



OPĆI UVJETI I UPUTE KOMPAS D. D.

I. OPĆE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti i upute sastavni su dio ugovora koji sklapaju KOMPAS d. d. (dalje u tekstu: Kompas) odnosno ovlaštena turistička agencija i putnik koji se odluči na kupnju određenog turističkog aranžmana ili druge usluge koje nudi Kompas ili druga ovlaštena turistička agencija.

Opći uvjeti vrijede za turističke aranžmane i druge usluge koje organizira odnosno nudi Kompas i za turističke aranžmane **odnosno ostale usluge drugih organizatora putovanja ili ostalih usluga koje Kompas nudi u svojim poslovnicama ili na daljinu**. Smatra se da Kompasovi Opći uvjeti vrijede ako u ovim Općim uvjetima ili u ugovoru za turističke aranžmane ili ostale usluge drugih organizatora putovanja odnosno drugih usluga nije drugačije definirano.

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

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

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

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

II. REZERVACIJA TURISTIČKOG ARANŽMANA

Putnik može **rezervirati** turistički aranžman, koji Kompas ima u svojoj ponudi, u bilo kojoj poslovnici Kompasa ili ovlaštenoj agenciji **odnosno na daljinu**. Prilikom rezervacije Kompas i putnik sklapaju ugovor o putovanju koji je istovremeno i potvrda o rezervaciji, a sadržava podatke o turističkom aranžmanu putnika ili se poziva na program aranžmana u kojem su ti podatci navedeni. Prilikom rezervacije putnik je dužan navesti sve podatke i **pokazati dokumente koje program putovanja zahtijeva te platiti akontaciju** te troškove rezervacije i troškove sastavljanja ponude pri prodaji turističkih aranžmana (u nastavku troškovi ukupno pod nazivom: troškovi rezervacije).

Kompas za svoje usluge naručitelju naplaćuje standardne rezervacijske troškove visini od 10,00 € za akontaciju za jednodnevna putovanja – izlete i 20,00 € za akontaciju (vaučer) za sve ostale turističke aranžmane. Prilikom sastavljanja kompleksnih ponuda, Kompas naplaćuje troškove rezervacije u visini od 30,00 €.

Putnik je obavezan prosljediti istinite i u cijelosti ispravne podatke. U slučaju da putnik prilikom rezervacije ne navede ispravne podatke, odgovoran je za sve troškove odnosno posljedice koje nastanu zbog pogrešnih podataka.

Rezervacija putnika je obavezujuća. Od nje se može odustati samo u skladu s odredbama o putnikovu otkazu putovanja (VII. točka ovih Općih uvjeta). **Smatra se da ugovor stupa na snagu kad ga potpiše naručitelj odnosno putnik, a također i samim plaćanjem putnika, bez obzira na to je li ugovor potpisan ili ne.**

Obavezujućom rezervacijom, osim izričite pisane rezervacije odnosno potpisanog ugovora, smatra se i svaka narudžba, prosljeđena usmenim ili pisanim putem, koja sadržava ime i prezime putnika i ostalih sudionika, broj kreditne kartice ili identifikacija drugog platnog instrumenta, uplata akontacije ili njenog dijela, uplata troškova rezervacije, konkludentna radnja koja ukazuje na to da je putnik obavio obavezujuću rezervaciju ili rezervacija koja sadržava bilo koji od navedenih podataka.

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

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

III. PLAĆANJE

Danom uplate smatra se dan kada putnik izvrši uplatu u prodajnoj jedinici Kompasa ili u ovlaštenoj agenciji, odnosno kada putnik plati na transakcijski račun Kompasa. Rezervacija je potvrđena kad Kompas ima sredstva na transakcijskom računu.

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

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

Pravovremeno i ispravno plaćena akontacija i troškovi rezervacije osiguravaju jamstvo putniku, a pod uvjetima određenim ovim Općim uvjetima i uputama, odnosno pod uvjetima određenim posebnim uvjetima poslovanja ili programom, mogućnost sudjelovanja odnosno slobodno mjesto u pojedinom turističkom aranžmanu.

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

Putnik može platiti gotovinom ili drugim predviđenim sredstvom plaćanja. U skladu s uvjetima bezgotovinskog poslovanja finansijskih institucija, za izvršena bezgotovinska plaćanja (kreditne kartice, Maestro, BA...) turističkih aranžmana ili drugih usluga u slučaju vraćanja uplaćenog iznosa Kompas ni u kom slučaju ne može isplatiti gotovinu, ali putnik može zahtijevati **bonifikaciju ako na nju ima pravo**. Posebni uvjeti plaćanja navedeni su u ponudi i/ili u cjeniku usluga.

IV. CIJENE

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

Putnik je, osim osnovne cijene turističkog aranžmana, dužan platiti i sve obvezne doplate (vize i sl.) te moguće ostale doplate. Konačna cijena turističkog aranžmana sastavni je dio ugovora o putovanju.

Organizator putovanja ima pravo povišiti cijenu najkasnije 20 dana prije početka putovanja, u slučajevima kada dođe do promjene u tečaju ugovorne (dogovorene) valute, do povećanja troškova prijevoza, uključujući troškove goriva, ili do povećanja pristojbi za određene usluge (u zračnim lukama, pristaništima i sl.) koje utječu na cijenu putovanja. Povišenje cijene izračunava se jednakim postotkom kao da je do povišenja došlo prije navedenih elemenata kalkulacije. **Ugovorna strana putovanja ili putnik ima pravo raskinuti ugovor o organizaciji putovanja ako je poskupljenje veće od 8 % osnovne cijene aranžmana.** U tom slučaju ima pravo na povrat uplaćenog iznosa bez prava na naknadu štete i na eventualne troškove vize, osiguranja, cijepljenja i slične troškove.

O mogućoj promjeni cijene putovanja organizator će obavijestiti putnika.

Kompas može u programu preporučiti putniku plaćanje usluga koje će biti pružene na samoj destinaciji već **prilikom rezervacije (fakultativni izleti, najam sportske opreme i sl.)**. U tom slučaju Kompas ne nastupa kao organizator, nego samo kao posrednik. U tom slučaju putnik sve reklamacijske zahtjeve upućuje isključivo izvođaču odnosno ponuđaču usluge na licu mjesta.

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

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

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

V. USLUGE URAČUNANE U CIJENU ARANŽMANA

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

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

VI. POSEBNE USLUGE, odnosno DODATNE USLUGE

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

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

VII. PUTNIKOV OTKAZ UGOVORA ILI PROMJENA PUTOVANJA

Putnik može bilo kada prije početka turističkog aranžmana odstupiti od ugovora o paketnom putovanju.

Putnik ima pravo odstupiti od ugovora o paketnom putovanju na prodajnom mjestu gdje je rezervirao putovanje. U slučaju da putnik odstupi od ugovora o putovanju Kompas može zahtijevati od putnika plaćanje odgovarajuće i opravdane naknade (troškova otkaza).

Visina troškova otkaza ovisi o preostalom vremenu do početka turističkog paketa. Ako putnik otkaže ugovor o putovanju, Kompas pridržava pravo da zadrži troškove rezervacije.

Kod ugovora o paketnom putovanju sklopljenog izvan poslovnih prostora putnik ima pravo u roku od 14 dana odstupiti od ugovora bez navođenja razloga i plaćanja troškova otkaza. Pritom je obavezan Kompassu pokriti administrativne i druge stvarne troškove koji su pritom nastali (npr. troškovi rezervacije, troškovi viza, osiguranja, zrakoplovnih pristojbi itd.).

Visina troškova otkaza ovisi o preostalom vremenu do početka turističkog aranžmana i iznosi:

- od 30 dana prije dana početka provođenja usluge **20 %** cijene aranžmana
- od 29 do 22 dana prije dana početka provođenja usluge **30 %** cijene aranžmana
- od 21 do 15 dana prije dana početka provođenja usluge **40 %** cijene aranžmana
- od 14 do 8 dana prije dana početka provođenja usluge **60 %** cijene aranžmana
- od 7 dana do zaključno dana polaska odnosno dana početka provođenja usluge **100 %** cijene aranžmana
- **nedolazak bez odstupanja od ugovora 100 %** cijene aranžmana.

Visina troškova otkaza za paketna putovanja na sportske događaje i gledanje utakmica ovisi o preostalom vremenu do početka turističkog aranžmana i iznosi:

- od 90 do 45 dana prije dana početka provođenja usluge – **50 %** cijene aranžmana
- od 44 do 30 dana prije dana početka provođenja usluge – **70 %** cijene aranžmana
- od 29 do 1 radni dan prije dana početka provođenja usluge – **100 %** cijene aranžmana
- **nedolazak bez odstupanja od ugovora – 100 %** cijene aranžmana.

U slučajevima kada Kompas nije organizator turističkog aranžmana, za određivanje visine troškova otkaza zbog odstupanja od ugovora od strane putnika vrijede najmanje sljedeći uvjeti:

- **do 45 dana 20 %** cijene aranžmana
- od 44 do 35 dana prije dana početka provođenja usluge **50 %** cijene aranžmana
- od 34 dana do zaključno dana početka provođenja usluge **100 %** cijene aranžmana.

Ako se putnik ne pojavi ili odstupi od ugovora o putovanju na dan početka putovanja ili čak nakon njegova početka, Kompas ili drugom organizatoru putovanja obavezan je platiti cjelokupnu vrijednost aranžmana.

U slučaju kada su u programu uvjeti povrata troškova zbog **odstupanja od ugovora o putovanju od strane putnika** drugačije određeni, vrijede uvjeti određeni u programu.

Prilikom **odstupanja od ugovora o putovanju**, putnik mora potpisati odgovarajući dokument koji će mu na potpis ponuditi prodajni savjetnik. U slučaju da putnik odbije potpisati taj dokument, smatra se da od ugovora o putovanju nije odstupio.

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

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

U slučaju promjene programa po želji putnika ili zbog više sile, a da za to ne postoje razlozi od strane Kompassa putnik nema pravo zahtijevati bilo kakvu odštetu ili snižavanje cijene.

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

Putnik odnosno organizator putovanja može na zahtjev putnika nakon sklapanja ugovora **promijeniti ime ili broj putnika**, smještaj, datum putovanja, ali samo pod uvjetom da je takva promjena moguća bez otkazivanja aranžmana. Prijenos na treću osobu moguć je samo na temelju pismene obavijesti ili obavijesti putem e-pošte od strane putnika najmanje sedam dana prije početka turističkog aranžmana. Za svaku takvu promjenu Kompas putniku zaračunava troškove rezervacije. A u slučajevima kad su troškovi promjene viši, osobito kad aranžman obuhvaća i prijevoz čarterom ili prijevoz redovitim zrakoplovnom linijom i nastanu i troškovi izvođača zbog **odstupanja i promjene**, Kompas zahtijeva povrat stvarnih troškova nastalih zbog promjene.

VIII. NAKNADA ZA SLUČAJ ODSUPANJA OD ARANŽMANA ILI OSIGURANJE OD RIZIKA OTKAZA KOD OSIGURAVAJUĆE KUĆE

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

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

Bez obzira na uplaćenu naknadu po osnovi osiguranja od otkaza, u slučaju putnikova otkaza putovanja, Kompas ima pravo na zadržavanje troškova rezervacije te pravo na zadržavanje iznosa **naknade za otkaz putovanja**. U slučaju kada je predmet ugovora o putovanju kupnja zrakoplovnih karata, Kompas, uz troškove rezervacije, zadržava i rezervacijsku pristojbu (TSC). Putnik iz naslova uplaćenog osiguranja od otkaza putovanja ima pravo na povrat uplaćenog iznosa za ugovorno dogovorene turističke usluge umanjene za troškove rezervacije, uplatu osiguranja od otkaza putovanja i TSC. Kompas u takvu slučaju ne snosi odgovornost ni financijski teret za druge eventualne troškove

koje je putnik imao zbog planiranog putovanja ili druge turističke usluge prema ugovoru o putovanju (npr. troškovi cijepljenja, vize, putni troškovi i sl.).

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

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

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

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

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

IX. PRAVA ORGANIZATORA NA OTKAZ PUTOVANJA

Kompas, u skladu s važećim zakonodavstvom, zadržava pravo na otkaz putovanja ili na promjenu programa putovanja.

Kompas zadržava pravo na otkaz putovanja prije predviđenog polaska ako se za putovanje ne prijavi potreban broj putnika, naveden u programu ili ugovoru o putovanju, ali najkasnije:

- 20 dana prije početka turističkog paketa kod putovanja duljih od šest dana;
- 7 dni prije početka turističkog paketa kod putovanja koja traju od dva do šest dana;
- 48 sati prije početka turističkog paketa kod putovanja kraćih od dva dana.

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

- za putovanje autobusom – najmanje 40 putnika po autobusu;
- za putovanje redovitim zrakoplovnim linijama u Europi – najmanje 20 putnika u pojedinoj skupini;

- za putovanje interkontinentalnim zrakoplovnim linijama – najmanje 15 putnika u pojedinoj skupini;
- za putovanje posebnim zrakoplovima, vlakovima ili hidrogliserima - najmanje 80 % popunjenosti.

U slučajevima kada Kompas izričito pismeno jamči polazak odnosno polazak garantira, putovanje ne može otkazati, osim u slučaju više sile.

Kompas zadržava pravo na potpuno ili djelomično odstupanje od ugovora ako prije provođenja ili za vrijeme provođenja programa **nastupe izvanredne okolnosti** koje nije bilo moguće predvidjeti, ukloniti ili izbjeći, a za Kompas te okolnosti predstavljaju utemeljen razlog zbog kojeg ugovor **ne bi niti sklopili da su te okolnosti postojale pri sklapanju ugovora**.

Nijedna od ugovornih strana nije odgovorna za bilo kakvo kršenje ugovora o putovanju ako je nemogućnost ispunjavanja ugovornih obveza ili pojedinih njegovih odredbi posljedica nepredviđenih, neočekivanih ili događaja koji se ne mogu spriječiti, koji su općepoznati kao viša sila ili mjera države ili drugih mjerodavnih upravnih tijela te djelovanja trećih osoba koja ne ovise o volji strana i strane ih nisu mogle očekivati, spriječiti ili **otkloniti**. **Prema ugovoru o putovanju Kompas putniku ne odgovara za štetu koja mu nastane zbog više sile.**

Kod turističkih aranžmana i ostalih turističkih usluga kod kojih je odgovarajuće vrijeme činjenični uvjet za ispunjavanje programa, **odstupanje od ugovora** zbog lošeg odnosno neodgovarajućeg vremena računa se kao odstupanje od ugovora zbog izvanrednih okolnosti. U tom slučaju putnik ima pravo samo na povrat uplaćenog iznosa ili na prijenos uplaćenog iznosa u drugi termin.

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

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

Kompas mora o takvoj promjeni bez odgađanja obavijestiti putnika, koji promjenu mora pismeno potvrditi.

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

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

Kompas će putnika odmah obavijestiti o bilo kakvoj naknadnoj promjeni programa. Ako Kompas odnosno drugi organizator putovanja **odstupi od ugovora** za vrijeme njegova ispunjavanja, ima pravo na naplatu cijelog iznosa za turistički aranžman. **Putnik** nema pravo na povrat troškova rezervacije i povrat uplaćene premije za osiguranje od rizika otkaza putovanja sklopljenog kod osiguravajućeg društva, odnosno na povrat troška osiguranja.

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

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

X. PUTNE ISPRAVE I OSTALE PUTNIKOVE OBVEZE

Kompas je obavezan putnika u skladu s točkom 6. članka 57b. ZVPot informirati o važećim propisima o putnim ispravama, **vizama, deviznim, carinskim i zdravstvenim** propisima koji vrijede u državi u koju putuje. Putnik je obavezan pobrinuti se da on osobno i njegovi dokumenti i prtljaga odgovaraju uvjetima predviđenim pogranničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima države iz koje putuje kao i s onima koji su na snazi u državi u koju ili kroz koju putuje.

Putnik koji rezervira putovanje u inozemstvo mora imati valjanu putovnicu ili drugi odgovarajući valjani osobni dokument kojim može ući u pojedinu državu.

U slučaju da pojedine države uvjetuju ulazak u državu uz određenu vremensku valjanost putnog dokumenta prije isteka valjanosti na dan ulaska, **Kompas je obavezan** upozoriti putnika na te odredbe, a ako putnik ne poštuje ta upozorenja, za moguće neugodnosti ili prisilan **prekid putovanja odgovoran je sam**.

Putnik je obavezan prije putovanja odnosno roka koji je u programu određen dobiti vize za države u koje putuje i obaviti cijepljenja koja se za te države zahtijevaju.

Ako putnik ne ispunji te obveze, Kompas može postupiti prema odredbama ovih Općih uvjeta i uputa o putnikovu otkazu putovanja (VII. poglavlje). U slučaju da vizu za putnika sređuje Kompas, on ne jamči za uspješnost pridobivanja vize. Troškove sređivanja i dobivanja viza Kompas putniku ni u kojem slučaju ne vraća. Kompas ne jamči za točnost informacija dobivenih od nadležnih veleposlanstava. U slučaju odbijanja ulaska u državu ili drugih prepreka sve troškove putnik snosi sam. Posredovanje Kompas pri dobivanju vize nije uvršteno u cijenu putovanja, nego se plaća posebno. Smatra se da si putnik sam sređuje vizu kad Kompas ne dostavi potrebne dokumente za dobivanje vize u roku određenom u programu ili ponudi.

Zbog zahtjeva u međunarodnom putničkom prometu (zrakoplovni, brodski, autobusni...) putnik je obavezan kod rezervacije turističkog aranžmana dati Kompas **sve potrebne podatke o svim sudionicima putovanja za koje rezervira putovanje. Podaci se moraju u cijelosti detaljno podudarati** s podacima u službenim dokumentima koje su putnici obvezni u skladu s propisima o prelasku državne granice i odgovarajućim stranim zakonskim aktima imati cijelo vrijeme uza se. U slučaju da Kompas javi pogrešne ili nepravilne podatke i oni prouzroče kašnjenje, dodatne troškove ili prekid putovanja, za sve nastale troškove putnik odgovara **sam**.

Putnik je obavezan poštovati kućni red u ugostiteljskim i hotelskim objektima te dobronamjerno surađivati s predstavnikom organizatora i izvođačem usluga. Ako putnik ne poštuje svoje obveze, za prouzročenu štetu odgovara organizatoru, a organizator nije odgovoran za štetu koju bi putnik mogao pretrpjeti u takvu slučaju. Na putovanju se putnik obavezan ponašati tako da ne ugrožava život ili zdravlje suputnika te da ne ugrožava sam tijekom putovanja. U slučaju da se putnik ponaša u suprotnosti s ovom odlukom, predstavnik organizatora ima ga pravo isključiti iz daljnjeg putovanja bez povrata bilo kakvih troškova, osim povrata uplaćenih a neiskorištenih iznosa za moguće ulaznice itd. koji se plaćaju na licu mjesta. U slučaju da **se zbog neprimjerenog postupanja** ili ponašanja putnika **on** želi koristiti uslugama Kompas, npr. zbog prijevremenog povratka u mjesto iz kojeg je krenuo na putovanje itd., plaćanje za takve usluge ide na teret putnika, a Kompas za pružene usluge može zaračunati odgovarajuću naknadu.

XI. OBAVIJESTI PRIJE POLASKA/PUTOVANJA

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

U slučaju da putnik do tri (3) dana prije polaska nije primio obavijesti na svoju elektroničku adresu, Kompas ga ljubazno moli da se obrati prodajnom mjestu gdje je rezervirao putovanje, odnosno na gore navedenu e-adresu i/ili telefon.

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

XII. ZDRAVSTVENI PROPISI

Na temelju propisa Svjetske zdravstvene organizacije, putnik je za putovanja u određene države dužan prethodno cijepiti se te u tu svrhu pribaviti odgovarajući dokaz. Cijepljenje je obvezno i ako je propis te vrste prihvaćen nakon sklapanja ugovora o putovanju; činjenica da se cijepljenje zahtijeva već nakon sklapanja ugovora o putovanju nije opravdani razlog za odstupanje od ugovora od strane putnika, osim ako radi cijepljenja mogu postojati štetne posljedice za putnikovo zdravlje. U takvu slučaju, putnik je dužan o tome predložiti liječničku potvrdu. U slučaju kada su u programu putovanja navedena odnosno zahtijevana određena cijepljenja, svaki se putnik mora sam pobrinuti za dobivanje međunarodne potvrde - žute knjižice s upisanim obavljenim cijepljenjima. Kompas ne odgovara za moguće komplikacije ili putnikov prekid putovanja zbog putnikova nepoštovanja zdravstvenih propisa države u koju ulazi ili programa za koji se prijavio, a ni za troškove koji mogu nastati u vezi s tim.

XIII. PRTLJAGA

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

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

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

U slučaju gubitka prtljage, putnik treba ispuniti obrazac PIR zrakoplovne kompanije koja je obavila prijevoz te ispunjen obrazac predati predstavniku zrakoplovne kompanije, a jedan primjerak mora zadržati za sebe. Na temelju tog obrasca zrakoplovna kompanija isplatit će mu odštetu, i to u skladu s propisima koji vrijede u međunarodnom putničkom prometu. Kompas ne odgovara za krađu ili oštećenje putnikove prtljage ili drugih osobnih stvari, dragocjenosti i dokumenata iz smještajnih objekata (hotelskih soba, apartmana i sl.) i prijevoznih sredstava (zrakoplova, autobusa, brodova itd.).

XIV. TOČNOST PRIJEVOZNIKA

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

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

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

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

XV. GUBITAK DOKUMENATA

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

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

U slučaju kada putnik zbog gubitka ili krađe osobnih dokumenata mora prekinuti putovanje, nema pravo na bilo kakav povrat iznosa kupnje turističkog aranžmana ili povrat troškova.

XVI. INFORMACIJE

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

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

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

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

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

XVII. KATEGORIZACIJE SMJEŠTAJNIH OBJEKATA I OPĆENITO O KUĆNOM REDU

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

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

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

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

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

XVIII. REKLAMACIJE ODNOSNO PRITUŽBE

Putnik se mora za nepravilnosti odnosno nedostatke pritužiti na licu mjesta vodi putovanja, Kompasovu predstavniku odnosno predstavniku organizatora putovanja koji organizira putnikov turistički aranžman, neposrednom izvođaču usluga odnosno ovlaštenoj lokalnoj agenciji. U slučaju da se, ovisno o sadržaju, reklamacija mogla riješiti na licu mjesta (na primjer nezadovoljavajuća čistoća sobe, oprema, položaj sobe itd.), a putnik se nije pritužio na **nepravilnost na licu mjesta** i o nepravilnostima nije obavijestio gore navedene osobe, smatra se da se putnik složio s tako provedenom uslugom.

Postupak pritužbe: Putnik odmah na licu mjesta mora reklamirati neodgovarajuću uslugu predstavniku organizatora, a u njegovoj **odsutnosti** ponuđaču usluge. Pri uklanjanju uzroka pritužbe, putnik treba surađivati s predstavnikom s dobrom voljom. Ako putnik ne prihvati ponuđena rješenja reklamacije koja odgovaraju plaćenim uslugama prema programu, Kompas neće uzeti u obzir kasnije zahtjeve za **povrat troškova ili smanjenje cijene putovanja**. Ako **uzrok pritužbe nije moguće ukloniti, putnik će s predstavnikom sastaviti pisani izvještaj**. Nakon povratka s putovanja, putnik mora u zakonskom roku, a to je dva mjeseca od završetka putovanja, poslati preporučenom poštom pisanu pritužbu na adresu: Kompas d. d., Dunajska cesta 117, 1000 Ljubljana **te priložiti dokaze koji će dokazati utemeljenost pritužbe** (obvezno pisanu potvrdu s potpisom predstavnika ili ponuđača usluge, eventualne račune zbog dodatnih troškova i sl.). Organizator je dužan: najprije pismeno odgovoriti putniku u roku od 8 dana od primitka pritužbe, a zaključno u odgovarajućem roku potrebnom za prikupljanje informacija o uzroku pritužbe kod ponuđača usluge, odnosno u vremenu potrebnom da **se dobiju informacije od trećih osoba u skladu s člankom 892. Zakona o obveznim odnosima**. Dok organizator ne objavi odgovor na reklamacijski zahtjev putnika, putnik se odriče podnošenja pritužbe trećim osobama i nadležnim institucijama **ili davanja informacija medijima i ostaloj javnosti**.

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

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

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

U skladu s člankom 894. Zakona o obveznim odnosima i na osnovi članka b57.f ZVPot, najveća odšteta zbog neadekvatno provedene usluge ograničava se **na trošku uplaćeni iznos**. Putnik ima pravo na odštetu u visini realne vrijednosti neprovedenih usluga. Ova odredba ne vrijedi u slučaju ako Kompas ima pravo na otkaz aranžmana ili promjenu programa, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta i zakona. Ograničenje **odgovornosti vrijedi za sva putovanja** za koja je sklopljen ugovor o putovanju. Putnik nema pravo na naknadu izgubljene dobiti te povrat nematerijalne štete i troškova koji iz nje **proizlaze**.

XIX. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Kompas dobivene osobne podatke o putnicima štiti sukladno svim propisima na području zaštite i slobodnog protoka osobnih podataka te je obavezan pridržavati se najviših **standarda osiguravanja zaštite prava osobe**. Kompas osobne podatke primarno obrađuje u svrhu sklapanja odnosno ispunjavanja ugovora, a moguće i u svrhu izravnog marketinga i obavješćivanja o ponudi Kompasa ili njegovih partnera, istraživanja tržišta, vođenja analiza poslovanja, segmentacije kupaca i statističke obrade. Podatke ne šalje trećim osobama ako za to ne postoji zakonom predviđena pravna osnova.

Osobni podatci mogu se obrađivati na temelju zakona, na temelju ugovornog odnosa ako je riječ o osobnim podacima potrebnim za ispunjavanje ugovornih obveza ili ostvarivanje prava iz ugovornog odnosa, zbog pravnih interesa koje nastoji ostvariti voditelj obrade ili treća osoba ako je to potrebno za zaštitu životnih interesa pojedinca na kojeg se odnose osobni podatci ili druge fizičke osobe i na osnovi izričite privole pojedinca za obradu osobnih podataka dane sukladno propisima s područja zaštite i slobodnog protoka osobnih podataka. Suglasnost koju za obradu da putnik u svakom se trenutku može promijeniti ili povući u cijelosti.

Putnik ima najmanje sljedeća prava:

- pravo na pristup podatcima;
- pravo na ispravak;
- pravo na brisanje (»pravo na zaborav«);
- pravo na ograničenje obrade;
- pravo na prenosivost podataka;
- pravo na prigovor.

Kompas za osiguravanje prava putnika imenuje Povjerenika za zaštitu osobnih podataka. Zahtjeve u vezi s pravima putnika na području zaštite i slobodnog protoka osobnih podataka zaprima na elektroničku adresu gdpr@kompas.si ili poštom na adresu Kompas d. d., Dunajska cesta 117, 1000 Ljubljana.

U svrhu osiguravanja što višeg standarda zaštite osobnih podataka putnika, Kompas je usvojio posebnu Politiku zaštite osobnih podataka koja je sastavni dio Općih uvjeta i uputa te je dostupna na: www.kompas.si.

XX. POSEBNE ODREDBE ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

Izvodi iz Zakona o zaštiti potrošača (Službeni list RS br. 98/04 – službeni pročišćeni tekst, 114/06 – ZUE, 126/07, 86/09, 78/11, 38/14, 19/15, 55/17 – ZKot i 31/18, dalje u tekstu: ZVPot), koji se odnose na organizaciju turističkih aranžmana:

Upotreba: ZVPot se odnosi isključivo na potrošače.

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

Događaj:	Rok:
Mogućnost otkaza putovanja zbog premalog broja prijavljenih sudionika.	Pogledajte točku IX. ovih Općih uvjeta i uputa
Podizanje cijene – samo zbog promjena cijena goriva, tarifa, tečaja valuta.	Obaviještena stranka 20 dana prije polaska, mogućnost otkaza od strane stranke ako je povećanje više od 8 % vrijednosti aranžmana.
Rok za reklamaciju.	2 godine od završetka putovanja.
Odgovor na reklamaciju.	8 dana nakon primitka reklamacije.
Zamjena stranke na zahtjev stranke.	7 dana prije polaska ako se promjena još može napraviti – na trošak stranke.

XXI. KONAČNE ODREDBE

U svim je cijenama iz Kompasove ponude porez na dodanu vrijednost već uključen.

U slučaju spora između stranaka nadležan je sud u mjestu u kojem kupac ima stalno prebivalište.

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

POSEBNI UVJETI I UPUTE

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

I. U SLUČAJU SMJEŠTAJA U APARTMANIMA

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

II. U SLUČAJU POJEDINAČNE PRIJAVE ZA SMJEŠTAJ U DVOKREVNIM SOBAMA

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

U slučaju da se pojedinačno prijavljenom putniku pronađe suputnik u skladu sa stavkom prvim ove točke, putniku će se vratiti doplata za smještaj u jednokrevetnoj sobi odnosno doplata će se obračunati kod završne uplate putovanja. Ukoliko bi takav putnik i suputnik (kako su navedeni u posljednja dva stavka) za vrijeme putovanja poželjeli da unatoč svemu ipak svaki za sebe borave u jednokrevetnoj sobi, to im se može omogućiti samo u slučaju da je to moguće s obzirom na raspoloživost kapaciteta na licu mjesta. Troškovi bi teretili svakog putnika za polovicu.

III. ZA MEĐUKONTINENTALNA PUTOVANJA

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

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

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

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

IV. ZA ARANŽMANE IZ KATALOGA ZIMA – SKIJANJE

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

V. ZA KRSTARENJA

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

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

VI. ZA ARANŽMANE U KOJIMA KOMPAS NIJE ORGANIZATOR PUTOVANJA

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

U slučaju ugovora **za povezani aranžman putovanja (to je aranžman koji sadržava najmanje dvije različite vrste usluga putovanja kupljenih u svrhu istog putovanja ili odmora koji se ne smatraju turističkim paketom)** potrošač ne može ostvariti prava koja mu pripadaju u slučaju sklopanja ugovora o paketnom putovanju i nisu određena u ugovoru. U tom slučaju za provedbu usluge **odgovara svaki ponuđač posebno**.

VII. TELEFONSKA PRODAJA TURISTIČKIH ARANŽMANA

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

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

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

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

Putnik u slučaju sklopanja ugovora o paketnom putovanju sklopljenog izvan poslovnih prostora ima pravo u 14 dana odustati od **ugovora bez navođenja razloga**.

VIII. INTERNETSKA PRODAJA TURISTIČKIH ARANŽMANA

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

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

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

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

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

Smatra se da je putnik prihvatio odredbe ovih Općih uvjeta i uputa onog trenutka kada je naručio pojedinačnu Kompasovu uslugu **putem interneta**.

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

Putnik u slučaju sklopanja ugovora o paketnom putovanju **sklopljenog izvan poslovnih prostora ima pravo u 14 dana odustati od ugovora bez navođenja razloga**.

IX. PUTOVANJE S DJECOM

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

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

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

X. PUTOVANJA U ZADNJI TREN ILI LAST MINUTE ARANŽMANI I OSTALI ARANŽMANI S NIŽOM CIJENOM

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

Organizator povremeno ima mogućnost ponuditi i neke posebno označene aranžmane s nižom cijenom kod kojih ime hotela nije nužno unaprijed poznato prilikom sklopanja ugovora. To znači da ime objekta još nije navedeno u ugovoru o putovanju. Kod takvih aranžmana organizator jamči podatke koji su **navedeni u ugovoru i obuhvaćaju najmanje**: kategoriju objekta (po službenoj nacionalnoj kategorizaciji), tip sobe, uslugu u hotelu (noćenje, polupansion, all inclusive ...) i mjesto smještaja. Kod takvih aranžmana putnik će se upoznati s imenom objekta smještaja najkasnije uz obavijest o polasku.

XI. PRODAJA ZRAKOPLOVNIH KARATA I ZRAKOPLOVNI PRIJEVOZI NISKOTARIFNIM PRIJEVOZNICIMA

Za prodaju zrakoplovnih karata vrijede sljedeće važne informacije [na poveznici](#).

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

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

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

XII. POSEBNOSTI ARANŽMANA »KOMPASOV AS« te NO NAME aranžmana

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

XIII. POSEBNI UVJETI ZA MATURALNE EKSKURZIJE

Putnik prilikom prijave mora navesti sve potrebne podatke, priložiti dokumente koji su zahtijevani prema programu putovanja te platiti akontaciju kao što je navedeno na prijavnici i/ili u programu putovanja/aranžmana. Akontacija se uračunava u konačan iznos cijene. Putnik mora platiti dio cijene prema ugovoru u vrijednosti 30 % od cjelokupnog iznosa najkasnije 30 dana od dana prijave, a preostali dio cjelokupne cijene putnik mora platiti najkasnije 30 dana prije početka putovanja. Putnik cijenu može platiti i u jednakomjernim mjesečnim ratama, ali zadnja rata mora biti uplaćena najkasnije 30 dana prije početka putovanja. U slučaju da putnik preostali dio cijene ne plati u roku koji je gore naveden, organizator putovanja zadržava pravo na otkaz ugovora i zadržavanje administrativnih troškova u iznosu od 50 EUR. Organizator putovanja zadržat će uplaćenu akontaciju i ako putnik u roku od 30 dana od prijave odstupi od ugovora.

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

- od 120 do 90 dana prije polaska: 40 % cijene aranžmana;
- od 90 do 60 dana prije polaska 60 % cijene aranžmana
- od 60 do 30 dana prije polaska 80 % cijene aranžmana
- od 29 do 1 dan prije polaska 90 % cijene aranžmana
- na dan polaska i nakon polaska 100 % cijene aranžmana.

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

XIV. PUTOVANJE AUTOBUSNIM PRIJEVOZOM

Red sjedala

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

XV. PUTOVANJE MALOLJETNIH OSOBA

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

XVI. PRODAJA ULAZNICA

Uvjeti korištenja

Kupnjom ulaznice kod Kompas, kupac prihvaća kućna pravila lokacije priredbe, kao i uvjete sudjelovanja između Kompas i organizatora priredbe. Nakon napuštanja lokacije priredbe, ulaznica prestaje biti važeća. Nepoštovanje kućnih pravila i zloupotreba ulaznice su kažnjivi, a osoba će biti udaljena s mjesta događaja. U takvim slučajevima ulaznicu se ne može vratiti. U slučaju potpunog ili djelomičnog otkazivanja ili odgađanja priredbe, vrijede rokovi i uvjeti pojedinog organizatora. Informacije o tome kupac ulaznice može dobiti kod organizatora ili na prodajnome mjestu na kojem je ulaznicu kupio. Kompas je samo posrednik u prodaji ulaznica i ne odgovara za povrat novca, no nastojat će učiniti sve u svojoj moći da to učini organizator.

U slučaju otkaza priredbe kupac može u roku od dva mjeseca nakon isteka planiranog datuma priredbe, pod uvjetom da se slaže s općim uvjetima organizatora, vratiti ulaznice na isti način na koji ih je dobio. Kupljene ulaznice može:

- vratiti osobno na prodajno mjesto na kojem ih je kupio,
- u slučaju narudžbe putem telefona ili interneta može ih poslati na adresu KOMPAS d.d., Dunajska 117, 1000 Ljubljana, preporučenom poštom i sa svojim osobnim podacima (ime, prezime, adresa, broj računa na koji se kupcu vraća iznos kupnje).

Zadržavaju se manje odnosno opravdane promjene izvedbe ili programa. U slučaju otkazivanja, odgađanja priredbe ili promjene programa nema povrata troškova (npr. dolaska, hotela). Posjetitelj, u slučaju televizijskog prijenosa, dopušta neograničeno vrijeme snimanja bez zahtjeva za naknadom za

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

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

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

Kupac mora čuvati ulaznicu kao da je **gotovina**.

Crtični kod je unikatan i valjan samo prilikom prvog skeniranja, a svako sljedeće kopiranje i svaki sljedeći prolaz nijemoguć.

U slučaju gubitka, zamjena nije moguća.

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

Za postupak rezervacije ulaznica putem sustava GigsTix (grupa Festivala Exit) Kompas obračunava naknadu za obradu u iznosu od **2,50 EUR po ulaznici** (već uključeno u cijenu, osim ako nije izričito navedeno drugačije). U slučaju da kupac zahtijeva povrat plaćene cijene ulaznice, iznos povrata umanjuje se **za 5 EUR (otkazna naknada)** – to vrijedi samo kad je takav otkaz uopće moguć i kad ga potvrdi i organizator događaja. Otkazna naknada obračunat će se i pri povratu cijene ulaznica zbog otkaza događaja ili pomicanja datuma događaja ili priredbe zbog više sile (epidemija, pandemija, prirodne katastrofe i sl.).

XVII. POSEBNA PRODAJA PUTOVANJA I IZLETA PUTEM PORTALA S KUPONIMA

Kompas d.d. za svoje usluge naručitelju zaračunava standardne troškove rezervacije i troškove za sastavljanje ponude prilikom prodaje turističkih aranžmana u iznosu od 20 EUR/osobi, a plaćanje aranžmana u cijelosti se obavlja putem transakcijskog računa.