

- od 90 do 60 dana prije polaska 60 % cijene aranžmana
- od 59 do 30 dana prije polaska 80 % cijene aranžmana
- od 29 do 1 dan prije polaska 90 % cijene aranžmana
- na dan polaska i nakon polaska 100 % cijene aranžmana

Svaki putnik prijavom za putovanje Kompasom dopušta korištenje fotografija i videosnimaka s putovanja (na kojima je snimljen dotični putnik) u promotivne i komercijalne svrhe.

XIV. PUTOVANJE AUTOBUSNIM PRIJEVOZOM

Red sjedala

Na svim raspisanim putovanjima autobusom organizator određuje red sjedala u skladu s redosljedom prijave putnika. Broj sjedala u pojedinim autobusima može biti vrlo različito pozicioniran. Neki autobusi nemaju brojeve na sjedalima te zato putnike u autobusu raspoređuje organizatorov vodič. Red sjedala u autobusu na putovanjima koja su organizirana zrakoplovom Europom i na svim međukontinentalnim putovanjima određuje se samo u slučajevima kada je to moguće i kada ima smisla s obzirom na veličinu grupe, program i način provođenja putovanja. Organizator zadržava pravo promjene reda sjedala u slučaju kada zbog manjeg broja prijavljenih putnika udruži putnike iz prvobitno predviđenih dvaju ili više autobusa u manji broj autobusa.

XV. PUTOVANJE MALOLJETNIH OSOBA

Ako je neka od osoba koja u organizaciji Kompasom putuje u inozemstvo u trenutku provedbe putovanja mlađa od 18 godina, sa sobom je dužna na polazak donijeti ispravno ispunjenu potvrdu odnosno izjavu u kojoj roditelji ili skrbnici maloljetne osobe dopuštaju da maloljetna osoba u organizaciji Kompasom putuje na vlastitu odgovornost odnosno na odgovornost roditelja ili skrbnika. U slučaju da maloljetna osoba tu potvrdu nema sa sobom, ne može putovati s Kompasom i Kompas zadržava pravo da ju ne uzme sa sobom bez posebne odštete.

XVI. PRODAJA ULAZNICA

Uvjeti korištenja

Kupnjom ulaznice kod Kompasom, kupac prihvaća kućna pravila lokacije priredbe, kao i uvjete sudjelovanja između Kompasom i organizatora priredbe. Nakon napuštanja lokacije priredbe, ulaznica prestaje biti važea. Nepoštovanje kućnih pravila i zloupotreba ulaznice su kažnjivi, a osoba će biti udaljena s mjesta događaja. U takvim slučajevima ulaznicu se ne može vratiti. U slučaju potpunog ili djelomičnog otkazivanja ili odgađanja priredbe, vrijede rokovi i uvjeti pojedinog organizatora. Informacije o tome kupac ulaznice može dobiti kod organizatora ili na prodajnome mjestu na kojem je ulaznicu kupio. Kompas je samo posrednik u prodaji ulaznica i ne odgovara za povrat novca. Zadržavaju se manje odnosno opravdane promjene izvedbe ili programa. U slučaju otkazivanja, odgađanja priredbe ili promjene programa nema povrata troškova (npr. dolaska, hotela). Posjetitelj, u slučaju televizijskog prijenosa, dopušta neograničeno vrijeme

snimanja bez zahtjeva za naknadom za emitiranje od strane TV organizacije koja materijal producira i koja je posjetitelja snimila za vrijeme ili u kontekstu priredbe i dopušta korištenje svih tehničkih sredstava za obradu materijala.

Zabranjeno je unošenje uređaja za snimanje zvuka i slike, boca, čaša, limenki, štapova, oružja, pirotehničkih sredstava i drugih stvari navedenih u kućnim pravilima lokacije priredbe.

PREPRODAJA, KRIVOTVORENJE ILI BILO KOJI DRUGI OBLIK ZLOUPOTREBE ULAZNICA NIJE DOPUŠTEN I KAŽNJAVA SE!

- Ulaznicu čuvajte kao da je gotovina.
- Crtični kod je unikatan i valjan samo prilikom prvog skeniranja, a svako sljedeće kopiranje i svaki sljedeći prolaz nije moguć.
- U slučaju gubitka, zamjena nije moguća.

Kupac ulaznice mora zaštititi ulaznicu od neovlaštenih pristupa. Kompas ne preuzima nikakvu odgovornost za eventualne probleme koji mogu nastati zbog prenošenja, prenošenja informacija, kopiranja. Organizator zadržava pravo da u slučaju zloupotrebe imaoima ulaznica s identičnim crtanim kodom ne dopusti ulaz. Eventualni reklamacijski zahtjev kupac ulaznice može poslati u zakonski predviđenom roku isključivo na e-adresu info@kompas.si.

Kompas d. d.
NAV00-07, izdanje 16

Ljubljana, siječanj 2018