

CONDIZIONI GENERALI E ISTRUZIONI

I. DISPOSIZIONI GENERALI

Le presenti disposizioni e istruzioni per i pacchetti turistici sono parte integrante del presente contratto, ovvero della presente impegnativa/voucher, stipulata tra la società Kompas d. d. (in seguito Kompas), ossia l'agenzia, e il cliente che presenta l'impegnativa per un determinato pacchetto turistico.

Le disposizioni generali valgono per i pacchetti turistici organizzati dalla Kompas, come anche per i pacchetti turistici delle altre agenzie organizzatrici di viaggi offerti nei punti vendita della società Kompas. Qualora non fosse diversamente specificato nelle disposizioni generali degli altri pacchetti turistici di altre agenzie di viaggio, si ritiene che, in merito a detti pacchetti turistici, vigono le disposizioni generali della Kompas.

L'organizzatore dei viaggi è l'agenzia di viaggi, definita nel contratto di viaggio come organizzatore, e la quale garantisce per l'esecuzione del programma pubblicato secondo il contenuto del pacchetto turistico.

Nell'eventualità che nelle disposizioni speciali di gestione, ovvero nei singoli programmi di viaggio, siano pubblicate delle disposizioni discordanti in merito alle presenti condizioni generali e istruzioni, si rimanda alla disposizione, o dichiarazione, presente nel programma di viaggio.

Qualora si dovesse trattare di vendite telefoniche, o vendita via internet, si ritiene che il cliente abbia accettato le disposizioni delle condizioni generali nel momento in cui ha confermato telefonicamente o via internet l'impegnativa per il pacchetto turistico. Le condizioni generali e le istruzioni possono essere consultate dai clienti sul sito internet <http://www.kompas.si>, o su qualunque sito internet in cui la Kompas propone via internet i propri pacchetti turistici come anche i pacchetti turistici di altri operatori, e nel quale le condizioni e istruzioni generali sono appositamente segnalate e liberamente accessibili.

Il committente, ossia il cliente, può essere qualunque persona che ha portato a termine una prenotazione, o ha acquistato e pagato un pacchetto turistico o altri servizi della Kompas ai quali si riferiscono le Condizioni generali e istruzioni per i pacchetti turistici.

II. PRENOTAZIONE

Il cliente può prenotare in qualunque filiale, o agenzia affiliata, un pacchetto turistico presente nell'offerta della Kompas. Con la prenotazione la Kompas e il cliente viaggiatore stipulano un contratto sul viaggio, confermando al contempo la prenotazione. Il contratto contiene anche i dati sul pacchetto turistico scelto dal cliente e si riferisce anche al programma del pacchetto in cui sono elencati tali dati. Al momento della prenotazione, il cliente deve indicare tutti i dati e presentare i documenti, richiesti dal programma del viaggio, nonché pagare la tassa d'iscrizione e le spese della registrazione, ossia della prenotazione.

Per i propri servizi, la Kompas addebita al committente i costi standard della prenotazione e i costi dell'offerta dei pacchetti turistici in vendita per un ammontare di 9,00 € a registrazione per i viaggi di un giorno/gite, e 18,00 € a registrazione (voucher) per tutti gli altri pacchetti turistici. Nella preparazione di offerte complesse, la Kompas addebita una cauzione per l'offerta fatta per un ammontare di 30,00 €.

Qualora il cliente non fornisca i dati corretti nel momento della registrazione, il cliente è responsabile per tutti i costi e oneri conseguenti che potrebbero derivare dall'aver fornito dati sbagliati.

La registrazione del cliente ha carattere vincolante. Il cliente può recedere dalla registrazione in accordo con le disposizioni sulla cancellazione del viaggio da parte del cliente (punto VII delle presenti condizioni generali). Il contratto diventa valido con la firma da parte del committente, come anche al momento del pagamento del servizio, indipendentemente dal fatto che il contratto sia stato firmato o no.

Non si intende come vincolante solo la registrazione, ma anche la prenotazione scritta che riporta il nome e il cognome del cliente e degli altri partecipanti, il numero della carta di credito oppure un'altra identificazione per un mezzo di pagamento, il pagamento della tassa di registrazione, intero o parziale, il pagamento dei costi di registrazione, ossia della prenotazione, un atto di conclusione del contratto che fa intendere che il cliente ha inoltrato una registrazione vincolante, ossia una registrazione che riporta qualunque dei dati sopra riportati.

Con la prenotazione su richiesta (RQ-request) il cliente paga la cauzione per un ammontare calcolato in base ai costi di cancellazione dell'organizzatore principale e in base alla data di partenza prevista, ma non inferiore ai 42,00 €. In questo modo tutto ciò che è indicato nelle presenti condizioni, ossia delle condizioni dell'organizzatore principale, rappresenta un obbligo giuridico sia per il cliente viaggiatore che per l'organizzatore, qualora l'organizzatore principale abbia confermato tale prenotazione su richiesta.

Qualora il viaggiatore dovesse decidere di scegliere la prenotazione con opzioni (offerta o richiesta) poste dall'organizzatore, al momento della stipula del contratto valgono le condizioni indicate nel documento relativo all'opzione. In caso di forza maggiore, oppure del così detto "stop booking", l'opzione non è valida e non è vincolante né per il viaggiatore né per l'organizzatore.

III. PAGAMENTO

Viene intesa come data di pagamento il giorno in cui il cliente paga alla cassa della Kompas o presso le agenzie affiliate nel momento in cui la Kompas riceve detto pagamento sul conto corrente intestato alla Kompas.

Al momento della registrazione, il cliente paga una tassa di registrazione pari al 30% del prezzo del pacchetto, ovvero l'ammontare stabilito nel programma del viaggio, più i costi della prenotazione. La restante parte va saldata dal cliente entro minimo 8 giorni prima dell'inizio del viaggio, come stabilito nel programma.

Qualora la restante parte dell'onere contrattuale non venga saldata dal cliente o dal suo punto di registrazione nei tempi previsti, si intende che il cliente ha rescisso il contratto sul viaggio, e si applicano in modo sensato le disposizioni relative al recesso del contratto di viaggio da parte del cliente, di cui al punto VII delle presenti condizioni generali e istruzioni per i pacchetti turistici.

La tassa di registrazione, versata correttamente e per tempo, garantisce al cliente la partecipazione al viaggio, cioè a un posto libero per il singolo pacchetto turistico o viaggio sotto le condizioni stabilite nelle presenti condizioni generali e istruzioni per i pacchetti turistici, oppure sotto le condizioni stabilite nelle condizioni operative speciali o nel programma di viaggio.

Al momento della partenza il viaggiatore ha l'obbligo di presentare al responsabile di viaggio un documento riguardante il pagamento del pacchetto (impegnativa/voucher e/o ricevuta di pagamento); in caso contrario il responsabile del viaggio nega al cliente il viaggio o il pacchetto turistico.

Il cliente può pagare in denaro contante, oppure tramite altri mezzi di pagamento previsti. In accordo con le condizioni di operazioni senza denaro contante poste dalle istituzioni bancarie per i pagamenti non contanti (carte di credito, carte bancomat, Maestro ...) dei pacchetti turistici, o di altri servizi della Kompas, non è mai erogato denaro contante in caso di restituzione del pagamento. Il cliente può richiedere una nota di credito, qualora egli abbia diritto a richiederla.

Le condizioni di pagamento particolari sono definite nell'offerta e/o nel Listino prezzi per i servizi.

IV. PREZZI

I prezzi del viaggio sono stabiliti con il programma di viaggio e sono validi dal giorno della pubblicazione del programma.

Oltre al prezzo base del pacchetto turistico il cliente ha l'obbligo di saldare tutti i supplementi obbligatori (visti e simili) che vengono sommati al prezzo base del pacchetto turistico, qualora essi non fossero inclusi nel prezzo base. Il contratto di viaggio, dunque, include nel prezzo finale sia i supplementi obbligatori e i supplementi non obbligatori, che in base al contratto di viaggio rappresentano l'onere finale che il cliente deve saldare.

L'organizzatore del viaggio ha il diritto di aumentare il prezzo entro 20 giorni dall'inizio previsto del viaggio, qualora avvengano delle modifiche nel cambio delle valute (stabilite) secondo contratto, se i costi del trasporto sono aumentati, compreso il prezzo del carburante, oppure se ci sono stati degli aumenti delle tasse previste per servizi particolari (in aeroporto, nel porto, ecc.), i quali hanno un impatto sul prezzo del viaggio. L'aumento del prezzo si calcola con la stessa percentuale applicata per l'aumento delle voci sopra indicate che influenzano il calcolo totale. Chi ha stipulato il contratto, o il viaggiatore, ha diritto di recedere dal contratto sull'organizzazione del viaggio, qualora l'aumento superi del 10% il prezzo base del pacchetto. In tal caso questo ha diritto a essere rimborsato dell'ammontare già pagato senza avere però diritto ad un eventuale indennizzo o risarcimento dei costi per il visto, l'assicurazione, le vaccinazioni o costi simili.

L'organizzatore notifica al viaggiatore ogni eventuale cambiamento dei prezzi di viaggio.

Kompas può proporre nel programma il pagamento di servizi da parte del viaggiatore (gite aggiuntive o facoltative, noleggio delle attrezzature sportive, ecc.) direttamente in loco. In tal caso Kompas non figura più come organizzatore, ma solo come intermediario, ossia solo come informatore. Ciò significa che in questo caso il viaggiatore può presentare i reclami unicamente a chi ha svolto i servizi o a chi ha offerto tali servizi in loco.

Kompas può stabilire nel programma il prezzo del pacchetto, indicando esplicitamente che il prezzo può variare in base al numero dei viaggiatori, quando si presentano altre condizioni descritte in modo esplicito. Questa disposizione non implica in alcun caso che le condizioni per le variazioni del prezzo del pacchetto possano realmente presentarsi. Il viaggiatore non può recedere dal contratto, perché non si sono realizzate le condizioni per un'eventuale diminuzione del prezzo del viaggio.

Gli eventuali sconti e vantaggi non sono cumulabili e si escludono a vicenda. Qualora vi sia la possibilità di usufruire di più sconto e/o vantaggi, il cliente viaggiatore sceglie lo sconto o il vantaggio che più gli aggrada e per il quale adempie alle condizioni previste.

La garanzia del prezzo più basso – si tratta dell'impegno da parte della Kompas nei confronti del cliente viaggiatore in merito alla restituzione della differenza del prezzo del pacchetto turistico, qualora in un determinato periodo, definito nelle disposizioni di ogni singola offerta nel catalogo, il cliente viaggiatore trovi nell'offerta della Kompas lo stesso pacchetto vacanze per un prezzo inferiore. S'intende come stesso pacchetto vacanze: il pacchetto con la stessa sistemazione, lo stesso tipo di camera, lo stesso periodo e lo stesso aeroporto di partenza, e il contratto stipulato per tale pacchetto come contenuto completo con tutte le persone e il resto dei parametri indicati nel contratto. Non è ammessa l'articolazione per singoli parametri.

V. SERVIZI COMPRESI NEL PACCHETTO

Qualora nel programma non sia stabilito diversamente, il prezzo del pacchetto include anche i servizi di trasporto (biglietto aereo - classe economy), servizi alberghieri e di ristorazione, come definito del programma di viaggio e dall'organizzazione del viaggio.

Qualora nel programma non sia stabilito diversamente, i prezzi del singolo pacchetto turistico sono intesi a persona, con sistemazione in camera doppia.

VI. SERVIZI SPECIALI

I servizi speciali sono quei servizi che non sono stati inclusi nel prezzo base del pacchetto (camera singola, dieta particolare, eventuali gite, ecc.).

Qualora un determinato pacchetto presenti servizi speciali o aggiuntivi, il cliente viaggiatore deve inoltrare le proprie richieste per tali servizi al momento della registrazione, pagando il supplemento al prezzo base del pacchetto. I prezzi dei servizi speciali o supplementari sono pubblicati e valgono solo in caso di prenotazione e pagamento del pacchetto base presso il luogo di registrazione.

VII. RINUNCIA DA PARTE DEL CLIENTE o MODIFICHE DI VIAGGIO

Il viaggiatore ha diritto di cancellare il viaggio presso il luogo dove ha svolto la propria registrazione. Qualora il viaggiatore dovesse recedere dal contratto di viaggio, Kompas ha diritto di essere risarcito dei costi incorsi a causa del recesso dal contratto di viaggio. L'ammontare del rimborso dei costi varia in base al periodo in cui il viaggiatore ha presentato la propria cancellazione del viaggio. Se il viaggiatore recede dal contratto di viaggio, ha l'obbligo di pagare alla Kompas i costi amministrativi nell'ammontare di 18,00 € per impegnativa ovvero voucher.

Qualora il programma stabilisca altre condizioni per il rimborso dei costi dovuti al recesso dal contratto di viaggio, valgono le condizioni stabilite nel programma.

L'ammontare del rimborso dei costi dovuto alla cancellazione del pacchetto varia in base al periodo intercorso dal momento in cui il viaggiatore ha reciso il contratto di viaggio, fino alla data prevista di inizio del servizio:

- dai 45 ai 30 giorni prima della data prevista di inizio del servizio - 10 % del prezzo del pacchetto;
- dai 29 ai 22 giorni prima della data prevista di inizio del servizio - 30 % del prezzo del pacchetto;
- dai 21 ai 15 giorni prima della data prevista di inizio del servizio - 40 % del prezzo del pacchetto;
- dai 14 ai 8 giorni prima della data prevista di inizio del servizio - 60 % del prezzo del pacchetto;
- dai 7 giorni fino alla data di partenza ovvero la data prevista di inizio del servizio - 100 % del prezzo del pacchetto;
- Mancata partecipazione senza cancellazione del viaggio - 100 % del prezzo del pacchetto.

Nei casi in cui la Kompas non abbia organizzato il pacchetto turistico si applicano le seguenti condizioni per il calcolo dell'ammontare dei costi dovuti alla cancellazione del viaggio:

- fino a 45 giorni - 10 % del prezzo del pacchetto;
- dai 44 ai 35 giorni prima della data prevista di inizio del servizio - 50 % del prezzo del pacchetto;
- dai 34 giorni fino alla data prevista di inizio del servizio - 100 % del prezzo del pacchetto;

In tutti i casi, in cui l'oggetto del contratto è l'acquisto di biglietti aerei, la Kompas ha diritto al rimborso dei costi di cancellazione e dei costi amministrativi, e ha diritto a trattenere la tassa di registrazione (TSC).

Qualora il viaggiatore non dovesse presentarsi o dovesse recedere dal contratto di viaggio il giorno in cui inizia il viaggio, o persino dopo l'inizio del viaggio, la Kompas o qualunque altro organizzatore del viaggio ha diritto a trattenere l'intero valore del pacchetto.

Qualora il programma stabilisca altre condizioni per il rimborso dei costi dovuti al recesso dal contratto di viaggio, valgono le condizioni stabilite nel programma.

Alla rescissione del contratto di viaggio, il viaggiatore deve firmare un documento di recesso presentatogli dal consulente alla vendita. Se il viaggiatore si rifiuta di firmare tale documento, s'intende che il contratto non sia mai stato rescisso.

Durante il viaggio, il cliente viaggiatore può interrompere il viaggio per scelta propria, presentando una dichiarazione scritta sull'interruzione del viaggio. Se il viaggiatore interrompe il viaggio durante il suo svolgimento, al ritorno non ha diritto al rimborso totale o parziale dei costi del valore d'acquisto.

Se il viaggiatore cambia il programma durante il viaggio su proprio desiderio, ossia, non viaggia secondo il programma che rappresenta parte integrale del contratto stipulato con la Kompas, si intende che il viaggiatore abbia rescisso il contratto durante il viaggio. Anche in questo caso non ha diritto al rimborso totale o parziale dei costi, ossia del valore d'acquisto. A tal punto il viaggiatore è responsabile dei costi e dei danni provocati con le modifiche del programma.

In caso di modifiche del programma per desiderio del viaggiatore o per forza maggiore, senza che vi siano ragioni da imputare alla Kompas per un espletamento errato dei servizi, il viaggiatore non ha diritto di richiedere alcun tipo di indennizzo o diminuzione del prezzo.

Il viaggiatore, e/o l'organizzatore del viaggio, possono cambiare su richiesta del viaggiatore dopo la stipula del contratto il nome o il numero dei viaggiatori, la sistemazione, la data del viaggio, ma solo a condizione che tale modifica si possa fare senza dover cancellare il pacchetto prenotato. Per ogni modifica di questo tipo la Kompas addebita al cliente viaggiatore i costi amministrativi pari a 15,00 €. Nei casi in cui i costi della modifica sono maggiori, soprattutto quanto il pacchetto include anche il trasporto con volo charter o un regolare volo di linea, e sono incorsi dei costi per la cancellazione e la modifica da parte degli esecutori, la Kompas richiede il rimborso dei costi reali, incorsi a causa della modifica.

VIII. TASSA IN CASO DI RINUNCIA DEL PACCHETTO TURISTICO o ASSICURAZIONE DEL RISCHIO IN CASO DI RINUNCE presso AGENZIE DI ASSICURAZIONE

Se il viaggiatore, al momento della prenotazione, crede si possano verificare determinate circostanze (che potrebbero capitare a lui o ai suoi familiari più stretti) per cui non potrebbe partire per il viaggio, questi ha la possibilità di versare la tassa di cancellazione. L'accordo sulla tassa di cancellazione può essere stipulato il giorno in cui la prenotazione è confermata e vale solo per i casi di notifiche da parte delle autorità, un peggioramento improvviso delle condizioni di salute o in caso di decesso tra i familiari più stretti (consorte, genitori, figli). Il viaggiatore può richiedere il rimborso dell'importo versato a titolo del pagamento della tassa di cancellazione, presentando la rispettiva documentazione scritta.

La tassa di cancellazione ammonta al 5 % del prezzo del pacchetto. Il programma può stabilire più precisamente l'ammontare della tassa di cancellazione se tale pagamento non è previsto.

Indipendentemente dalla tassa di cancellazione, la Kompas ha diritto in caso di cancellazione del viaggio da parte del viaggiatore, a un rimborso delle spese amministrative nell'ammontare di 18,00 € a impegnativa/voucher, oltre che a trattenere l'importo della tassa di cancellazione già versata. Qualora nell'oggetto del contratto di viaggio ci sia l'acquisto del biglietto aereo, la Kompas trattiene, oltre ai costi amministrativi, anche la tassa di registrazione (TSC). A titolo della tassa di cancellazione versata, il viaggiatore ha diritto di essere risarcito dell'ammontare versato per il servizio turistico pattuito, diminuito dei costi amministrativi, del pagamento della tassa di cancellazione e della TSC. La Kompas non risponde per altri eventuali costi che il viaggiatore potrebbe sostenere a titolo del viaggio programmato o di altri servizi turistici, come dal contratto di viaggio (ad es. i costi delle vaccinazioni, i visti, costi di viaggio, ecc.)

Il viaggiatore ha diritto di richiedere il rimborso dell'ammontare versato a titolo di tassa di cancellazione se recede dal contratto di viaggio a causa delle ragioni sopra elencate massimo entro due ore prima dell'inizio del viaggio. Come inizio del viaggio che si svolge con un trasporto organizzato in autobus, aereo o nave, si intende l'ora di partenza dell'autobus, dell'aereo o della nave. Nel caso in cui il pacchetto turistico non includa un trasporto organizzato, si intende come ora dell'inizio del viaggio l'ora in cui il viaggiatore sarebbe realmente entrato nella sistemazione prevista (solitamente alle 14.00).

Se il viaggiatore non inizia la partenza il giorno in cui è stabilito l'inizio del viaggio e se non ha notificato per iscritto la sua cancellazione del viaggio, questi non ha diritto al rimborso dell'ammontare versato a titolo della tassa di cancellazione. Nei pacchetti turistici che non includono il trasporto organizzato, il viaggiatore non ha diritto al rimborso dell'ammontare versato a titolo della tassa di cancellazione se non si è presentato nella sistemazione prevista il giorno in cui inizia il viaggio.

Si ritiene inoltre che il viaggiatore non abbia iniziato il viaggio, e che quindi abbia rescisso il contratto, quanto questi non si è presentato dal trasportatore stabilito (aereo, nave, trasporto in autobus e simili) per qualunque ragione che non sia un motivo di sicurezza o di natura regolativa, indipendentemente dal fatto che tale evento sia capitato all'inizio o durante il viaggio. In questo caso il viaggiatore risulta responsabile per i danni causati e non può richiedere alcun rimborso a titolo della tassa di cancellazione pagata. Il viaggiatore, inoltre, non ha diritto al rimborso a titolo della tassa di iscrizione qualora non presenti l'idonea documentazione scritta sulla giusta causa di cancellazione del viaggio.

La richiesta per invocare il diritto di cancellazione non è accettabile dopo l'inizio del viaggio, come anche non è possibile invocare tale diritto per la parte del viaggio di cui non è usufruito.

Negli altri casi di forza maggiore documentata che non rientrano tra gli eventi coperti dalle tasse di cancellazione, e per motivo dei quali il viaggiatore potrebbe cancellare il viaggio, ossia recedere dal contratto, la Kompas ha titolo per richiedere il rimborso dei propri costi già sostenuti come anche i costi verificatisi con la cancellazione del viaggio. La forza maggiore deve essere documentata con documenti ufficiali validi e di tale natura da non poter essere prevista, né evitata prima della stipula del contratto.

Nel caso il viaggiatore stipula l'assicurazione per eventuali rischi di cancellazione del viaggio turistico presso qualunque agenzia di assicurazioni, il diritto a titolo dell'assicurazione per il rischio di cancellazione va esercitato presso tali agenzie di assicurazione, prendendo atto delle condizioni generali di tale ente assicurativo. Lo svolgimento della pratica di rimborso e indennizzo, e i tempi di risoluzione sono di pertinenza dell'ente assicurativo presso il quale è stata stipulata l'assicurazione per il rischio di cancellazione.

IX. DIRITTO DI CANCELLAZIONE DEL VIAGGIO DA PARTE DELL'ORGANIZZATORE

In accordo con la legge vigente, la Kompas ha diritto a cancellare il viaggio o modificare il programma di viaggio. La Kompas ha diritto di cancellazione del viaggio al più tardi entro 7 (sette) giorni prima della partenza prevista, qualora non sia stato raggiunto il numero dei viaggiatori stabilito dal programma o nel contratto di viaggio.

Se nel programma o nel contratto di viaggio non è stabilito diversamente, il numero minimo dei viaggiatori è stabilito come segue per le seguenti modalità di trasporto:

- viaggio in autobus – minimo 40 viaggiatori per autobus;
- per il viaggio con i voli di linea regolari in Europa - minimo 20 viaggiatori per singolo gruppo;
- per il viaggio con i voli intercontinentali - minimo 15 viaggiatori per singolo gruppo;
- per il viaggio con voli particolari, treni o idroscafi - minimo l'80 % dei posti disponibili su tali mezzi di trasporto.

Nei casi in cui la Kompas garantisce espressamente per iscritto la partenza, il viaggio non può essere cancellato.

La Kompas ha diritto di recedere parzialmente o totalmente dal contratto anche prima dell'espletamento o durante l'espletamento del programma in casi di condizioni eccezionali che non potevano essere previste, eliminate o le quali non potevano essere evitate. La Kompas ritiene tali condizioni come giusta causa per non stipulare il contratto, qualora fossero state evidenti al momento della stipula del contratto. Nei pacchetti turistici e per gli altri servizi turistici, dove il tempo giusto rappresenta la condizione essenziale per espletare il programma di viaggio, il recesso dal contratto a causa del cattivo tempo, cioè delle condizioni meteorologiche non adatte, rappresenta motivo di recesso dal contratto per condizioni eccezionali. In tal caso il viaggiatore ha diritto solamente al rimborso dell'ammontare pagato, ovvero di spostare l'ammontare versato per un altro periodo di viaggio.

La Kompas può recedere dal contratto e richiede l'indennizzo al viaggiatore che ha violato espressamente le disposizioni contrattuali del contratto stipulato con la Kompas. Soprattutto se si dimostra che il viaggiatore ha volontariamente comunicato dati errati sul numero dei viaggiatori e sulla loro età, ossia se durante il viaggio si sono verificati dei cambiamenti che non sono stati comunicati dal viaggiatore alla Kompas.

La Kompas ha diritto di cambiare il giorno e l'ora della partenza e di cancellare il viaggio a causa dei cambiamenti dell'orario dei voli o in caso di forza maggiore. Inoltre la Kompas ha diritto di cambiare la direzione del viaggio se le condizioni di viaggio cambiano (un nuovo orario, condizioni precarie nello stato dove il programma è organizzato, catastrofi naturali o altre cause non previste, sulle quali la Kompas non ha influenza), senza alcun risarcimento particolare e secondo i regolamenti vigenti per il trasporto dei passeggeri.

La Kompas non può addossarsi la responsabilità per i cambiamenti del programma di viaggio, verificatisi per forza maggiore durante il normale espletamento del programma. In questo caso la Kompas garantirà ai viaggiatori i servizi in forma modificata, tenendo conto delle possibilità a sua disposizione.

Qualora la Kompas cancellasse il viaggio, il viaggiatore ha diritto al rimborso dell'intero importo versato per il pacchetto turistico. Nel caso di cancellazione da parte della Kompas, il viaggiatore non ha diritto al rimborso dei costi del visto, necessario per l'ingresso nello stato, dove il viaggio si sarebbe dovuto svolgere, così come al rimborso dei costi legati alle vaccinazioni richieste dal programma di viaggio.

La Kompas notifica al viaggiatore immediatamente qualunque tipo di cambiamento che si è verificato. Se la Kompas o un altro organizzatore del viaggio recede dal contratto durante il suo espletamento, questo ha diritto al rimborso equo del servizio pattuito. Il viaggiatore, inoltre, non ha diritto al rimborso dei costi amministrativi e dell'assicurazione, stipulata presso un ente assicurativo.

La Kompas non risponde per i ritardi degli aerei, delle navi e dei treni, così come non risponde per i cambiamenti nel programma di viaggio che potrebbero derivare da tali ritardi.

Qualora la Kompas non possa garantire la sistemazione dei propri viaggiatori nelle strutture pattuite per colpa di circostanze eccezionali non prevedibili, le quali non potevano essere previste o evitate, i viaggiatori possono essere sistemati in un'altra struttura della stessa categoria o superiore, ma solo nella località stabilita.

X. DOCUMENTI DI VIAGGIO e ALTRI OBBLIGHI CHE RICADONO SUL CLIENTE (VIAGGIATORE)

Il viaggiatore ha l'obbligo di informarsi sui regolamenti in vigore relativi ai documenti di viaggio, visti, regolamenti sanitari, sulle valute estere e sui dazi. Il viaggiatore deve preoccuparsi che la sua persona e i suoi bagagli siano conformi alle condizioni doganali, sanitarie o altri regolamenti sia il suo paese sia del paese attraverso il quale, o in cui viaggia.

Il viaggiatore che si registra per un viaggio all'estero, deve avere un passaporto o un altro documento d'identità valido con il quale può entrare in un altro stato.

Qualora i singoli stati pongano delle condizioni per l'ingresso, se il giorno dell'ingresso nel paese il documento di viaggio è prossimo alla scadenza, è compito del viaggiatore osservare tali disposizioni e la Kompas non si prende la responsabilità per eventuali disagi per il viaggiatore o l'interruzione forzata del viaggio a tale titolo.

Il viaggiatore ha l'obbligo di acquisire prima del viaggio, entro il termine previsto dal programma, eventuali visti per gli stati in cui viaggia e fare le dovute vaccinazioni previste per questi stati. Se il viaggiatore non adempie tali obblighi, la Kompas si regola secondo le disposizioni previste per la cancellazione del viaggio da parte del viaggiatore. Nell'eventualità che la Kompas gestisca i visti per il viaggiatore, la Kompas non garantisce il successo nell'ottenimento del visto. La Kompas non rimborsa al viaggiatore i costi dell'ottenimento e il costo reale del visto. La Kompas non garantisce la correttezza delle informazioni, ottenute attraverso le relative ambasciate. Nel caso l'ingresso nello stato venga negato, o ci sono altri impedimenti, il viaggiatore deve sostenere tutti i costi. L'intervento della Kompas nell'ottenimento del visto non è comprensivo nel prezzo del viaggio, e si paga separatamente. Si intende che il viaggiatore gestisce da solo il visto, quindi la Kompas non fa pervenire per tempo i documenti per gestire il visto, come definito nel programma o nell'offerta.

A causa delle richieste nel traffico internazionale dei passeggeri (aereo, navale, corriere, ...) il viaggiatore ha l'obbligo di inoltrare alla registrazione tutti i dati obbligatori di tutti i partecipanti al viaggio o alla gita che si sta organizzando. I dati devono coincidere interamente con i dati nei documenti ufficiali che i viaggiatori devono portare con sé in accordo con il regolamento sul passaggio del confine di stato e in accordo con gli atti legislativi esteri. Qualora i dati errati causino ritardi, costi aggiuntivi o l'interruzione del viaggio, il viaggiatore è responsabile personalmente e singolarmente per tutti i costi in cui potrebbero incorrere gli altri partecipanti.

Il viaggiatore ha l'obbligo di rispettare il regolamento interno nelle strutture alberghiere e di ristorazione, collaborando in modo propositivo con il rappresentante dell'organizzatore e dell'esecutore dei servizi. Se il viaggiatore non osserva i propri obblighi, deve rimborsare all'organizzatore gli eventuali danni, mentre l'organizzatore è esonerato da qualunque responsabilità per i danni arrecati in questo caso al viaggiatore. Durante il viaggio, il viaggiatore ha l'obbligo di comportarsi in modo tale da non mettere a rischio la vita e la salute degli altri viaggiatori, e non mettendo a rischio lo svolgimento del viaggio stesso. Qualora il viaggiatore dovesse comportarsi diversamente da quanto stabilito dalla presente disposizione, il rappresentante dell'organizzatore ha il diritto di escludere il viaggiatore dal proseguimento del viaggio senza il rimborso di qualsiasi spesa, a eccezione dei pagamenti effettuati personalmente dai viaggiatori in loco.

XI. NOTIFICHE PRIMA DELLA PARTENZA/DEL VIAGGIO

Prima del viaggio la Kompas non manda notifiche ai viaggiatori per posta normale, salvo che il programma non preveda diversamente. I viaggiatori ricevono le notifiche prima del viaggio sul proprio indirizzo di posta elettronica (qualora lo abbiano dato al momento della registrazione). Comunque, tali notifiche possono essere prese in consegna presso il punto di registrazione, reperibili al più tardi dai cinque (5) ai sette (7) giorni prima dell'inizio del viaggio. I viaggiatori della Kompas hanno a propria disposizione anche l'indirizzo di posta elettronica obvestila@kompas.si e il numero telefonico 01 2006 111, dove possono anche ordinare la notifica. Le notifiche per i viaggi di un giorno e per tutti i pacchetti turistici in Slovenia e in Croazia con mezzi di trasporto personali non sono preparate, siccome tutte le istruzioni sono indicate nel programma del viaggio.

Qualora il viaggiatore non dovesse ricevere la notifica entro tre (3) giorni dalla partenza sul proprio indirizzo di posta elettronica, si richiede al viaggiatore di rivolgersi al punto di registrazione o all'indirizzo di posta elettronica e/o numero telefonico sopra elencato.

I costi che potrebbero derivarne, qualora il viaggiatore abbia dato un indirizzo incompleto o errato (indirizzo classico e/o di posta elettronica) per la compilazione dell'impegnativa/voucher, il contratto e/o la notifica, sono di responsabilità del viaggiatore.

XII. REGOLAMENTI SANITARI

Secondo i regolamenti dell'Organizzazione mondiale della sanità, il viaggiatore ha l'obbligo di provvedere alle vaccinazioni, se il viaggio passa attraverso determinati stati, e provvedere il possesso di un documento idoneo. Le vaccinazioni sono inoltre obbligatorie, se tale disposizione è adottata dopo la stipula del contratto di viaggio; ciò non costituisce un motivo plausibile per rescindere il contratto, se non esistessero le controindicazioni per la salute del viaggiatore. In tal caso il viaggiatore ha l'obbligo di presentare il certificato medico. Qualora il programma di viaggio prevede/richiede determinate vaccinazioni, ogni viaggiatore ha l'obbligo di provvedere personalmente a reperire il certificato internazionale - il libretto giallo, con indicate tutte le vaccinazioni effettuate. La Kompas non risponde per eventuali complicazioni o interruzioni del viaggio a causa dell'inosservanza dei regolamenti sanitari dello stato in cui il viaggiatore entra, o del programma per il quale il viaggiatore si era registrato, come anche per gli eventuali costi che ne potrebbero derivare.

XIII. BAGAGLI

L'organizzatore, l'agente o l'intermediario non sono responsabili per il trasporto dei bagagli, questi non rispondono per i bagagli danneggiati o smarriti, come anche per il furto dei bagagli e/o di altri gioielli lasciati nell'hotel. La notifica dei bagagli smarriti o danneggiati deve essere inoltrata dal viaggiatore al trasportatore, all'hotel/all'offerente diretto di tale servizio. Per il trasporto di bagagli particolari come la bicicletta, il surf, l'attrezzatura da golf, ecc., il viaggiatore deve pagare al trasportatore un supplemento normalmente direttamente alla partenza in aeroporto. In ogni caso il trasporto di questo tipo di bagagli deve essere necessariamente notificato al momento della registrazione. In ogni caso, i trasportatori aerei si riservano il diritto di rifiutare il trasporto di tale bagaglio per motivi legati al limite delle capacità aeree. Tutti i costi e i danni che ne potrebbero derivare sono a carico del viaggiatore.

Il trasporto dei bagagli fino a un determinato peso, come stabilito dal trasportatore, è gratuito. Nei trasporti aerei, il viaggiatore ha diritto al trasporto gratuito dei bagagli fino a un determinato peso (secondo le disposizioni del trasportatore), ogni ulteriore chilogrammo è pagato extra in loco, nella relativa valuta ovvero secondo le disposizioni del trasportatore aereo. I bambini fino all'età di due anni non hanno diritto al trasporto gratuito dei bagagli.

Nel trasporto aereo la società aerea è responsabile per i bagagli, secondo le disposizioni previste dal traffico internazionale dei passeggeri.

In caso di smarrimento dei bagagli, il viaggiatore compila il modulo PIR della società aerea che ha svolto il trasporto e lo inoltra compilato al rappresentante della società aerea, trattenendo una copia. In base al modulo, la società aerea paga al viaggiatore l'indennizzo secondo le disposizioni previste dal traffico internazionale dei passeggeri.

La Kompas non risponde per il furto o i danni arrecati ai bagagli del viaggiatore o di altri effetti personali, gioielli e documenti nelle strutture alberghiere (camere d'albergo, appartamenti, ecc.) e sui mezzi di trasporto (aeri, corriere, navi, ecc.).

XIV. PUNTUALITÀ DEI VIAGGIATORI (CLIENTI)

La Kompas non risponde per la puntualità dei trasporti aerei, navali e stradali, quando si utilizzano i servizi di trasporto pubblici, i trasporti dei passeggeri regolari e straordinari aerei o navali. La responsabilità dei trasportatori è debitamente stabilita nel contratto tra il viaggiatore e il trasportatore, ed entra in vigore dal momento dell'utilizzo del mezzo di trasporto. La Kompas non risponde dei danni che potrebbero insorgere a titolo di ritardi, cancellazioni o modifiche del trasporto o del mezzo di trasporto.

La Kompas si riserva il diritto di modificare l'orario del trasporto, il tipo di aereo, il trasportatore e la direzione del volo (scali, valigie da altri aeroporti, ecc.) che potrebbero verificarsi per motivi tecnici e di organizzazione. Possono inoltre verificarsi ritardi che risultano essere la conseguenza del sovraffollamento dello spazio aereo, degli scioperi e del cattivo tempo, sui quali l'organizzatore non ha nessuna influenza.

Le modifiche di cui al precedente paragrafo non sono intese come modifica del programma di viaggio nei pacchetti turistici, dato che la prima e l'ultima giornata del viaggio sono interamente dedicate alla partenza e all'arrivo presso la destinazione e dalla destinazione, inclusi i relativi trasporti ed escluso il periodo della vacanza.

Il viaggiatore ha l'obbligo di verificare presso il rappresentante dell'organizzatore l'ora di partenza 48 ore prima del ritorno, a meno che non viaggi in comitiva con una guida della Kompas.

XV. SMARRIMENTO DEI DOCUMENTI

Se durante il viaggio, il viaggiatore smarrisce i documenti o i documenti gli sono stati rubati e questi risultano essere essenziali per il proseguimento del viaggio o il ritorno nella propria patria, il viaggiatore deve procurarsi a carico proprio dei documenti nuovi.

Nel gestire le formalità a tal riguardo, il viaggiatore può richiedere consiglio e aiuto al responsabile del viaggio o al rappresentante della Kompas ovvero al rappresentante dell'organizzatore del viaggio che ha organizzato il pacchetto turistico del viaggiatore.

Qualora il viaggiatore dovesse interrompere il viaggio a causa dello smarrimento o del furto dei documenti, questi non ha diritto ad alcun rimborso dell'ammontare versato per il viaggio o al rimborso delle eventuali spese.

XVI. INFORMAZIONI

Le informazioni date al viaggiatore presso il punto di registrazione non sono vincolanti per la Kompas a differenza di quanto scritto nel programma o nell'offerta. In caso di dubbi si ritengono valide: l'offerta scritta, le informazioni scritte o la descrizione scritta.

La premura media del cliente che richiede i propri servizi tramite internet o la vendita telefonica è dunque un buon utilizzo di servizi di questo genere, il che implica l'ottenimento autonomo delle informazioni importanti per il cliente tramite i siti internet delle strutture alberghiere e delle destinazioni di vacanze.

LE ISTRUZIONI e LE CONDIZIONI SPECIALI e LE INFORMAZIONI UTILI, sono pubblicate nei cataloghi e/o listini prezzo, valgono per tutti i pacchetti con partenze individuali e collettive, per programmi già pubblicati e specialmente organizzati, salvo che non sia diversamente stabilito, come anche per i servizi prenotati sono parte integrante **DELLE CONDIZIONI GENERALI**.

Le foto pubblicate su internet o nel materiale promozionale sono puramente informative. Per questa ragione si specifica che la Kompas garantisce solo per la completezza, la correttezza dei dati e l'aspetto esteriore espressamente citati.

Le dichiarazioni nelle tabelle meteo rappresentano una media statistica pluriennale e servono unicamente a far orientare il viaggiatore, per ciò la Kompas non risponde in caso di discordanze tra i dati e la situazione reale.

XVII. CATEGORIZZAZIONE DELLE SISTEMAZIONI e NOTE GENERALI SUI REGOLAMENTI INTERNI

Le sistemazioni nei programmi sono indicate in accordo con la classificazione nazionale ufficiale dei singoli stati, in vigore per il periodo di emissione del programma e sulle quali l'organizzatore non ha alcun influenza. Gli standard delle offerte turistiche variano tra le varie

destinazioni e non sono paragonabili. Con ciò bisogna prendere in considerazione il fatto che i criteri della classificazione per alcune destinazioni turistiche differiscono notevolmente dai criteri che valgono nella Repubblica di Slovenia e nella maggior parte degli stati dell'Europa occidentale, per questo motivo si raccomanda di prenotare delle sistemazioni di categorie superiori.

L'organizzatore non è responsabile per qualunque informazione scritta o orale, fornita da parte del rappresentante dell'agenzia turistica organizzatrice che non sono in accordo con le descrizioni dei servizi nel loro programma.

Il regolamento interno, il cibo, i servizi, la spiaggia e anche il resto dell'offerta alberghiera sono sotto la supervisione delle organizzazioni turistiche locali. Anche su questi elementi l'organizzatore non ha alcun'influenza.

Nei pacchetti descritti come "all inclusive" bisogna porre l'accento sulla lettura della descrizione dei servizi nel programma o nell'offerta, in quanto non tutte le offerte "all inclusive" sono uguali. Solitamente il servizio base nell'offerta "all inclusive" è la pensione completa (colazione, pranzo cena) e nei pasti le bevande sono incluse (bevande locali).

Se il viaggiatore, nella propria prenotazione non paga il supplemento per una camera con caratteristiche particolari (vista mare, terrazzo, posizione - orientamento, determinato piano), verrà sistemato in una delle camere che sono state ufficialmente registrate per l'utilizzo da parte degli ospiti dell'hotel. La divisione delle camere è di pertinenza del gestore alberghiero e l'organizzatore del viaggio non ha nessuna influenza su ciò e può solo inoltrare le richieste del viaggiatore, senza poter garantire che esse vengano esaudite. Nella sistemazione in una camera singola, il viaggiatore deve tener conto del fatto che solitamente questa non corrisponde agli standard della camera doppia, ma è solitamente più piccola e ha una posizione peggiore. Nella sistemazione in camera tripla il viaggiatore deve tener conto del fatto che nella maggior parte delle volte si tratta di camere doppie con letto supplementare, dove la sistemazione della terza persona non corrisponde allo standard della sistemazione delle altre due persone. Solitamente si tratta di un letto pieghevole che per dimensioni e comfort non corrisponde al letto normale, ed è adatto per il pernottamento di bambini.

XVIII. RECLAMI OVVERO LAMENTELE

Il viaggiatore deve lamentarsi in merito alle irregolarità e alle mancanze direttamente in loco con il responsabile del viaggio, il rappresentante della Kompas, oppure il rappresentante dell'organizzatore del viaggio che ha offerto il pacchetto turistico e in ogni caso direttamente all'esecutore dei servizi, ovvero all'agenzia locale delegata. Qualora il reclamo potesse essere per il contenuto risolto direttamente in loco (ad esempio la pulizia della stanza, arredamento, posizione della camera, ecc.) e il viaggiatore non ha sollecitato in loco l'irregolarità, non notificandolo alle persone sopra elencate, allora si intende che il viaggiatore ha accettato il servizio espletato e perde con ciò il proprio diritto a presentare un reclamo per diminuire il prezzo del servizio, ovvero al rimborso dei danni. La Kompas non prenderà in considerazione i reclami che il viaggiatore non ha messo a verbale presso il rappresentante dell'organizzatore, ovvero l'offerente del servizio oggetto del reclamo e per i quali sarà appurato che tale mancanza non poteva essere risolta direttamente in loco.

Procedura del reclamo: in loco, il viaggiatore presenta reclamo al rappresentante dell'organizzatore per un servizio non idoneo, mentre in conto della sua assenza all'offerente del servizio. Nell'espletamento della causa del reclamo, il viaggiatore deve collaborare in modo amichevole con il rappresentante. Se il viaggiatore non accetta la soluzione proposta per i reclami che non corrispondono ai servizi pagati secondo il programma, la Kompas non terrà conto delle successive richieste per il rimborso dei danni o la diminuzione del prezzo del viaggio. Se la ragione del reclamo non può essere eliminata, il viaggiatore redige con il rappresentante un rapporto scritto. Dopo il ritorno dal viaggio, il viaggiatore deve presentare nei termini di legge, ovvero nell'arco di due mesi dal termine del viaggio, un reclamo scritto tramite posta raccomandata al seguente indirizzo: Kompas d. d., Pražakova 4, 1000 Ljubljana, presentando le prove che sostengono la fondatezza del reclamo (obbligatoriamente un documento scritto firmato dal rappresentante o dall'offerente del servizio, eventuali ricevute per i costi supplementari, ecc.). In primo luogo, l'organizzatore ha l'obbligo di rispondere per iscritto al viaggiatore entro 8 giorni dalla ricezione del reclamo, mentre in via definitiva nei termini giusti per l'ottenimento delle informazioni sulla causa del reclamo presso l'offerente del servizio; ovvero nei tempi necessari per ottenere le informazioni da parte di terzi in accordo con l'articolo 892 del Codice delle obbligazioni. Fino a che l'organizzatore non emette la propria risposta alla richiesta di reclami del viaggiatore, il viaggiatore rinuncia a inoltrare il proprio ricorso a terzi e alle istituzioni pertinenti, nonché ad inoltrare le informazioni ai media e al resto del pubblico.

L'organizzatore risolvere solo i ricorsi, le cui cause non possano essere rimosse direttamente in loco. In caso di reclami relativi al viaggio non organizzato dalla Kompas, la Kompas invierà il ricorso all'organizzatore responsabile per il viaggio, notificando per iscritto il viaggiatore la soluzione del reclamo. Gli altri organizzatori hanno un tempo di presentazione inferiore, 30 giorni, e per questo motivo il viaggiatore deve inoltrare il reclamo nel più breve tempo possibile. Qualora la Kompas figuri solo come informatore, il viaggiatore deve presentare tutti i reclami direttamente in loco presso l'organizzatore effettivo della gita addizionale, delle visite, ecc. Senza il reclamo scritto la Kompas non prenderà in considerazione le richieste per la diminuzione dei prezzi, dell'indennizzo o di altre richieste.

Il reclamo deve essere firmato, presentato dal viaggiatore a nome proprio o tramite delega scritta a terzi. La delega deve accompagnare il reclamo, altrimenti la Kompas non prenderà in considerazione tale reclamo. Nello stesso tempo la Kompas non prenderà in considerazione i reclami che non saranno inoltrati all'indirizzo sopra citato. I reclami possono essere inoltrati anche tramite posta elettronica esclusivamente all'indirizzo posta elettronica kakovost@kompas.si, e devono includere tutto ciò che deve essere incluso in un reclamo presentato per posta.

Il reclamo deve essere fondato. Per questo motivo il viaggiatore deve includere nel reclamo le relative prove e/o la dichiarazione dell'albergatore, del trasportatore o di altre persone in merito allo stato reale, in base al quale il viaggiatore sta presentando il proprio reclamo.

In accordo con l'articolo 894 del Codice delle obbligazioni, l'indennizzo massimo è fissato all'ammontare versato in caso di servizi parzialmente espletati. Il viaggiatore ha diritto all'indennizzo nell'ammontare reale dei servizi non espletati. Tale disposizione non vale nel caso in cui la Kompas ha diritto di cancellare il pacchetto o di modificare il programma secondo le disposizioni di legge e delle condizioni generali. La limitazione della responsabilità si applica per tutti i viaggi per i quali venga stipulato il contratto di viaggio. Il viaggiatore non ha diritto all'indennizzo del mancato guadagno e del rimborso dei danni non materiali o costi che ne potrebbero derivare.

XIX. TUTELA DEI DATI PERSONALI

Tutti i dati personali dei viaggiatori sono tutelati dalla Kompas in accordo con la Legge sulla tutela dei dati personali (Gazzetta ufficiale della RS, numero 94/2007-UPB-1, in seguito: ZVOP-1). Si ritiene che il viaggiatore abbia dato il proprio consenso con la firma del contratto, in accordo con il secondo paragrafo dell'articolo 2 della legge ZVOP-1 in merito al trattamento dei dati personali per lo scopo della stipula e dell'adempimento del contratto.

Accettando le condizioni generali, il viaggiatore consente, inoltre, che la Kompas inoltri i dati personali a persone terze autorizzate e da il proprio consenso per l'utilizzo dei dati personali per i seguenti scopi: direct marketing, ricerche di mercato, gestione delle analisi aziendali, segmentazione dei clienti, elaborazioni statistiche e notifiche delle offerte della Kompas e dei suoi partner d'affari. Se il viaggiatore non vuole concedere tale consenso, lo deve dichiarare al momento della registrazione per il viaggio.

XX. DISPOSIZIONI SPECIALI DELLA LEGGE SULLA TUTELA DEL CONSUMATORE

Estratti delle Legge sulla tutela del consumatore (Gazzetta ufficiale della RS n. 98/2004-UPB2, 126/2007, 86/2009, 78/2011, in seguito: ZVPot) che si riferiscono all'organizzazione di pacchetti turistici:

Utilizzo: La ZVPot si riferisce unicamente ai consumatori.

Ambito di applicazione: La ZVPot si riferisce espressamente ai pacchetti turistici e non ad altri servizi turistici.

Evento:	Termine:
Possibilità di cancellazione del viaggio per un numero insufficiente di partecipanti registrati	Notifica ai viaggiatori al più tardi entro 7 giorni dalla partenza
Aumento dei prezzi - motivato per l'aumento del prezzo del carburante, delle tariffe, del cambio di valuta	Cliente notificato 20 giorni prima della partenza, possibilità di cancellazione da parte del cliente, se l'aumento è superiore al 10% del valore del pacchetto
Termini per la presentazione dei reclami	2 mesi dopo la fine del viaggio
Risposte ai reclami	8 giorni dopo la data di ricezione del reclamo
Sostituzione del cliente su richiesta del cliente	8 giorni prima della partenza, se le modifiche possono essere portate a termine - a costo del cliente

XXI. DISPOSIZIONI FINALI

Tutti i prezzi dell'offerta Kompas sono comprensivi di IVA. In caso di dispute tra le parti è competente il foro nella località di residenza dell'acquirente.

Le presenti condizioni generali valgono per tutti i contratti stipulati dopo la data di pubblicazione delle stesse sul sito internet <http://www.kompas.si>.

CONDIZIONI SPECIALI E ISTRUZIONI PER I PACCHETTI TURISTICI

Le condizioni speciali valgono per pacchetti turistici specificatamente elencati (viaggi intercontinentali, crociere, corsi di lingua all'estero, il catalogo Inverno, il catamarano Prince of Venice, le offerte per gruppi a numero chiuso, ecc.) nella parte che differisce dalle presenti condizioni generali e istruzioni per i pacchetti turistici. Altrimenti le condizioni e le istruzioni generali valgono anche per questi pacchetti turistici, e viene specificato diversamente nei singoli programmi di viaggio.

I. IN CASO DI SISTEMAZIONI IN APPARTAMENTO

Qualora il pacchetto turistico scelto, ordinato e pagato si basa sulla sistemazione in strutture di appartamenti o appartamenti singoli, è possibile entrare negli appartamento dopo le ore 16.00 del giorno in cui inizia il singolo pacchetto turistico. Bisogna lasciare l'appartamento l'ultimo giorno del pacchetto turistico entro le ore 10.00.

II. IN CASO DI REGISTRAZIONE DEL SINGOLO IN UNA SISTEMAZIONE CON CAMERA DOPPIA

Nel caso di registrazioni singole per i pacchetti turistici o viaggi, il viaggiatore più lasciare che la Kompas, secondo le disposizioni del secondo paragrafo del punto V delle presenti condizioni e istruzioni generali per i pacchetti turistici, gli offra sostegno nella ricerca di un compagno di viaggio per il pacchetto turistico, con cui poter condividere la camera o col quale sarebbe disposto a condividere la camera. Indipendentemente da quanto scritto, il viaggiatore che si registra da solo deve pagare al momento della registrazione il supplemento per la camera singola, qualora la Kompas non riesca a trovargli un compagno di viaggio.

Qualora si riesca a trovare un compagno di viaggio in accordo con il primo paragrafo del presente punto, a tale viaggiatore viene restituito il supplemento in camera singola, cioè il supplemento viene calcolato al momento del pagamento finale del viaggio.

Qualora il viaggiatore e il compagno di viaggio (come scritto nei paragrafi precedenti) abbiano constatato durante il viaggio di voler comunque una sistemazione in camere singole, la richiesta sarà accettata solo se in loco c'è la disponibilità di tale sistemazione. I costi verranno addebitati al 50% per ognuno dei due viaggiatori.

III. VIAGGI INTERCONTINENTALI E PACCHETTI TURISTICI INTERCONTINENTALI

Le registrazioni dei viaggiatori per i viaggi intercontinentali e i pacchetti turistici intercontinentali possono essere effettuate fino al riempimento dei posti disponibili da tutte le agenzie della Kompas, come anche da tutte le agenzie turistiche affiliate, al più tardi entro 60 giorni dalla partenza. Qualora le possibilità di realizzazione del singolo viaggio o pacchetto turistico lo consentano la registrazione è possibile anche passato il termine dei 60 giorni. Al momento della registrazione il viaggiatore versa il 30% del valore del viaggio / del pacchetto turistico, mentre la restante parte va versata al più tardi 14 giorni prima dell'inizio del viaggio.

Qualora il viaggiatore si sia registrato per il viaggio / il pacchetto turistico oltre il termine dei 60 giorni prima dell'inizio del viaggio, la Kompas non garantisce per le condizioni pubblicate per il viaggio / il pacchetto turistico, ma garantisce solo le condizioni attuali più vantaggiose.

La Kompas non risponde per gli orari di arrivo o partenza dei voli aerei che il trasportatore aereo modifica a proprio piacimento. È obbligo del viaggiatore controllare e confermare minimo 48 ore prima del singolo inizio o a ogni singola interruzione del viaggio l'orario dei voli.

Le condizioni speciali per i viaggi intercontinentali valgono per tutti i pacchetti turistici intercontinentali e sono reperibili in formato stampabile sul sito internet www.kompas.si.

IV. PACCHETTI PER SCIATORI

La mancanza della neve non ricade tra le motivazioni di forza maggiore, per questo motivo la Kompas si regola nell'eventualità di mancanza di neve secondo le disposizioni delle condizioni generali per i casi riguardanti la cancellazione del viaggio da parte del viaggiatore. Si cita espressamente che la tassa di cancellazione in caso di affitto di un appartamento vale unicamente per la cancellazione dell'affitto e non per la cancellazione da parte di persone singole.

V. CROCIERE

Le condizioni speciali per le crociere valgono per tutte le crociere e sono consegnate al viaggiatore al momento della registrazione, e disponibili in formato stampabile e reperibili sul sito internet www.kompas.si.

Nei pacchetti turistici in cui l'espletamento del programma è dalla parte dei rappresentanti del catamarano, la Kompas ha diritto di cancellare il contratto di viaggio nel caso di condizioni di mare non idonee alla navigazione. La Kompas ha diritto di cancellare il viaggio prima dell'inizio della gita o del viaggio con il catamarano, se le condizioni meteo non sono idonee. Come inizio della gita o del viaggio è intesa l'ora della

partenza prevista dal programma di viaggio. In tal caso il viaggiatore ha diritto solo al rimborso dell'ammontare pagato o di spostare l'ammontare versato per un altro periodo di viaggio.

VI. PACCHETTI, IN CUI KOMPAS NON È L'ORGANIZZATORE DEL VIAGGIO

Nei casi in cui la Kompas non organizza il viaggio, questa figura come intermediario. In questo caso passa al viaggiatore le informazioni ricevute dall'organizzatore del viaggio e lo aiuta nella registrazione per il viaggio. Le condizioni di registrazione, il pagamento della tassa di registrazione e il pagamento finale (le scadenze) e l'eventuale cancellazione del viaggio sono in accordo con le condizioni dell'altro organizzatore. Questi programmi sono appositamente evidenziati e riportano la relativa dicitura sul certificato di conferma del viaggio. Si intende che la Kompas vende tali pacchetti a nome e per conto di terzi. Gli eventuali reclami sono risolti dall'organizzatore del viaggio.

VII. VENDITA TELEFONICA DEI PACCHETTI TURISTICI

In caso di vendita telefonica dei pacchetti turistici, il contratto si ritiene stipulato se:

- è stato inoltrato il numero della carta di credito,
- in caso di accordo per il pagamento tramite bollettino o pagamento presso la filiale, se sono stati inoltrati i dati personali del viaggiatore e degli altri partecipanti.

In tal caso, il passeggero ha l'obbligo di saldare il servizio prenotato in base al numero della prenotazione al più tardi entro 3 giorni dalla registrazione, a meno che non sia stabilito un termine maggiore o inferiore. Qualora il viaggiatore non saldi il viaggio nei termini previsti, si ritiene che il contratto non sia stato stipulato.

Se il viaggiatore prenota telefonicamente il pacchetto turistico, si ritiene che egli abbia accettato le disposizioni delle presenti condizioni generali e dell'offerta nel momento in cui esegue l'ordine telefonico.

VIII. VENDITA ON-LINE DEI PACCHETTI TURISTICI

Nel caso di ordini / vendita di pacchetti turistici via internet, si applicano le presenti condizioni e istruzioni generali per i pacchetti turistici, nonché le condizioni speciali per l'operatività e l'offerta pubblicata sul sito internet della Kompas / sul sito internet dell'intermediario della Kompas.

Qualora le disposizioni delle presenti condizioni e istruzioni generali per i pacchetti turistici e le disposizioni delle condizioni speciali ovvero dell'offerta pubblicata sul sito internet dovessero essere discordanti, valgono le disposizioni pubblicate sul sito internet.

Se il viaggiatore prenota on line il pacchetto turistico, si ritiene che egli abbia accettato le disposizioni delle presenti condizioni generali e dell'offerta nel momento in cui effettua l'ordine via internet.

La condizione essenziale per la validità della registrazione è il pagamento totale del servizio entro 3 giorni dopo che è stato inoltrato l'ordine / l'iscrizione, a meno che non sia stato stabilito un altro termine. Se nel termine previsto, il servizio non è stato pagato, si ritiene che l'ordine non sia mai stato effettuato.

IX. VIAGGI CON BAMBINI

Nei singoli casi, stabiliti con il singolo programma del pacchetto turistico, si stabilisce che i bambini minorenni viaggiano accompagnati fino all'età stabilita dal programma da due persone adulte e godono di determinati sconti nell'ambito dell'intero pacchetto turistico o sull'intero pacchetto turistico.

Le condizioni e l'ammontare del singolo sconto sono stabiliti in ogni singolo programma del pacchetto turistico. Se nei singoli programmi non sono previsti sconti particolari per le persone minorenni che viaggiano accompagnati dagli adulti, significa che il pacchetto turistico non prevede sconti del genere.

Ogni bambino, indipendentemente dall'età e dall'ammontare di eventuali sconti, deve essere indicato nei documenti di viaggio e deve avere un documento d'identità valido, necessario per l'ingresso negli stati esteri in cui si viaggia. Nell'eventualità che il bambino non sia indicato nel documento di viaggio / sul voucher per il singolo pacchetto turistico, si intende che il bambino non abbia diritto di viaggiare nell'ambito di tale pacchetto turistico.

X. VIAGGI ALL'ULTIMO MOMENTO o PACCHETTI LAST MINUTE

I viaggi all'ultimo momento o i pacchetti "last minute" sono riferiti agli ultimi pacchetti turistici ancora disponibili.

L'Organizzatore ha occasionalmente la possibilità di offrire anche pacchetti low cost, nei quali il nome dell'albergo non è necessariamente conosciuto al momento della stipula del contratto. Ciò significa che il nome della struttura non è ancora indicato nel contratto di viaggio. Con questi pacchetti l'organizzatore garantisce per i dati indicati nel contratto, i quali devono comprendere al minimo: la categoria della struttura (secondo la classificazione nazionale ufficiale), il tipo di camera, servizi nell'hotel (pernottamento, mezza pensione, all inclusive, ecc.) e il luogo di sistemazione. Per questi pacchetti il viaggiatore viene a conoscenza del nome della sistemazione al più tardi nel momento in cui riceve la notifica sulla partenza.

XI. VIAGGI IN AEREO CON COMPAGNIE LOW COST

In caso di cancellazione del volo da parte della compagnia low cost, i costi di tutte le modifiche ed eventuali supplementi (anche dopo il ritorno) sono interamente a carico del viaggiatore. La Kompas non ha alcuna influenza e non è responsabile se il trasportatore low cost cancella per una serie di coincidenze (oggettive o soggettive) il volo, e non garantisce un volo sostitutivo, ma modifica solo la data di partenza o rimborsa il valore dell'acquisto.

Sui voli dei trasportatori low cost il viaggiatore può avere, se non diversamente espresso, solo 1 bagaglio a mano (zaino/valigia) da portare a bordo, che non superi le dimensioni di: 56x45x25 cm. Nel prezzo del pacchetto è incluso minimo 1 bagaglio a persona che va consegnato al momento del check-in con un peso complessivo di 15 kg (in alcuni casi anche 20 kg). Il peso specifico consentito (sia per il bagaglio a mano che per il bagaglio consegnato al momento del check-in) già incluso nel prezzo è definito nella notifica prima della partenza per il viaggio, e dipende dal singolo trasportatore.

Qualora il viaggiatore acquisti unicamente il biglietto aereo, è espressamente indicato nell'offerta se il prezzo è comprensivo dell'ammontare per il bagaglio, oppure se il bagaglio prevede un supplemento.

Cibo e bevande sull'aereo non sono compresi nel prezzo e, inoltre, l'ordine dei sedili sull'aereo non è stabilito. Al momento della registrazione bisogna comunicare il NOME e COGNOME come indicati nel documento di trasporto con il quale il cliente viaggia (carta d'identità valida dove consentito o il passaporto). I singoli trasportatori richiedono anche il numero, la validità e il tipo di documento personale con il quale il cliente viaggia, e i dati di nascita dal viaggiatore. Qualunque altra ulteriore modifica dei dati riferiti e necessari per il viaggio, ha come conseguenza costi ulteriori o persino l'acquisto di un nuovo biglietto.

XII. PARTICOLARITÀ DEI PACCHETTI “KOMPASOV AS” e pacchetti NO NAME

In questo tipo di pacchetti, il nome dell'hotel è conosciuto solo al momento dell'arrivo nella destinazione di viaggio. Ciò significa che non è possibile scegliere la posizione della sistemazione e il tipo di camera; per questi pacchetti l'organizzatore del viaggio garantisce solo la categoria della sistemazione (secondo la classificazione nazionale ufficiale) e i servizi nell'hotel (pernottamento, mezza pensione, all inclusive – colazione, pranzo, cena, bevande analcoliche locali da distributori automatici, ecc.). Il viaggiatore deve considerare il fatto che la sistemazione è possibile anche in sistemazioni a minor vantaggio (hotel urbani, maggiore distanza dalla spiaggia, vicinanze il sito di costruzioni, ecc), e le camere possono essere prevalentemente in posizioni peggiori / possono avere un arredamento più modesto (vista parcheggio, sopra la cucina, vicino all'ascensore, sopra la discoteca, ecc.). Nel caso di prenotazioni di più camere, l'organizzatore non garantisce al viaggiatore la sistemazione nello stesso hotel, poiché si tratta principalmente di vendite delle ultime camere nelle singole strutture. Gli hotel nei pacchetti “Kompasov as” possono fare, ma non lo sono necessariamente, parte dell'offerta catalogo della Kompas.

XIII. CONDIZIONI PARTICOLARI PER LE GITE SCOLASTICHE DELL'ULTIMO ANNO

Al momento della registrazione il viaggiatore deve indicare tutti i dati e presentare la documentazione richiesta da programma, e pagare la tassa di registrazione come indicato nella scheda di registrazione e/o nel programma di viaggio/pacchetto turistico. La tassa di registrazione è calcolata nel prezzo d'acquisto. Parte del prezzo d'acquisto pari al 30 % dell'ammontare totale va versata dal viaggiatore al più tardi entro 30 giorni dalla data di registrazione, mentre la restante parte va versata dal viaggiatore al più tardi entro 30 giorni dall'inizio del viaggio. Il viaggiatore può pagare il prezzo d'acquisto in rate mensili, con il saldo dell'ultima rata non più tardi di 30 giorni dall'inizio del viaggio. Nel caso in cui la restante parte del prezzo d'acquisto non sia pagata nei termini sopra elencati, l'organizzatore del viaggio ha il diritto di recedere dal contratto e trattenersi la tassa di registrazione già versata. L'organizzatore di viaggio trattiene la tassa di registrazione anche nel caso in cui il viaggiatore receda dal contratto entro 30 giorni dal momento della registrazione.

Il viaggiatore ha diritto di cancellare il viaggio presso la filiale in cui ha svolto la propria registrazione. Il recesso può essere presentato anche per iscritto. In tal caso l'organizzatore ha diritto a essere rimborsata delle spese relative alla cancellazione del viaggio e il cui ammontare dipende dalla data in cui il viaggiatore ha presentato la propria richiesta di cancellazione scritta. Se non è specificato diversamente nel programma, valgono i seguenti termini:

- dai 90 ai 60 giorni prima della partenza: 60 % del prezzo del pacchetto;
- dai 60 ai 30 giorni prima della partenza: 80 % del prezzo del pacchetto;
- dal 29° al penultimo giorno (1) prima della partenza: 90 % del prezzo del pacchetto;
- dal giorno della partenza e dopo la data di partenza: 100 % del prezzo del pacchetto.

Con la registrazione al viaggio ogni viaggiatore consente l'utilizzo di foto e video dal viaggio da parte della Kompas (nei quali è ripreso il viaggiatore in questione) per scopi commerciali e promozionali.

XIV. VIAGGIO CON TRASPORTO IN CORRIERA

Disposizione dei viaggiatori

Su tutti i viaggi in corriera pubblicati, l'organizzatore stabilisce l'ordine dei passeggeri in accordo con l'ordine della registrazione dei viaggiatori. Il numero del sedile può essere posizionato diversamente rispetto alle singole sigle di corriere. I sedili, in alcune corriere, non presentano numerazione, per ciò i viaggiatori sono disposti nei rispettivi sedili dalla guida dell'organizzatore. L'ordine dei sedili nei viaggi in corriera che sono organizzati in tutt'Europa con i voli in aereo, e su tutti i viaggi intercontinentali è stabilito sono nei casi in cui ciò è possibile e fattibile per la grandezza del gruppo, il tipo di programma e la modalità di esecuzione del viaggio. L'organizzatore ha diritto a modificare l'ordine dei sedili, qualora questi debbano unire i passeggeri che originariamente avrebbero dovuto viaggiare su più corriere, ma che devono essere raggruppati su un numero minore di corriere a causa del numero inferiore di viaggiatori.

XV. VIAGGI CON PERSONE MINORENNI

Se una persona che viaggia all'estero con la Kompas è minorenne o ha un'età inferiore ai 18 anni, questa deve portare con sé una dichiarazione debitamente compilata con la quale i genitori del minorenne consentono sotto la propria responsabilità, la responsabilità dei custodi legali o la responsabilità del minorenne a viaggiare con la Kompas. Se la persona minorenne non possiede tale consenso, non può viaggiare con la Kompas e la Kompas ha diritto di negare la partenza a tale persona senza diritto di rimborso.

XVI. VENDITA BIGLIETTI D'INGRESSO

Condizioni di utilizzo

Con l'acquisto dei biglietti presso la Kompas, l'acquirente riceve il regolamento interno della località in cui si svolgerà l'evento, e le condizioni di collaborazione tra la Kompas e l'organizzatore dell'evento. Una volta lasciata la località dell'evento, il biglietto non è più valido. L'inosservanza del regolamento interno e l'abuso del biglietto sono punibili e le persone possono essere allontanate dal luogo dell'evento. In questi casi, il biglietto non può essere restituito. In caso di cancellazione totale o parziale o di spostamento dell'evento, fanno fede i termini e le condizioni del singolo organizzatore. Tali informazioni sono inoltrate all'acquirente al momento dell'acquisto del biglietto presso l'organizzatore o nei punti vendita in cui è possibile acquistare i biglietti. La Kompas è solo un intermediario nell'acquisto dei biglietti e non risponde del rimborso di denaro. Si riservano i diritti per piccoli cambiamenti oggettivamente plausibili, in merito alla disponibilità o al programma. In caso di cancellazione, spostamento o modifica della disponibilità, non è previsto il rimborso delle spese (cioè l'arrivo, l'hotel, ecc.) In occasione delle dirette TV, il visitatore consente un tempo illimitato di riprese senza alcuna richiesta per compensi all'organizzazione televisiva che produce il film e ha registrato il visitatore nell'ambito dell'evento, e consente l'utilizzo di tutti i mezzi tecnici per l'elaborazione del film.

L'ingresso di dispositivi per la registrazione dell'audio e del video, come anche le bottiglie di vetro, le lattine, i bastoni, le armi, articoli pirotecnici o altro, è vietato dal regolamento interno nelle località in cui vengono organizzati gli eventi.

IL COMMERCIO, LA CONTRAFFAZIONE O ALTRI TIPI DI ABUSI DEI BIGLIETTI NON È CONSENTITO ED È VIETATO!

- conservate il biglietto come fosse denaro contante.
- Il codice a barre è unico ed è valido alla prima scannerizzazione, con le successive convalide l'ingresso non è più possibile.
- In caso di smarrimento non è prevista la sostituzione del biglietto.

L'acquirente deve prevenire l'accesso non autorizzato al biglietto. La Kompas non è responsabile per eventuali problemi che potrebbero insorgere a causa del possesso, d'invio di informazioni e di copia di queste ultime. L'organizzatore si riserva il diritto a vietare l'ingresso alle persone in caso di abuso con codici a barre identici. Eventuali richieste di rimborsi per biglietti vanno inoltrate dall'acquirente nei termini previsti all'indirizzo di posta elettronica info@kompas.si.

