

SPLOŠNI POGOJI IN NAVODILA DRUŽBE KOMPAS D. D.

I. SPLOŠNA DOLOČILA

Ti splošni pogoji in navodila so sestavni del pogodbe oziroma napotnice/vavčerja, ki jo skleneta Kompas d. d. (v nadaljevanju Kompas) oziroma pooblaščenca agencija in potnik, ki prijavlja naročilo za določen turistični aranžma.

Splošni pogoji veljajo za turistične aranžmaje, ki jih organizira Kompas, in za turistične aranžmaje drugih organizatorjev potovanj, ki jih Kompas nudi v svojih poslovnih enotah. Steje se, da veljajo Kompasovi splošni pogoji, če v teh splošnih pogojih glede turističnih aranžmajev drugih organizatorjev potovanj ni drugače določeno.

Organizator potovanja je potovalna agencija, ki je v pogodbi o potovanju navedena kot organizator potovanja in jamči za izvedbo objavljenega programa po vsebini aranžmaja.

V primeru, da je v posebnih pogojih poslovanja ali posameznem programu glede katerekoli točke teh splošnih pogojev in navodil določeno drugače, velja navedba oziroma določilo, navedeno v programu.

V primeru telefonske prodaje oziroma prodaje prek interneta se šteje, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev poslovanja takrat, ko je telefonsko oziroma po internetu naročil turistični aranžma. Z določili splošnih pogojev in navodil se potnik lahko seznanja na spletni strani <http://www.kompas.si> oziroma na katerikoli drugi strani, kjer Kompas kot ponudnik lastnih ali tujih turističnih aranžmajev posreduje svoje storitve prek interneta, kjer so posebej označeni in splošno dostopni.

Naročnik oziroma potnik je vsaka oseba, ki je opravila veljavno rezervacijo ali opravila nakup in plačilo turističnega aranžmaja ali druge storitve Kompas in se nanj nanašajo ti Splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje.

II. PRIJAVA

Potnik se lahko prijavi za turistični aranžma, ki ga nudi Kompas v svoji ponudbi, v katerikoli Kompasovi poslovalnici ali pooblaščen agenciji. Ob prijavi Kompas in potnik skleneta pogodbo o potovanju, ki je obremenitveno potrdilo o rezervaciji in vsebuje bodisi podatke o potnikovem turističnem aranžmaju bodisi se sklicuje na program aranžmaja, kjer so ti podatki navedeni. Ob prijavi je potnik dolžan navesti vse podatke in predložiti dokumente, ki jih zahteva program potovanja, ter plačati prijavnino in stroške prijave oziroma rezervacije.

Kompas za svoje storitve zaračunava naročniku standardne rezervacijske stroške in stroške za sestavo ponudbe pri prodaji turističnih aranžmajev v višini 9,00 € na prijavnico pri enodnevnih potovanjih – izletih in 18,00 € na prijavnico (vavčer) za vse ostale turistične aranžmaje. Pri sestavi kompleksnih ponudb Kompas zaračuna varščino za sestavo ponudbe v višini 30,00 €.

V primeru, da potnik ob prijavi ne navede pravih podatkov, je odgovoren za vse stroške oziroma posledice, nastale zaradi napačnih podatkov.

Prijava potnika je zavezujoča. Od nje lahko odstopi le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja (VII. točka teh splošnih pogojev). Šteje se, da je pogodba veljavna s podpisom naročnika, pa tudi s samim plačilom, ne glede na to, ali je podpisana ali ne.

Za zavezujočo prijavo se poleg izrecne pisne prijave oziroma podpisane pogodbe šteje tudi vsako naročilo, posredovano v ustni ali pisni obliki, ki vsebuje ime in priimek potnika in ostalih udeležencev, številko kreditne kartice ali identifikacijskega plačilnega instrumenta, plačilo prijavnine ali njenega dela, plačilo stroškov prijave oziroma rezervacije, konkludentno dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik posredoval zavezujočo prijavo, ali prijavo, ki vsebuje katerega koli izmed navedenih podatkov.

Ob rezervaciji na poizvedbo (RQ-request) potnik plača varščino v višini, ki je odvisna od lestvice stroškov odpovedi odgovorne organizatorja ter predvidenega datuma odhoda, in ki ni nižja od 42,00 €. Na ta način postane vse, kar je navedeno v teh pogojih oziroma pogojih odgovorne organizatorja, pravna obveznost, tako za potnika kot za organizatorja, če odgovorni organizator takšno rezervacijo na poizvedbo potrdi.

Če se potnik odloči za rezervacijo z opcijo (povpraševanje ali ponudbo) s strani organizatorja, veljajo pogoji za sklenitev pogodbe, ki so označeni na opcijskem dokumentu. Opcija ne velja in ni zavezujoča ne za potnika ne za organizatorja v primeru višje sile ali "stop bookinga".

III. PLAČILO

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvede vplačilo pri blagajni Kompas ali pooblaščen agenciji oziroma ko Kompas prejme plačilo na transakcijski račun Kompas.

Ob prijavi potnik plača prijavnino v višini 30 % cene aranžmaja oziroma toliko, kot je navedeno v programu potovanja, ter stroške rezervacije. Preostali del plačila potnik najmanj 8 dni pred začetkom potovanja oziroma kakor je navedeno v programu.

V primeru, da preostalega dela pogodbe obveznosti potnik ali njegovo prijavnino mesto ne plača v predvidenem roku, se šteje, da je odpovedal pogodbo o potovanju, in smiselno se uporabijo določila o potnikovi odpovedi pogodbe o potovanju iz VII. točke teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje.

Pravočasno in pravilno plačana prijavnina in stroški prijave jamčijo potniku, pod pogoj, določenimi v teh splošnih pogojih in navodilih za turistične aranžmaje oziroma pod pogoji, določenimi s posebnimi pogoji poslovanja ali programom, udeležbo oziroma prsto mesto na posameznem turističnem aranžmaju ali potovanju.

Potnik je ob odhodu dolžan predložiti vodji potovanja dokument o plačanem aranžmaju (napotnica/vavčer in/ali potrdilo o vplačilu); v nasprotnem primeru vodja potovanja potnika ne sprejme na potovanje oziroma aranžma. Potnik lahko plača z gotovino ali z drugim predvidenim plačilnim sredstvom. V skladu s pogoji negotovinskega poslovanja finančnih institucij v primeru negotovinskega plačila (kreditne kartice, Maestro, BA ...) turističnega aranžmaja ali druge storitve Kompas v primeru vračila plačila v nobenem primeru ne izplača gotovine, potnik pa lahko zahteva dobropis, če je do njega upravičen.

Posebni plačilni pogoji so navedeni v ponudbi in/ali v Ceniku storitev.

IV. CENE

Cene potovanja so določene s programom potovanja ter veljajo od dneva objave programa.

Potnik je ob osnovni ceni turističnega aranžmaja dolžan plačati tudi vsa obvezna doplačila (vizumi in ipd.), ki se, če niso že všteta v osnovno ceno aranžmaja, v pogodbi o potovanju seštevajo skupaj z osnovno ceno turističnega aranžmaja ter morebitnimi neobveznimi doplačili v končno ceno in tako na podlagi pogodbe o potovanju predstavljajo končno obveznost potnika.

Organizator potovanja ima pravico do povšivanja cene najkasneje do 20 dni pred začetkom potovanja, v primeru, da je prišlo do sprememb v tečaju pogodbenega (dogovorjenega) valute, do povšivanja stroškov prevoza, vključno s stroški goriva, ali do povšivanja pristojbin za določene storitve (na letalskih, v pristaniških ipd.), ki vplivajo na ceno potovanja. Povšivanje cene se izračunava z enakim odstotkom, kot je prišlo do povečanja prej navedenih elementov kalkulacije. Pogodbenik potovanja ali potnik ima pravico razrediti pogodbo o organizaciji potovanja, če podaržitev nadseže 10 % osnovne cene aranžmaja. V tem primeru ima pravico do povračila vplačanega zneska brez pravice do nadomestila škode in morebitnih stroškov vizuma, zavarovanja, cepljenja in podobnih stroškov.

O morebitni spremembi cene potovanja organizator potnika obvesti.

Kompas lahko v programu priporoči, da potnik plača storitve (dodatni oziroma fakultativni izleti, najem športne opreme, ipd.), ki bodo opravljene na kraju samem. V tem primeru Kompas ne nastopa kot organizator, ne kot posrednik, ampak zgolj kot informator. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahteve izključno pri izvajalcu oziroma ponudniku storitve na kraju samem.

Kompas lahko v programu določi ceno aranžmaja, pri tem pa izrecno navede, da se lahko ceno zniža/zviša, če se bo prijavilo določeno število potnikov oziroma nastopijo drugi natančno opredeljeni pogoji. Tako določilo v nobenem primeru ne jamči, da bodo pogoji za znižanje/zvišanje cene aranžmaja nastopili. Potnik ne more odstopiti od pogodbe, ker pogoji za morebitno znižanje cene ne bi nastopili.

Morebitni popusti in ugodnosti se med seboj vedno izključujejo ter se ne seštevajo. Če je možnih več popustov in/ali ugodnosti, si potnik izbere tisti popust ali ugodnost, ki mu najbolj ustreza in za katerega izpolnjuje pogoje. Garancija najnižje cene – gre za zavezo Kompasa do potnika za vračilo razlike v ceni turističnega aranžmaja, če po določenem terminu, določeno opredeljenem v posamezni ponudbi oziroma v katalogu, potnik najde v ponudbi Kompas isti počitniški aranžma po nižji ceni. Za isti počitniški aranžma se šteje: ista nastanitev, isti tip sobe, termin in isto odhodno letališče ter sklenjena pogodba za tak aranžma kot celota z vsemi osebam in ostalimi parametri, navedenimi v pogodbi. Členitev po posameznih parametrih ni mogoča.

V. STORITVE, VŠTETE V CENI ARANŽMAJA

Če ni v programu drugače določeno, so v ceni aranžmaja vštete prevozne (letalski prevoz – ekonomski razred), hotelske in gostinske storitve, navedene v programu potovanja ter organizacija potovanja.

Če ni v programu drugače določeno, veljajo cene posameznega turističnega aranžmaja na osebo, za nastanitev v dvoposteljnih sobah.

VI. POSEBNE STORITVE

Posebne storitve so tiste storitve, ki praviloma niso vštete v osnovni ceni aranžmaja (enoposteljna soba, posebna prehrana, dodatni izleti ipd.).

V primeru, da so v posameznem aranžmaju razpisane posebne oziroma dodatne storitve, potnik posreduje želje po teh storitvah ob prijavi, doplača pa jih k osnovni ceni aranžmaja. Objavljene cene dodatnih oziroma posebnih storitev veljajo zgolj v primeru naročila in plačila teh storitev ob naročilu in plačilu osnovnega aranžmaja na prijavnem mestu.

VII. POTNIKOVA ODPOVED ali SPREMEMBA POTOVANJA

Potnik ima pravico do odpovedi potovanja na prijavnem mestu, kjer se je prijavil. V primeru, ko potnik odpove pogodbo o potovanju, ima Kompas pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju. Višina povračila stroškov je odvisna od časa, v katerem je potnik predložil odpoved. Če potnik odpove pogodbo o potovanju, je dolžan Kompasu pokriti administrativne stroške v višini 18,00 € na napotnico oziroma vavčer.

V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju drugače določeni, veljajo pogoji, določeni v programu.

Višina povračila stroškov odpovedi aranžmaja je odvisna od časa pred dnevom začetka opravljanja storitve, v katerem je potnik odpovedal pogodbo o potovanju:

- od 45 do 30 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve - 10 % cene aranžmaja;
- od 29 do 22 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve - 30 % cene aranžmaja;
- od 21 do 15 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve - 40 % cene aranžmaja;
- od 14 do 8 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve - 60 % cene aranžmaja;
- od 7 dni do vključno dneva odhoda oziroma začetka opravljanja storitve - 100 % cene aranžmaja;
- Neudeležba brez odpovedi - 100 % cene aranžmaja.

V primerih, ko Kompas ni organizator turističnega aranžmaja, veljajo pri ugotavljanju višine stroškov zaradi odpovedi potovanja najmanj naslednji pogoji:

- do 45 dni - 10 % cene aranžmaja;
- od 44 do 35 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve - 50 % cene aranžmaja;
- od 34 dni do vključno dneva začetka opravljanja storitve - 100 % cene aranžmaja.

V vseh primerih, ko je predmet pogodbe nakup letalskih vozovnic, ima Kompas poleg stroškov odpovedi in administrativnih stroškov tudi pravico do zadržanja rezervacijske pristojbine (TSC).

Če se potnik ne pojavi ali odpove pogodbo o potovanju na dan začetka potovanja ali celo po njegovem začetku, ga Kompas oziroma drug organizator potovanja bremeni za celotno vrednost aranžmaja.

V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odpovedi pogodbe o potovanju drugače določeni, veljajo pogoji, določeni v programu.

Ob odpovedi pogodbe o potovanju mora potnik podpisati odpovedni dokument, ki mu ga v podpis ponudi prodajni svetovalec. V primeru, da zavrne podpis tega dokumenta, se šteje, kot da pogodbo o potovanju ni odpovedal. Med potovanjem lahko potnik prekine potovanje na svojo željo in s pisno izjavo o prekinutvi. Če potnik med potovanjem potovanje prekine, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delo ne v celoti.

Če potnik med potovanjem po svoji želji spremeni program oziroma ne potuje po programu, ki je sestavni del pogodbe s Kompasom, se šteje, da je potnik odstopil od pogodbe med potovanjem. Tudi v tem primeru nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delo ne v celoti. V tem primeru pa je potnik odgovoren za stroške in škodo, ki jo je s spremembo programa povzročil.

V primeru spremembe programa na lastno željo ali zaradi višje sile, ne da bi za to obstajali razlogi na strani Kompas zaradi nepravilno opravljene storitve, potnik nima pravice zahtevati kakršnekoli odškodnine ali znižanja cene.

Potnik oziroma organizator potovanja na zahtevo potnika lahko po sklenitvi pogodbe spremeni ime ali število potnikov, nastanitev, datum potovanja, vendar le pod pogojem, da je taka sprememba možna brez odpovedi aranžmaja. Za vsako tako spremembo Kompas zaračuna potniku administrativne stroške v višini 15,00 €. V primerih, ko pa so stroški spremembe višji, se zlasti, kadar aranžma obsega tudi prevoz s čarterjem ali prevoz z redno letalsko linijo, in nastanejo tudi stroški zaradi odpovedi in spremembe s strani izvajalcev, pa Kompas zahteva povrnitev dejanskih stroškov, nastalih zaradi spremembe.

VIII. ODSTOPNINA ZA PRIMER ODPOVEDI ARANŽMAJA ali ZAVAROVANJE RIZIKA ODPOVEDI pri ZAVAROVANJCI

Če potnik ob prijavi predvideva, da se morada zaradi določenih okoliščin (ki utegnejo nastopiti pri njem ali v njegovi ožji družini) potovanja ne bo udeležil, lahko vplača odstopnino. Sporazum o odstopnini se lahko sklene najkasneje na dan potrditve rezervacije in velja le v primeru uradnih pozivov, nepričakovanega poslabšanja zdravstvene stanja ali smrti v ožji družini (zakone, starši, otroci). Potnik lahko uveljavlja povračilo vplačanega zneska iz naslova vplačane odstopnine le ob predložitvi ustreznega pisnega dokazila.

Odstopnina znaša 5 % cene aranžmaja. S programom se lahko posebej določijo drugačna višina odstopnine, oziroma, da plačilo odstopnine ni mogoče.

Ne glede na plačano odstopnino ima Kompas v primeru potnikove odpovedi potovanja pravico do povrnitve administrativnih stroškov, ki znašajo 18,00 € po napotnici/vavčerju ter pravico do zadržanja zneska vplačane odstopnine. V primeru, ko je predmet pogodbe o potovanju nakup letalske vozovnice, Kompas poleg administrativnih stroškov zadrži tudi rezervacijsko pristojbino (TSC). Potnik ima iz naslova vplačane odstopnine torej pravico do povračila vplačanega zneska za pogodbeno dogovorjene turistične storitve, zmanjšane za administrativne stroške, vplačila odpovednega rizika in TSC. Kompas ne odgovarja za druge morebitne stroške, ki jih je imel potnik zaradi načrtovanega potovanja ali druge turistične storitve po pogodbi o potovanju (npr. stroški cepljenja, vizum, potni stroški ipd.).

Potnik ima pravico do uveljavljanja vračila plačila na podlagi vplačane odstopnine v primeru, da pogodbo o potovanju zaradi zgoraj naštetih razlogov odpove najkasneje do dve uri pred začetkom potovanja. Kot začetek potovanja, ki se začne z organiziranim avtobusnim, letalskim ali ladjiskim potovanjem, se šteje ura avtobusnega, letalskega ali ladjiskega odhoda. V primeru, ko v turistični aranžma ni vključen organiziran prevoz, pa se kot začetek potovanja šteje ura, ko bi potnik lahko dejansko prevzel nastanitveni objekt (običajno ob 14.00).

Če potnik potovanja ne začne na dan, ki je določen kot začetek potovanja in potovanja pred začetkom pisno ne odpove, nima pravice do uveljavljanja vračila vplačila na podlagi vplačane odstopnine. Pri turističnih aranžmajih, v katere ni vključen organiziran prevoz, potnik nima pravice do vračila vplačanega zneska na podlagi odstopnine, če se na dan začetka potovanja ne zgleda v nastanitvenem objektu.

Šteje se tudi, da potnik ni začel potovanja oziroma da je odstopil od pogodbe, kadar potnika ne sprejme na prevoz prevoznik (letalski, ladjiski, avtobusni in podobno) iz kakršnihkoli razlogov, ki so lahko varnostne ali regulativne narave, ne glede na to, ali se je to zgodilo na začetku potovanja ali med potovanjem. Potnik je v takem primeru odgovoren za vso povzročeno škodo in ne more uveljavljati nobenih vračil na podlagi vplačane odstopnine. Potnik prav tako nima pravice do povračila iz naslova odstopnine v primeru, ko ne predloži ustreznega pisnega dokazila o opravičenem razlogu odpovedi potovanja.

Zahtevka za uveljavitev odstopnine ni mogoče uveljavljati po datumu začetka potovanja, kakor tudi ne za čas neizkoriščenega dela potovanja.

V drugih primerih dokumentirane višje sile, ki ne spadajo med dogodke, ki jih krije odstopnina in zaradi katerih potnik odpove potovanje oziroma odstopi od pogodbe, ima Kompas pravico do povračila vseh svojih že nastalih stroškov, kakor tudi tistih, ki nastanejo z odpovedjo potovanja. Višja sila mora biti dokumentirana z veljavnimi uradnimi dokumenti in taka, da je pred sklenitvijo pogodbe ni bilo mogoče predvideti ali se ji izogniti.

V primeru, da potnik sklene zavarovanje rizika odpovedi turističnega potovanja pri kateri izmed zavarovalnic, se potnikove pravice iz naslova zavarovanja rizika odpovedi uveljavljajo pri tej zavarovalnici, pri čemer se uporabljajo splošni pogoji poslovanja zavarovalnice. Potek reševanja škodnega primera in čas reševanja škodnega primera je v pristojnosti zavarovalnice, preko katere je sklenjeno zavarovanje rizika odpovedi.

IX. ORGANIZATORJEVA PRAVICA DO ODPOVEDI POTOVANJA

Kompas si pridržuje pravico do odpovedi potovanja najkasneje 7 (sedem) dni pred predvidenim odhodom, če se za potovanje ne prijavi potrebno, v programu ali pogodbi o potovanju, navedeno število potnikov.

Če v programu ali v pogodbi o potovanju ni drugače navedeno, je najmanjše število potnikov v določenem prevoznem sredstvu naslednje:

- za potovanje z avtobusom – najmanj 40 potnikov po avtobusu;
- za potovanje na rednih letalskih progah v Evropi – najmanj 20 potnikov v posamezni skupini;
- za potovanje na medcelinskih letalskih progah – najmanj 15 potnikov v posamezni skupini;
- za potovanje s posebnimi letali, vlakali ali hidrokrilnimi ladjami – najmanj 80 % zasedenosti le-teh.

V primerih, ko Kompas izrecno pisno jamči odhod oziroma zagotavlja odhod, potovanja ne more odpovedati.

Kompas si pridržuje pravico do popolnega ali delnega odstopa od pogodbe, če pred izvajanjem ali med izvajanjem programa nastopijo izredne okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, odstraniti ali se jim izogniti, za Kompas pa te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe. Pri turističnih aranžmajih ter ostalih turističnih storitvah, kjer je ustrezno vreme bistven pogoj za izpolnitev programa, se odstop od pogodbe zaradi slabega oziroma neustreznega vremena šteje kot odstop od pogodbe zaradi izrednih okoliščin. V tem primeru ima potnik pravico le do povrnitve vplačanega zneska ali do prenoša vplačanega zneska na drug termin.

Kompas lahko odpove pogodbo oziroma odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neopredeljeno krši določbe pogodbe, ki jo je sklenil s Kompasom, predvsem če se ugotovi, da je potnik namerno sporočil napačne podatke o številu potnikov ali njihovi starosti, oziroma je med potovanjem prišlo do sprememb, potnik pa o tem ni obvestil Kompas.

Kompas si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda oziroma do odpovedi potovanja zaradi spremembe letalskega letnega reda ali nastopa višje sile ter pravico do spremembe smeri potovanja, če se spremeni potniški potovanje (nov vozni red, negotov položaj) v državi, kjer je organiziran program, naravne nesreče ali drugi nepredvideni vzroki, na katere Kompas ne more vplivati), brez posebne odškodnine in po veljavnih predpisih v potniškem prometu.

Kompas ne more prevzeti odgovornosti za spremembe programa zaradi nastopa kakršnekolikvi višje sile med potekom programa. V teh primerih lahko potnikom zagotovijo storitve v spremenjeni obliki, glede na obstoječe možnosti.

V primeru, da Kompas odpove potovanje, ima potnik pravico do celotnega povračila vplačane cene aranžmaja. V primeru Kompasove odpovedi potovanja potnik nima pravice do povračila stroškov vizuma, potrebnega za vstop v državo, kamor naj bi se potovalo, ali stroškov cepljenj, ki so bili s programom zahtevani.

Kompas o kakršnokoli naknadni spremembi programa potnika nemudoma obvesti. Če Kompas oziroma drug organizator potovanja odstopi od pogodbe med njenim izpolnjevanjem, ima pravico do pravičnega plačila za dogovorjene storitve. Prav tako potnik nima pravice do povračila administrativnih stroškov in zavarovanja, sklenjenega pri zavarovalnici.

Kompas ne odgovarja za zamude letal, ladij ali vlakov, kakor tudi ne za spremembe programa, ki bi nastale kot posledica takšnih zamud.

V primeru, da Kompas zaradi izrednih okoliščin, ki jih ni mogoč pričakovati, niti se jim izogniti ali jih odvrniti, na kraju samem ne more zagotoviti nastanitve potnikov v dogovorjenem objektu, lahko nastani potnike v objektu iste kategorije ali višje kategorije in samo v dogovorjenem kraju.

X. POTOVALNI DOKUMENTI IN OSTALE POTNIKOVE OBVEZNOSTI

Potnik se je dolžan informirati o veljavnih predpisih o potnih listinah, vizumih, deviznih, carinskih in zdravstvenih predpisih. Potnik je dolžan skrbeti, da on osebo ter njegovi dokumenti in prtljaga ustrezajo pogojem, predvidenim z obmejnimi carinskimi, zdravstvenimi in drugimi predpisi svoje države, kakor tudi tiste, v katero ali skozi katero potuje.

Potnik, ki se prijavlja za potovanje v tujino, mora imeti veljaven potni list ali drug ustrezen veljaven osebni dokument, s katerim lahko vstopi v posamezno državo.

V primeru, da posamezne države pogujejo vstop v državo z določeno časovno veljavnostjo potovalnega dokumenta pred iztekom veljavnosti na dan vstopa, je dolžan potnik na ta določila sam paziti in Kompas za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitve potovanja potnika iz tega naslova ne odgovarja.

Potnik sije dolžan pred potovanjem oziroma do roka, ki je v programu določen, pridobiti vize za države, v katere potuje in opraviti cepljenja, ki so za te države zahtevana. Če potnik teh obveznosti ne izpolni, ravna Kompas po določilih o potnikovi odpovedi potovanja. V primeru, da potniku vizum ureja Kompas, le-ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Stroškov pridobitve ter samih vizumov Kompas potniku ne vrača. Kompas ne jamči za točnost informacij, pridobljenih od pristojnih veleposlanstev. V primeru zavrnitve vstopa v državo ali drugih ovir nosi vse stroške potnik sam. Posredovanje Kompas pri pridobitvi vizuma ni všteto v ceni potovanja, ampak se plača posebej. Šteje se, da si potnik ureja vizum sam, kadar Kompasu ne dostavi za ureditev vizuma potrebnih dokumentov v roku, določenem v programu ali ponudbi.

Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu (letalski, ladijski, avtobusni ...) je potnik dolžan ob prijavi posredovati vse potrebne podatke o vseh udeležencih potovanja ali letovanja, ki jih prijavlja. Podatki se morajo v celoti natančno ujemati s podatki v uradnih dokumentih, ki so jih udeleženci potovanja dolžni v skladu s predpisi o prestopu državne meje in ustreznimi tujimi zakonodajnimi akti nositi s seboj. V primeru, da napačni podatki povzročijo zamudo, dodatne stroške ali prekinitve potovanja, odgovarja za vse nastale stroške udeležencem potovanja zgolj potnik sam.

Potnik je dolžan spoštovati hišni red v gostinskih in hotelskih objektih ter dobronamerno sodelovati s predstavniki organizatorja in izvajalcem storitev. Če potnik ne upošteva svojih obveznosti, odgovarja organizatorju za povzročeno škodo, organizator pa odklanja vsakršno odgovornost za škodo, ki bi jo potnik lahko utrpel v takem primeru. Na potovanju se je potnik dolžan obnašati tako, da ne ogroža življenja ali zdravja svojih sopotnikov in ne ogroža samega poteka potovanja. V primeru, da se potnik obnaša v nasprotju s tem določilom, ga ima predstavnik organizatorja pravico izločiti z nadaljnjega potovanja brez povračila kakršnihkoli stroškov, razen plačil, ki se plačujejo na kraju samem.

XI. OBVESTILA PRED ODHODOM / POTOVANJEM

Kompas potnikom obvestil pred potovanjem s klasično pošto ne pošilja, razen če v programu ni drugače določeno. Potniki prejmejo obvestilo pred potovanjem na svoj elektronski naslov (v primeru, da so ga podali ob prijavi), sicer pa obvestilo lahko prevzamejo na svojem prijavnem mestu, kjer je dostopno najkasneje pet (5) do sedem (7) dni pred začetkom potovanja. Kompasovim potnikom sta na voljo tudi elektronski naslov obvestila@kompas.si in telefonska številka 01 2006 111, kjer lahko obvestilo tudi naročijo. Obvestila pred potovanjem za enodnevnne izlete ter za vse aranžaje v Sloveniji in Hrvaški z lastnim prevozom se ne pripravljajo, saj so vsi napotki navedeni v programu potovanja.

V primeru, da potnik do tri (3) dni pred odhodom ne prejme obvestila na svoj elektronski naslov, je naprošen, da se obrne na svoje prijavno mesto, oziroma ne zgoraj navedeni e-naslov in/ali telefon.

Škoda, ki bi nastala, ker bi potnik podal nepopoln ali nepravilen naslov (klasični in/ali elektronski) za namen izpolnitve napotnice/vavčerja, pogodbe in/ali obvestila, nosi potnik.

XII. ZDRAVSTVENI PREDPISI

Po predpisih Svetovne zdravstvene organizacije se je za potovanje v določene države potnik dolžan cepiti in si priskrbiti ustrezen dokument. Cepljenje je tudi obvezno, če je tovrsten predpis sprejet po sklenitvi pogodbe o potovanju; to ni opravičljiv razlog za prekinitve pogodbe, če ne bi obstajale kontraindikacije za potnikovo zdravje. V tem primeru je potnik dolžan predložiti zdravniško potrdilo. V primeru, da so v programu za potovanje navedena oziroma zahtevana določena cepljenja, si mora vsak potnik sam priskrbiti mednarodno potrdilo - rumeno knjižico, z vpisanimi opravljenimi cepljenji. Kompas ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitve potovanja, zaradi potnikovega nespoštovanja zdravstvenih predpisov države, v katero vstopa, ali programa, na katerega se je prijavil, kakor tudi ne za stroške povezane s tem.

XIII. PRTLJAGA

Za prevoz prtljage ni odgovoren organizator, agent ali posrednik, ti ne odgovarjajo za uničeno ali izgubljeno prtljago, prav tako tudi ne za krajo prtljage in/oziroma drugih dragocenosti v hotelu. Prijave izgubljene ali poškodovane prtljage potnik sam naslovi na prevoznika, hotel oziroma drugega neposrednega ponudnika storitve. Za prevoz posebne prtljage, kot je kolo, surf, golf oprema ..., mora potnik prevozniku plačati doplačilo, in sicer običajno ob odhodu neposredno na letališču. V vsakem primeru je prevoz tovrstne prtljage obvezno najaviti že ob prijavi, letalski prevoznik pa si zaradi omejitve omejene kapacitete vseeno v vsakem primeru pridržuje pravico do zavrnitve prevoza trave prtljage. Vse stroške oziroma škodo, ki bi zaradi tega nastala, nosi potnik sam.

Prevoz prtljage do določene teže, ki jo določa prevoznik, je brezplačen. Pri letalskem prevozu ima potnik pravico do brezplačnega prevoza določene teže prtljage (po določilih prevoznika), vsak dodatni kilogram pa doplača potnik sam na kraju samem, v ustrezni valuti oziroma po določilih letalskega prevoznika. Otroci do dveh let nimajo pravice do brezplačnega prevoza prtljage.

Pri letalskem prevozu je za prtljago odgovorna izključno letalska družba, na podlagi predpisov, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu.

V primeru izgube prtljage potnik izpolni obrazec PIR letalske družbe, ki je opravila prevoz ter izpolnjena preda predstavniku letalske družbe, en izvod pa zadrži zase. Na podlagi obrazca mu letalska družba izplača odškodnino, po predpisih, ki veljajo v mednarodnem letalskem potniškem prometu.

Kompas ne odgovarja za krajo ali poškodovanje potnikove prtljage ali drugih osebnih stvari, dragocenosti in dokumentov iz nastanitvenih objektov (hotelskih sob, apartmajev ipd.) in prevoznih sredstev (letal, avtobusov, ladij ipd.).

XIV. TOČNOST PREVOZNIKOV

Kompas ne odgovarja za točnost prevozov v kopenskem, morskem in letalskem prometu, kadar se le-ta opravlja z javnimi prevoznimi sredstvi, na rednih ali izrednih potniških prevozih, plovh ali poletih. Odgovornost prevoznikov je ustrezno določena v pogodbi med potnikom in prevoznikom, ki stopi v veljavo z uporabo prevoznega sredstva. Kompas ne odgovarja za škodo, ki bi nastala iz naslova zamud, odpovedi ali spremembe prevoza ali prevoznega sredstva.

Kompas si pridržuje pravico do spremembe voznega reda, tipov letal, prevoznika in smeri poleta (vmesni postanki, leti preko drugega letališča ipd.), ki nastopijo zaradi različnih tehničnih in organizacijskih razlogov. Prav tako lahko pride do zamud, ki so največkrat posledica preobremenjenosti zračnega prostora, stavk in slabega vremena, nanje pa organizator nima vpliva.

Spremembe iz prejšnjega odstavka pri paketnih potovalnih aranžmajih ne štejejo za spremembo programa potovanja, saj sta prvi in zadnji dan potovanja namenjena izključno prihodu in odhodu na destinacijo in z nje ter s tem povezanimi aktivnostmi, ne pa tudi počitku.

Potnik je dolžan 48 ur pred vrnitvijo pri predstavniku organizatorja preveriti uro povratka, razen če potuje v skupini s Kompasovim vodnikom.

XV. IZGUBA DOKUMENTOV

Če potnik med potovanjem izgubi dokumente ali so mu le-ti ukradeni, so pa nujno potrebni za nadaljevanje potovanja ali za vrnitev v domovino, si potnik na lastne stroške priskrbi nove.

Pri urejanju formalnosti v zvezi s tem se potnik lahko za nasvete in pomoč obrne na vodjo potovanja ali Kompasovega predstavnika oziroma predstavnika organizatorja potovanja, ki organizira potnikov turistični aranžma.

V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do kakršnegakoli

povračila vplačanega potovanja ali povrnitve stroškov.

XVI. INFORMACIJE

Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, Kompas ne obvezujejo bolj kot navedbe v programu ali ponudbi. V primeru dvoma se vedno šteje za veljavno: pisna ponudba, pisna informacija ali pisna razlaga. Povprečna skrbnost stranke, ki svoje storitve naroča prek spleta ali telefonske prodaje in je torej večja uporabe tovrstnih storitev, je, da si vse zanj pomembne informacije pridobi sama prek spletnih strani nastanitvenega objekta ali počitniške dejavnosti.

NAVODILA IN POSEBNI POGOJI TER KORISTNE INFORMACIJE, ki so objavljeni v katalogih in/ali cenikih, veljajo za vse aranžmaje, tako za skupinske kot individualne odhode, za razpisane in posebej pripravljene programe, če ni v njih drugače navedeno, in rezervirane storitve, ter so sestavni del SPLOŠNIH POGOJEV.

Fotografije, objavljene na internetu in v reklamnih materialih, so informativne narave, zato Kompas ne jamči za polnost ali verodostojnost podatkov ter videz, kadar tako jamstvo ni izrecno navedeno.

Navedbe v vremenskih tabelah so večletno statistično povprečje in služijo zgolj kot orientacija potniku, zato Kompas ne odgovarja v primeru neskladja teh podatkov z dejanskim stanjem.

XVII. KATEGORIZACIJE NASTANITVENIH OBJEKTOV IN SPLOŠNO O HIŠNIH REDIH

Nastanitve v programih so označene v skladu z uradno nacionalno kategorizacijo v posameznih državah, veljavno v času izdaje programa, na katero organizator nima nikakršnega vpliva. Standardi turističnih ponudb med izbranimi cilji so različni in neprimerljivi. Pri tem je treba upoštevati, da merila kategorizacije v nekaterih turističnih destinacijah bistveno odstopajo od meril, ki veljajo v Republiki Sloveniji oziroma v večini zahodnoevropskih držav, zato se v teh državah priporoča rezervacija nastanitve višje kategorije.

Organizator ne prevzema odgovornosti za katerokoli pisno ali ustno informacijo, podano s strani pooblaščenega agencije organizatorja, ki ni v skladu z opisi storitev v njegovem programu.

Hišni redi, prehrana, storitve, plaža kakor tudi ostala ponudba hotelov so pod nadzorom krajevnih turističnih organizacij. Tudi na te elemente organizator nima ni- kakršnega vpliva.

Pri aranžmajih, označenih z "all inclusive", je treba pozorno prebrati opis storitev v programu oziroma ponudbi, saj ne kaže enake vsebine »all inclusive« ponudb. Običajno je osnovna storitev pri »all inclusive« ponudbi polni penzion (zajtrk, kosilo in večerja), pri obrokih je všteta pijača (lokalna).

Če potnik pri rezervaciji ne doplača sobe s posebnimi značilnostmi (pogled na morje, balkon, lega - orientacija, določeno nadstropje), je nastanjen v eni od sob, ki so uradno registrirane za izdajanje gostom v hotelu. Razdelitev sob je v pristojnosti hotelierjev, organizator potovanja nima pri tem nobenega vpliva, potnikove želje lahko posreduje, ne more pa zagotoviti, da bodo le-te tudi izpolnjene. Pri nastanitvi v enoposteljni sobi mora potnik upoštevati, da le-ta navadno ne ustreza standardu dvoposteljne sobe, da je navadno manjša in ima slabšo lego. Pri nastanitvi v triposteljni sobi mora potnik upoštevati, da gre največkrat dejansko za dvoposteljno sobo s pomožnim ležiščem, pri čemer nastanjen tretje osebe ne ustreza standardu nastanitve drugih dveh oseb. Navadno gre za zložljivo posteljo, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je primerna za otroke.

XVIII. REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE

Potnik mora nepravilnosti oziroma pomanjkljivosti grajati na kraju samem, vodi potovanja, Kompasovemu predstavniku oziroma predstavniku organizatorja potovanja, ki organizira potnikov turistični aranžma, neposrednemu izvajalcu storitev oziroma pooblaščenim lokalni agenciji. V primeru, da bi bila po vsebini sodeč reklamacija lahko rešena na kraju samem (na primer pomanjkljiva čistoča sobe, oprema, lega sobe ipd.), potnik pa ni grajal napake na kraju samem in o nepravilnosti ni obvestil zgoraj navedenih oseb, se šteje, da se je potnik strinjal s tako opravljeno storitvijo in je s tem izgubil pravico do vlaganja kasnejših reklamacij z zahtevu po znižanju cene storitve oziroma plačilu škode. Kompas ne bo obravnaval reklamacije, ki ji potnik ni priložil zapisnika predstavnika organizatorja oziroma plačilu škode. Reklamacije, ki bi izkazoval, da pomanjkljivosti ni bilo mogoče reševati na kraju samem.

Pritožbeni postopek: Potnik takoj na kraju samem reklamira neustrezno storitev pri predstavniku organizatorja, v njegovi odsotnosti pa ponudniku storitve. Potnik mora pri odpravljanju vzroka pritožbe sodelovati s predstavnikom z dobrim namenom. Če potnik ne sprejme ponujene rešitve reklamacije, ki ustreza vplačanim storitvam po programu, Kompas ne bo upošteval kasnejših zahtev za povrnitev škode ali znižanje cene potovanja. Če vzroka pritožbe ni možno odpraviti, potnik s predstavnikom sestavi pisno poročilo. Po vrnitvi s potovanja mora potnik v zakonskem roku, to je v dveh mesecih od zaključka potovanja, poslati pisno pritožbo s priporočeno pošto na naslov: Kompas d. d., Pražakova 4, 1000 Ljubljana, ter priložiti dokaze, ki bodo dokazovali utemeljenost pritožbe (obvezno pisno potrdilo s podpisom predstavnika ali ponudnika storitve, morebitne račune zaradi dodatnih stroškov ipd.). Organizator je dolžan prvič pisno odgovoriti potniku v 8 dneh po prejemu pritožbe, dokončno pa v primernem roku, potrebnem za pridobitev informacij o vzroku pritožbe pri ponudniku storitve; oziroma, v času, ki je potreben, da pridobi informacije od tretjih oseb v skladu z 89č. členom Obligacijskega zakonika. Dokler organizator ne izda odgovora na reklamacijski zahtevek potnika, se potnik odreka posredovanju pritožbe tretjim osebam in pristojnim institucijam ali dajanju informacij medijem in drugim javnostim.

Organizator bo reševal samo pritožbe, kjer vzroka ni bilo možno odpraviti na kraju samem. V primeru reklamacije za potovanje, pri katerem Kompas ni organizator potovanja, bo Kompas pritožbo posredoval odgovornemu organizatorju potovanja in o rešitvi reklamacije potnika pisno obvestil. Tudi organizatorji imajo krajši čas za oddajo pritožb, in sicer 30 dni, zato mora potnik poslati reklamacijo v najkrajšem možnem času. V primeru, da Kompas nastopa zgolj v vlogi informatorja, mora potnik vse reklamacijske zahteve uveljavljati na kraju samem pri dejanskem organizatorju dodatnega izleta, ogleda ipd. Brez pisne reklamacije Kompas ne obravnava zahtevkov za znižanje cen ter odškodninskih in drugih zahtevkov.

Reklamacija mora biti podpisana, vložiti pa jo lahko vsak potnik sam v svojem imenu ali pa za to pisno pooblasti tretjo osebo. Pooblastilo mora biti priloženo reklamaciji, sicer Kompas take reklamacije ne bo obravnaval. Prav tako Kompas ne bo obravnaval reklamacij, ki ne bodo poslane na zgoraj navedeni naslov. Reklamacije so lahko poslane tudi preko elektronske pošte izključno na elektronski naslov kakovost@kompas.si, vendar morajo vsebovati vse, kar morajo vsebovati reklamacije, ki so poslane po pošti. Reklamacija mora biti utemeljena. Potnik naj reklamaciji zato priloži ustrezne dokaze in/ali ustrezno potrdilo hotelierja, prevoznika oziroma druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik svoj zahtevek uveljavlja.

V skladu z 89č. členom Obligacijskega zakonika se omeji največja odškodnina zaradi nepopolne opravljene storitve na vplačani znesek. Potnik ima pravico do odškodnine v višini realne vrednosti neizvedenih storitev. To določilo ne velja v primeru, da ima Kompas pravico do odpovedi aranžmaja ali spremembe programa, skladno z določili teh splošnih pogojev in zakona. Omejitve odgovornosti velja za vsa potovanja, za katere je sklenjena pogodba o potovanju. Potnik ni upravičen do nadomestila izgubljenega dobička ter povračila nematerialne škode in stroškov, ki iz nje izvirajo.

XIX. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Kompas pridoblene osebnne podatke o potnikih varuje skladno z vsimi predpisi na področju varovanja in prostega pretoka osebnih podatkov, ter je zavezan k najvišjim standardom zagotavljanja varstva posameznikovih pravic. Kompas osebnne podatke primarno obdeluje z namenom sklenitve oziroma izpolnjevanja pogodbe, lahko pa tudi za namene neposrednega trženja in obveščanja o ponudbi Kompas ali njegovih partnerjev, raziskave trga, vodenja analiz poslovanja, segmentacije kupcev in statistične obdelave. Podatkov ne posreduje tretjim osebam, v kolikor za to ne obstaja z zakonom predvidena pravna podlaga.

Osebnih podatki se lahko obdelujejo na podlagi zakona, na podlagi pogodbenega razmerja, če gre za osebnne podatke, ki so potrebni za izpolnjevanje pogodbenih obveznosti ali uveljavljanje pravic iz pogodbenega razmerja, zaradi zakonitih interesov, za katere si prizadeva upravitelj ali tretja oseba, je to potrebno za zaščito življenjskih interesov posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, ali druge fizične osebe in na podlagi izrecne privolitve posameznika za obdelavo osebnih podatkov dane skladno s predpisi s področja varovanja in prostega pretoka osebnih podatkov. Soglasje, ki ga za obdelavo poda potnik, se lahko v vsakem trenutku spremeni, ali umakne v celoti. Vsak potnik lahko s svojimi soglasji upravlja na povezavi: gdpr.kompas.si.

Potnik ima najmanj naslednje pravice:

- pravico do dostopa do podatkov;
- pravico do popravka;
- pravico do izbrisa (»pravica do pozabex«);
- pravico do omejitve obdelave;
- pravico do prenosljivosti podatkov;
- pravico do ugovora.

Kompas imenuje za zagotavljanje varstva pravic potnikov Pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov. Zahtevek v zvezi s pravicami potnikov na področju varovanja in prostega pretoka osebnih podatkov sprejema na elektronski naslov gdpr@kompas.si, ali po pošti na naslov Kompas d. d., Pražakova ulica 4, 1000 Ljubljana. Z namenom zagotavljanja kar se da visokega standarda varovanja osebnih podatkov potnikov, je Kompas sprejel posebno Politiko varstva osebnih podatkov, ki je sestavni del Splošnih pogojev in hvodil, ter je dostopna na: www.kompas.si/portaldoc/help/podatki.asp?m=politika_varstva_osebnih_podatkov.htm

XX. POSEBNA DOLOČILA ZAKONA O VARSTVU POTROŠNIKOV

Izveličiz Zakona o varstvu potrošnikov (Ur. l. RS št. 98/2004-UPB2, 126/2007, 86/2009, 78/2011), v nadaljevanju: ZVPot), ki se nanašajo na organizacijo turističnih aranžmajev:

Uporaba: ZVPot se nanaša izključno na potrošnike.

Obseg uporabe: ZVPot se nanaša izključno na paketne turistične aranžmaje in ne na druge turistične storitve.

Dogodek:	Rok:
Možnost odpovedi potovanja zaradi potovanja zaradi premajhnega števila prijavljenih udeležencev	Obvestilo potnikom najkasneje 7 dni pred odhodom
Dvig cene - le zaradi sprememb cene goriv, tarif, menjalnih tečajev	Obveščena stranka 20 dni pred odhodom, možnost odstopa s strani stranke če je povečanje višje od 10% vrednosti aranžmaja
Rok za reklamacijo	2 meseca od konca potovanja
Odgovor na reklamacijo	8 dni po prejemu reklamacije
Menjava stranke na željo stranke	8 dni pred odhodom, če je spremembo še mogoče urediti - na stroške stranke

XXI. KONČNE DOLOČBE

V vseh cenah iz ponudbe Kompas je davek na dodano vrednost že vključen. V primeru spora med strankami je pristojno sodišče, kjer ima kupec stalno bivališče. Ti splošni pogoji veljajo za vse pogodbe, sklenjene od dneva objave teh pogojev na spletni strani <http://www.kompas.si>.

POSEBNI POGOJI IN NAVODILA

Ti posebni pogoji veljajo za določene posamezno našete turistične aranžmaje (medcelinska potovanja, križarjenja, jezikovne šole v tujini, katalog Zima, katamaran, ponudbe za zaključene skupine ...) v tistem delu, ki se razlikuje od teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje, drugače veljajo tudi za te aranžmaje splošni pogoji za turistične aranžmaje in navodila oziroma določilo v posameznem programu, če je tam drugače določeno.

I. V PRIMERU NASTANITVE V APARTMAJH

V primeru, da temelji želja, naročen in plačani turistični aranžma na nastanitvi v apartmajskih objektih oziroma posameznih apartmajh, je možen vstop v apartmaje po 6.00 uri na dan začetka posameznega aranžmaja. Zadnji dan posameznega aranžmaja je potrebno apartma zapustiti do 10.00 ure.

II. V PRIMERU POSAMEZNE PRILJAVE OB NASTANITVI V DVOPOSTELJNIH SOBAH

V primeru posamezne priljave za turistične aranžmaje ali potovanja lahko potnik glede na določilo drugega odstavka V. točke teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje, prepusti Kompas, da mu nudi pomoč pri iskanju sopotnika na istem turističnem aranžmaju, s katerim bo delil sobo oziroma je pripravljen za njim deliti sobo. Ne glede na omenjeno pa mora posamezno prijavljeni potnik ob prijavi plačati doplačilo za enoposteljno sobo, za primer, da Kompasu takega potnika posamezno prijavljenemu potniku ni uspelo najti.

V primeru, da se posamezno prijavljenemu potniku najde sopotnik v skladu s prvim odstavkom te točke, se takemu potniku vrne doplačilo za nastanitve v enoposteljni sobi oziroma se doplačilo obračuna pri končnem plačilu potovanja.

V kolikor bi tak potnik in sopotnik (kot sta navedena v prejšnjih dveh odstavkih) med samim potekom potovanja ugotovila, da bi kljub vsemu želela biti vsak zase nastanjena v enoposteljni sobi, se jima to omogoči samo, če je to na kraju samem, glede na razpoložljivost kapacitet, možno. Stroški pa bremenijo vsakega od obeh potnikov do polovice.

III. ZA MEDCELINSKA POTOVANJA

Prijave potnikov za medcelinska potovanja in medcelinske turistične aranžmaje sprejemajo vse poslovalnice Kompas in druge pooblaščenice turistične agencije do zasedenosti prostih mest, vendar pa najkasneje do 60 dni pred odhodom. V primeru, da izvedbene možnosti posameznega potovanja oziroma turističnega aranžmaja to dopuščajo, je prijava možna tudi znotraj 60 dnevnega roka. Ob prijavi plača potnik prijavino v višini 30 % vrednosti potovanja oziroma aranžmaja, preostali del pa plača najkasneje 14 dni pred začetkom potovanja.

V primeru potnikove prijave na potovanje oziroma turistični aranžma znotraj 60-dnevnega roka do začetka potovanja oziroma aranžmaja Kompas ne jamči razpisanih pogojev potovanja oziroma aranžmaja, ampak trenutno najugodnejše pogoje.

Kompas ne odgovarja za spremembe prehodnih ali odhodnih časov letalskih poletov, ki jih lahko letalski prevoznik spreminja, zato mora potnik pred posameznim odhodom oziroma ob vsaki prekinitvi potovanja preveriti in potrditi nadaljnji urnik potovanja najmanj 48 ur pred potovanjem.

Posebni pogoji za medcelinska potovanja veljajo za vse medcelinske turistične aranžmaje in so dostopni v tiskani obliki v katalogu ter na spletni strani www.kompas.si.

IV. ZA ARANŽMAJE SMUČANJE

Pomanjkanje snega ni razlog, ki bi štel za višjo silo, zato Kompas ravna v primeru odpovedi potovanja s strani potnika zaradi pomanjkanja snega v skladu s splošnimi pogoji za primer potnikove odpovedi potovanja. Izrečno tudi navajamo, da je odstopnina v primeru najema apartmaja izključno za odpoved najema celotnega apartmaja in ne posameznih oseb.

V. ZA KRIŽARJENJA

Posebni pogoji za križarjenja veljajo za vsa križarjenja in jih potnik prejme ob prijavi ter so na voljo kot posebna tiskana priloga, dostopni pa so tudi na spletni strani www.kompas.si.

Pri turističnih aranžmajih, kjer je izvajalec programa na strani predstavnikov katamarana, si Kompas v primeru za plovbo neustreznega vremena pridržuje pravico odpovedati pogodbo o potovanju. Kompas si pridržuje pravico do odpovedi potovanja zaradi neustreznega vremena tudi tik pred začetkom izleta ali potovanja s katamaranom. Kot začetek izleta ali potovanja se šteje ura odhoda, ki je predvidena v skladu s programom. V tem primeru potniku pripada le pravica do vplačanega zneska oziroma do prenosa vplačanega zneska na drug termin.

VI. ZA ARANŽMAJE, KJER KOMPAS NI ORGANIZATOR POTOVANJA

V primerih, da Kompas ni organizator potovanja, nastopa v vlogi posrednika. V teh primerih podaja prejete informacije od organizatorja potovanja potniku in mu pomaga pri prijavi na potovanje.

Pogoji prijave, plačila prijavnine in dokončnega plačila (roki) ter morebitne odpovedi potovanja so v skladu z veljavnimi pogoji drugega organizatorja. Takšni programi so posebej označeni, ustrezna označba je podana tudi na potrdilu o potovanju. Šteje se, da Kompas prodaja tovrstne aranžmaje v tujem imenu in za tuj račun. Morebitno reklamacijo rešuje organizator potovanja.

VII. TELEFONSKA PRODAJA TURISTIČNIH ARANŽMAJEV

V primeru telefonske prodaje turističnih aranžmajev se pogodba šteje za sklenjeno:

- s posredovanjem številke kreditne kartice,
- v primeru dogovora o plačilu s položnico ali plačilu v poslovalnici pa s posredovanjem osebnih podatkov potnika in ostalih udeležencev.

Potnik je dolžan v tem primeru plačati naročeno storitev na podlagi številke rezervacije v roku 3 dni od izvedene prijave, razen če ni določen oziroma dogovorjen daljši oziroma krajši rok. V primeru, da potnik ne plača v tem roku, se šteje, da pogodba ni bila sklenjena.

Šteje se, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev in ponudbe tisti trenutek, ko je telefonsko naročil turistični aranžma.

VIII. PRODAJA TURISTIČNIH ARANŽMAJEV PREK INTERNETA

V primeru naročila oziroma prodaje turističnega aranžmaja prek interneta veljajo ti splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje ter ti posebni pogoji poslovanja in ponudba, objavljena na Kompasovem spletnem mestu oziroma na spletnem mestu posrednika Kompas.

V primeru, da si določila teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje in določila posebnih pogojev oziroma ponudbe, objavljene na spletnem mestu, naspro tujejo, veljajo določila, objavljena na spletnem mestu.

Šteje se, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev in navodil tisti trenutek, ko je naročil posamezno Kompasovo storitev prek spletnega mesta.

Bistveni pogoji za veljavnost prijave je plačilo celotne storitve v roku 3 dni po posredovanju naročila oziroma prijave, razen če ni določen drugačen rok. V primeru, da v navedenem roku storitev ni plačana, se šteje, da ni bila nikoli naročena.

IX. POTOVANJE Z OTROKI

V posameznih primerih, določenih s posameznim programom turističnega aranžmaja, je lahko določeno, da imajo mladoletni otroci do starosti, določene s tem istim programom, ki potujejo v spremstvu dveh odraslih oseb, popuste na posamezne storitve iz sklopa celotnega turističnega aranžmaja ali na celotni turistični aranžma.

Pogoji in višina posameznega popusta so določeni v vsakem posameznem programu turističnega aranžmaja. Če v posameznem programu niso predvideni posebni popusti za mladoletne osebe, ki potujejo v spremstvu odraslih oseb, pomeni, da ta turistični aranžma ne predvideva tovrstnih posebnih popustov.

Vsak otrok, ne glede na starost in višino morebitnih popustov, mora biti naveden na potovalnem dokumentu in mora imeti veljavne dokumente, potrebne za morebiten vstop v tuje države, kamor potuje. V primeru, da otrok ni naveden na potovalnem dokumentu oziroma vavčerju za posamezni turistični aranžma, se šteje, da ta otrok nima pravice potovati v okviru tega turističnega aranžmaja.

X. POTOVANJE V ZADNJEM HIPU ali LAST MINUTE ARANŽMAJI

Potovanje v zadnjem hipu ali „last minute“ aranžma pomeni, da gre za zadnje proste turistične aranžmaje.

Organizator ima občasno možnost nuditi tudi nekatere posebej označene cenovne aranžmaje, pri katerih pa ime hotela ni nujno znano že ob sklenitvi pogodbe. To pomeni, da ime objekta še ni navedeno v pogodbi o potovanju. Pri teh aranžmajih organizator jamči za podatke, ki pa so navedeni v pogodbi in obsegajo najmanj: kategorijo objekta (po uradni nacionalni kategorizaciji), tip sobe, storitev v hotelu (nočitve, polpenzion, all inclusive ...) in kraj nastanitve. Pri teh aranžmajih se potnik seznanja z imenom objekta nastanitve najkasneje z obvestilom o odhodu.

XI. LETALSKI PREVOZI Z NIZKOCENOVNIMI LETALSKIMI PREVOZNIKI

V primeru odpovedi leta s strani nizkocenovnega letalskega prevoznika gre do stroški vseh sprememb in morebitna naknadna doplačila (tudi po vrnitvi) v celoti v breme in na račun potnika. Kompas na to nima vpliva, niti ne prevzema nikakršne odgovornosti, če nizkocenovni prevoznik zaradi kakšnih koli okoliščin (objektivnih ali subjektivnih) odpove let in ne zagotovi nadomestnega leta, temveč spremeni datum odhoda ali vrne kupnino.

Na letu z nizkocenovnimi letalskimi prevozniki je potniku, če v programu ni navedeno drugače, dovoljen 1 kos ročne prtljage (nahrbtnik/kovček), ki jo nese v letalo, ki lahko meri največ: 56x45x25 cm. V ceno aranžmaja je že vključen tudi 1 kos prtljage na osebo, ki se odda ob prijavi za let, s skupno težo 15 kg (v nekaterih primerih 20 kg). Natančno dovoljena teža (tako za ročno prtljago kot za prtljago, ki se odda ob prijavi za let), ki je vključena v ceno, je navedena v obvestilu pred odhodom na potovanje in je odvisna od izbranega prevoznika. V primeru, da potnik kupi zgolj letalsko vozovnico je na ponudbi posebej navedeno, ali je v ceni znesek prtljage zajet ali pa je za prtljago potrebno doplačilo.

Hrana in pijača na letalu nista všteta v ceno, sedežni red na letalu praviloma ni vnaprej določen. Ob prijavi je treba navesti točno ime in PRILEMEK, tako kot sta napisana v potovalnem dokumentu, s katerim bo potnik potoval (veljavna osebna izkaznica, kjer je ta dovolj ali potni list). Posamezni prevozniki zahtevajo tudi številko, veljavnost in vrsto osebne dokumenta, s katerim bo potnik potoval, ter potnikove rojstne podatke. Kakršnakoli naknadna sprememba navedenih podatkov, potrebnih za potovanje, ima za posledico dodatne stroške ali celo nakup nove vozovnice. Za prodajo letalskih vozovnic veljajo naslednje pomembne informacije na povezavi.com.

XII. POSEBNOSTI ARANŽMAJEV »KOMPASOV AS« TER NO NAME ARANŽMAJEV

Pri tovrstnih aranžmajih je ime hotela znano šele ob prihodu v kraj letovanja. To pomeni, da izbira lege objekta in tipa sobe ni možna; za te aranžmaje jamči organizator potovanja zgolj kategorijo objekta (po uradni nacionalni kategorizaciji) ter storitev v hotelu (nočitve, polpenzion, all inclusive – zajtrk, kosilo, večerja, lokalne brezalkoholne pijače iz avtomatov ...). Zato naj potnik upošteva, da je nastanitev možna tudi na slabših lokacijah (mestni hotel, večja oddaljenost od plaže, bližnja gradbišča ...), tudi sobe so večinoma na slabši lokaciji oziroma so skromneje opremljene (pogled na parkirišče, nad kuhinjo, nad dvigal, nad diskoteko ...). V primeru rezervacije več sob organizator potniku ne jamči nastanitve v istem hotelu, saj gre večkrat za prodajo zadnjih sob v posameznem objektu. Hoteli pri aranžmajih »Kompasov as« so lahko, ne pa nujno, hoteli, ki jih Kompas ponuja v katalogski prodaji.

XIII. POSEBNI POGOJI ZA MATURANTSKE IZLETE

Potnik ob prijavi navede vse potrebne podatke in predloži dokumente, ki so zahtevani po programu potovanja ter vplača prijavnino, kot je navedena v prijavnici in/ali na programu potovanja/aranžmaja. Prijavnina se vsteeje v znesek kupnine. Del kupnine po pogodbi v vrednosti 30 % od celotnega zneska plača potnik najpozneje 30 dni od dneva prijave, preostali del celotne kupnine pa plača potnik najpozneje 30 dni pred začetkom potovanja. Potnik lahko kupnino plača tudi v enakomernih mesečnih obrokih, vendar zadnji obrok najpozneje 30 dni pred začetkom potovanja. V primeru, da preostalega dela kupnine potnik ne plača v rokih, opredeljenih zgoraj, si organizator potovanja pridržuje pravico do odpovedi pogodbe ter zadržanja vplačane prijavnine. Organizator potovanja zadrži vplačano prijavnino tudi, če potnik v roku 30 dni od prijave odstopi od pogodbe. Potnik ima pravico do odpovedi potovanja v poslovalnici, kjer se je prijavil. Odpoved je lahko le pisna. V tem primeru ima organizator potovanja pravico do povračila stroškov zaradi odpovedi potovanja, katerih višina je odvisna od datuma, ko je potnik predložil pisno odpoved. Če v programu potovanja ni drugače določeno, veljajo naslednji odpovedni roki:

- od 90 do 60 dni pred odhodom: 60 % cene aranžmaja;
- od 60 do 30 dni pred odhodom: 80 % cene aranžmaja;
- od 29 – 1 dan pred odhodom: 90 % cene aranžmaja;
- na dan odhoda in po odhodu: 100 % cene aranžmaja.

Vsak potnik s prijavo na potovanje dovoljuje Kompas uporabo fotografij in video posnetkov s potovanja (na katerih je posnet dotični potnik) v promocijske in komercialne namene.

XIV. POTOVANJE Z AVTOBUSNIM PREVOZOM

SEDEŽNI RED

Na vseh razpisnih avtobusnih potovanjih organizator določi sedežni red v skladu z vrstnim redom prijave potnikov. Številka sedeža je lahko v posameznih avtobusih zelo različno pozicionirana. Nekateri avtobusi tudi nimajo oštevilčenih sedežev, zato potnike na avtobus razporedi organizatorjev vodnik. Sedežni red na avtobusu na potovanjih, ki so organizirani po Evropi z letalom, in na vseh medcelinskih potovanjih pa se določijo le v primerih, ko je to možno in smiselno glede na velikost skupine, program in način izvedbe potovanja. Organizator si pridržuje pravico do spremembe sedežnega reda v primeru, ko zaradi manjšega števila prijavljenih potnikov združuje potnike, iz prvotno predvidenih dveh ali več avtobusov, na manjše število avtobusov.

XV. POTOVANJE MLADOLETNIH OSEB

Če je katerakoli od oseb, ki potuje v tujino v organizaciji Kompas v času izvedbe potovanja mlajša od 18 let, je dolžna prinesiti s seboj na odhod pravilno izpolnjeno potrdilo oziroma izjavo, s katerim/o starši ali skrbniki mladoletne osebe soglašajo, da mladoletna oseba potuje v organizaciji Kompas na lastno odgovornost oziroma na odgovornost staršev ali skrbnikov. V primeru, da mladoletna oseba tega potrdila nima s seboj, ne more potovati s Kompasom in Kompas si pridržuje pravico, da jo odslovi pred odhodom brez posebne odškodnine.

XVI. PRODAJA VSTOPNIC

POGOJI UPORABE

Z nakupom vstopnice pri Kompas kupec sprejema hišna pravila lokacije prireditve kot tudi pogoje sodelovanja med Kompasom in organizatorjem prireditve. Ob zapustitvi lokacije prireditve vstopnica izgubi svojo veljavnost. Neupoštevanje hišnih pravil in zloraba vstopnice se kaznuje in osebo odstrani s prizorišča. V takih primerih vstopnice ni mogoče vrniti. V primeru popolne ali delne odpovedi ali preložitve prireditve veljajo roki in pogoji posameznega organizatorja. Informacija o tem kupec vstopnice dobi pri organizatorju ali na prodajnem mestu, kjer je vstopnico kupil. Kompas je le posrednik pri prodaji vstopnic in ne odgovarja za vračilo denarja. Manjše oz. objektivno upravičene spremembe zasedbe ali programa so pridržane. V primeru odpovedi, preložitve prireditve ali spremembe zasedbe ni povračila stroškov (t.j. prihoda, hotela). Obiskovalec ob TV prenosih dovoljuje neomejen čas snemanja brez zahteve nadomestila za oddajanje s strani TV organizacije, ki producira film in je posnela obiskovalca med ali v kontekstu prireditve in dovoljuje uporabo vseh tehničnih sredstev za obdelavo filma. Vnos naprav za snemanje zvoka in slike, steklenic, kozarcev, pločevink, palic, orožja, pirotehničnih sredstev in drugih stvari, navedenih v hišnih pravilih lokacije prireditve, je prepovedan.

Preprodaja, ponarejanje ali kakršnakoli druga oblika zlorabe vstopnic ni dovoljena in je kazniv.

- Hranite vstopnico, kot da je gotovina.
- Barkoda je unikatna in je veljavna le ob prvem skeniranju, vsako nadaljnje kopiranje in vsak nadaljnji prehod ni mogoč.
- Ob izgubi zamenjava ni mogoča.

Kupec vstopnice mora vstopnico zavarovati pred nepooblaščenim dostopom. Kompas ne prevzema nobene odgovornosti za morebitne težave, ki bi nastale zaradi posredovanja, posredovanja informacij, kopiranja. Organizator si pridržuje pravico, da v primeru zlorabe ne dovolja vstopa inštrumentu vstopnic z identično barkodo. Morebitni reklamacijski zahtevek kupec vstopnice pošlje v zakonsko predvidenem roku izključno na elektronski naslov info@kompas.si.