SPLOŠNI POGOJI IN NAVODILA DRUŽBE KOMPAS d.o.o.

I. SPLOŠNA DOLOČILA

Ti splošni pogoji in navodila so sestavni del pogodbe, ki jo skleneta Kompas d.o.o. (v nadaljevanju KOMPAS) oziroma pooblaščena turistična agencija in potnik, ki se odloči za nakup določenega turističnega aranžmaja ali druge storitve, ki jih ponuja Kompas ali druga pooblaščena turistična agencija.

Splošni pogoji veljajo za turistične aranžmaje in druge storitve, ki jih organizira oziroma ponuja Kompas, in za turistične aranžmaje oziroma ostale storitve drugih organizatorjev potovanj ali ostalih storitev, ki jih Kompas nudi v svojih poslovnih enotah ali na daljavo. Šteje se, da veljajo Kompasovi splošni pogoji, če v teh splošnih pogojih ali v pogodbi glede turističnih aranžmajev ali ostalih storitev drugih organizatorjev potovanj oziroma drugih storitev 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 seznani 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.

II. REZERVACIJA TURISTIČNEGA ARANŽMAJA

Potnik lahko rezervira turistični aranžma, ki ga nudi Kompas v svoji ponudbi, v katerikoli Kompasovi poslovalnici ali pooblaščeni agenciji oziroma na daljavo Ob rezervaciji Kompas in potnik skleneta pogodbo o potovanju, ki je obenem tudi potrdilo o rezervaciji in vsebuje bodisi podatke o potnikovem turističnem aranžmaju bodisi se sklicuje na program aranžmaja, kjer so ti podatki navedeni. Ob rezervaciji je potnik dolžan navesti vse podatke in predložiti dokumente, ki jih zahteva program potovanja, ter plačati prijavnino ter rezervacijske stroške in stroške za sestavo ponudbe pri prodaji turističnih aranžmajev (v nadaljevanju stroški skupaj poimenovani: rezervacijski stroški).

Kompas za svoje storitve zaračunava naročniku standardne rezervacijske stroške v višini 12,00 EUR na prijavnico pri enodnevnih potovanjih – izletih in 23,00 EUR na prijavnico (vavčer) za vse ostale turistične aranžmaje. Pri sestavi kompleksnih ponudb Kompas zaračuna rezervacijske stroške v višini 30,00 EUR. Potnik je dolžan posredovati resnične in v celoti pravilne podatke. V primeru, da potnik ob rezervaciji ne navede pravilnih podatkov, je odgovoren za vse stroške oziroma posledice, nastale zaradi napačnih podatkov.

Rezervacija potnika je zavezujoča. Od nje lahko odstopi le v skladu z določili o potnikovi odpovedi potovanja (VII. točka teh splošnih pogojev). Šteje se, da pogodba začne vejati, ko jo podpiše naročnik oziroma potnik, pa tudi s samim plačilom potnika, ne glede na to, ali je pogodba podpisana ali ne.Za zavezujočo rezervacijo se poleg izrecne pisne rezervacije 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 identifikacijo drugega plačilnega instrumenta, plačilo prijavnine ali njenega dela, plačilo stroškov rezervacije, konkludentno dejanje, ki nakazuje na to, da je potnik opravil zavezujočo rezervacijo, ali rezervacija, ki vsebuje katerega koli izmed navedenih podatkov.

Ob rezervaciji na poizvedbo (RQ - request) potnik plača rezervacijske stroške v višini, ki je odvisna od lestvice stroškov odpovedi odgovornega organizatorja ter predvidenega datuma odhoda, in ki ni nižja od 42,00 EUR. Na ta način postane vse, kar je navedeno v teh pogojih oziroma pogojih odgovornega organizatorja, pravno zavezujoče, 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 plačilo v prodajni enoti Kompasa ali pooblaščeni agenciji oziroma ko potnik plača na transakcijski račun Kompasa. Rezervacija je potrjena, ko ima Kompas sredstva na transakcijskem računu.

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

V primeru, da preostalega dela pogodbene obveznosti potnik ali pooblaščena agencija 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.

Pravočasno in pravilno plačana prijavnina in rezervacijski stroški zagotavljajo jamstvo potniku, pod pogoji, določenimi v teh splošnih pogojih in navodilih oziroma pod pogoji, določenimi s posebnimi pogoji poslovanja ali programom, možnost udeležbe oziroma prosto mesto na posameznem turističnem aranžmaju. Potnik je ob odhodu dolžan predložiti vodji potovanja dokument o plačanem aranžmaju (napotnica/vavčer), v nasprotnem primeru vodja potovanja potnika ne sprejme na potovanje.

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 Ceniku storitev.

IV. CENE

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

Potnik je ob osnovni ceni turističnega aranžmaja dolžan plačati tudi vsa obvezna doplačila (vizumi in ipd.) ter morebitna druga doplačila. Končna cena turističnega aranžmaja je sestavni del pogodbe o potovanju.

Organizator potovanja ima pravico do povišanja cene najkasneje do 20 dni pred začetkom potovanja v primerih, da je prišlo do sprememb v tečaju pogodbene (dogovorjene) valute, do povišanja stroškov prevoza, vključno s stroški goriva, ali do povišanja pristojbin za določene storitve (na letališčih, v pristaniščih ipd.), ki vplivajo na ceno potovanja. Povišanje cene se izračunava z enakim odstotkom, kot je prišlo do povečanja prej navedenih elementov kalkulacije. Pogodbenik potovanja ali potnik ima pravico razdreti pogodbo o organizaciji potovanja, če podražitev preseže 8 % 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 že ob rezervaciji plača storitve (dodatni oziroma fakultativni izleti, najem športne opreme, ipd), ki bodo opravljene na kraju samem. V tem primeru Kompas ne nastopa kot organizator, ampak zgolj kot posrednik. V tem primeru uveljavlja potnik vse reklamacijske zahtevke izključno pri izvajalcu oziroma ponudniku storitve na kraju samem.

Kompas lahko v programu določi ceno aranžmaja, pri tem pa izrecno navede, da se lahko cena 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, določno opredeljenem v posamezni ponudbi oziroma v katalogu, potnik najde v ponudbi Kompasa isti počitniški aranžma po nižji ceni. Za isti turistični aranžma se šteje: ista nastanitev, isti tip sobe, termin in isto odhodno letališče ter sklenjena pogodba za tak aranžma kot celota z enakim številom potnikov 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 v programu ni drugače določeno, veljajo cene posameznega turističnega aranžmaja na osebo, za nastanitev v dvoposteljnih sobah.

VI. DOPLAČILO ZA GORIVO NA ČARTERSKIH POLETIH

TABELA ZNESKOV DOPLAČIL ZA GORIVO NA ČARTERSKIH POLETIH

Dolžina leta/cena goriva	Dolžina leta do 1,5 ure		Dolžina leta do 1,5 ure		Dolžina leta od 1,5 do 3 ure		Dolžina leta od 3 do 4,5 ure	
po sistemu PLATS na dan končnega izračuna	Dubrovnik, Podgorica, Tivat		Krf, Lefkas, Kefalonija, Zakintos, Roterdam, Tirana, Catania		Samos, Kos, Heraklion, Chania, Santorini, Rodos, Karpatos, Barcelona, Gerona, Vitoria, Madrid, Oviedo, antalya, Riga, Kopenhagen, Edinburg, Manchester		Hurgada, Sharm el Sheikh, Aqaba, Amman, Tenerife, Madeira, Azori, Keflavik, Ferski otoki, Rovaniemi, Zanzibar	
	Doplačilo na osebo po smeri	Doplačilo na osebo za povratni prevoz	Doplačilo na osebo po smeri	Doplačilo na osebo za povratni prevoz	Doplačilo na osebo po smeri	Doplačilo na osebo za povratni prevoz	Doplačilo na osebo po smer	Doplačilo na osebo za povratni prevoz
600 – 700 EUR/tono	-6,00 EUR	-12,00 EUR	-12,00 EUR	-24,00 EUR	-18,00 EUR	-36,00 EUR	-24,00 EUR	-48,00 EUR
701 – 800 EUR/tono	-3,00 EUR	-6,00 EUR	-8,00 EUR	-16,00 EUR	-12,00 EUR	-24,00 EUR	-16,00 EUR	-32,00 EUR
801 – 900 EUR/tono	/	/	-4,00 EUR	-8,00 EUR	-6,00 EUR	-12,00 EUR	-8,00 EUR	-16,00 EUR
901 – 1.000 EUR/tono	/	/	/	/	/	/	/	/
1.001 – 1.100 EUR/tono	/	/	4,00 EUR	8,00 EUR	6,00 EUR	12,00 EUR	8,00 EUR	16,00 EUR
1.101 – 1.200 EUR/tono	3,00 EUR	6,00 EUR	8,00 EUR	16,00 EUR	12,00 EUR	24,00 EUR	16,00 EUR	32,00 EUR
1.201 – 1.300 EUR/tono	6,00 EUR	12,00 EUR	12,00 EUR	24,00 EUR	18,00 EUR	36,00 EUR	24,00 EUR	48,00 EUR
1.301 – 1.400 EUR/tono	9,00 EUR	18,00 EUR	16,00 EUR	32,00 EUR	24,00 EUR	48,00 EUR	32,00 EUR	64,00 EUR
1.401 – 1.500 EUR/tono	12,00 EUR	24,00 EUR	20,00 EUR	40,00 EUR	30,00 EUR	60,00 EUR	40,00 EUR	80,00 EUR
1.501 – 1.600 EUR/tono	15,00 EUR	30,00 EUR	24,00 EUR	48,00 EUR	36,00 EUR	72,00 EUR	48,00 EUR	96,00 EUR
1.601 – 1.700 EUR/tono	18,00 EUR	36,00 EUR	28,00 EUR	56,00 EUR	42,00 EUR	84,00 EUR	56,00 EUR	112,00 EUR
1.701 – 1.800 EUR/tono	21,00 EUR	42,00 EUR	32,00 EUR	64,00 EUR	48,00 EUR	96,00 EUR	64,00 EUR	128,00 EUR

POJASNILO: Zneski v tabeli so izračunani kot razmerje med dolžino poleta in ceno tone goriva po sistemu PLATS na dan končnega izračuna. Končni izračun bo znan in bo potnik o njem obveščen najkasneje 20 dni pred pričetkom potovanja. Aktualne cene letalskega goriva so objavljene vsak petek na spletnih straneh: https://www.iata.org/en/publications/economics/fuel-monitor/. Organizator potovanja si pridržuje pravico do spremembe zneskov, navedenih v tabeli, v kolikor bi se cena tone goriva dvignila še višje kot je trenutno najvišji znesek v tabeli.

VII. POSEBNE STORITVE oziroma DODATNE STORITVE

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

V primeru, da so v ponudbi pri posameznem aranžmaju navedene 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.

VIII. POTNIKOV ODSTOP OD POGODBE ALI SPREMEMBA POTOVANJA

Potnik lahko kadarkoli pred začetkom turističnega aranžmaja odstopi od pogodbe o paketnem potovanju.

Potnik ima pravico do odstopa od pogodbe o paketnem potovanju na prodajnem mestu, kjer je rezerviral potovanje. V primeru, ko potnik odstopi od pogodbe o potovanju, lahko Kompas zahteva od potnika plačilo ustrezne in upravičene odstopnine (stroški odpovedi).

Višina odstopnine je odvisna od preostalega časa do začetka turističnega paketa. Če potnik odpove pogodbo o potovanju, si Kompas pridržuje pravico, da zadrži rezervacijske stroške.

Pri pogodbi o paketnem potovanju, sklenjeni izven poslovnih prostorov, ima potnik pravico, da v 14 dneh odstopi brez navedbe razlogov in plačila odstopnine. Pri tem je dolžan Kompasu pokriti administrativne in druge dejanske stroške, ki so pri tem nastali (npr. rezervacijski stroški, stroški vizumov, zavarovanj, letalskih pristojbin itd.).

Višina odstopnine je odvisna od preostalega časa do začetka turističnega aranžmaja in znaša:

- do 30 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve - 20 % 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 odstopa od pogodbe - 100 % cene aranžmaja.

Višina odstopnine za paketna potovanja na športne dogodke in oglede tekem je odvisna od preostalega časa do začetka turističnega aranžmaja in znaša:

- od 90 do 45 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve – 50 % cene aranžmaja,
- od 44 do 30 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve – 70 % cene aranžmaja,
- od 29 do 1 delovni dan pred dnevom začetka opravljanja storitve,
- 100 % cene aranžmaja.
- Neudeležba brez odstopa od pogodbe - 100 % cene aranžmaja.

Višina odstopnine za potovanja in izlete po Evropi je odvisna od preostalega časa do začetka turističnega aranžmaja in znaša:

- od 365 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 9 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve – 60 % cene aranžmaja,
- od 8 do 1 delovni dan pred dnevom začetka opravljanja storitve – 100 % cene aranžmaja,
- Neudeležba brez odstopa od pogodbe – 100 % cene aranžmaja.

Višina odstopnine za medcelinska interkonti (sanjska) potovanja je odvisna od preostalega časa do začetka turističnega aranžmaja in znaša:

- od 365 do 61 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve – 20 % cene aranžmaja,
- od 60 do 30 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve – 30 % cene aranžmaja,
- od 29 do 22 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve – 50 % cene aranžmaja,
- od 21 do 9 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve – 80 % cene aranžmaja,
- od 8 do 1 delovni dan pred dnevom začetka opravljanja storitve – 100 % cene aranžmaja,
- Neudeležba brez odstopa od pogodbe – 100 % cene aranžmaja.

Višina odstopnine za Jezikovne šole in tečaje je odvisna od preostalega časa do začetka turističnega aranžmaja in znaša:

- od 365 do 30 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve – 20 % 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 – 50 % cene aranžmaja,
- od 14 do 9 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve – 80 % cene aranžmaja,
- od 8 do 1 delovni dan pred dnevom začetka opravljanja storitve – 100 % cene aranžmaja,
- Neudeležba brez odstopa od pogodbe – 100 % cene aranžmaja.

Višina odstopnine za Aparmaje Landal je odvisna od preostalega časa do začetka turističnega aranžmaja in znaša:

- od 365 do 51 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve – 10 % cene aranžmaja,
- od 50 do 29 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve – 30 % cene aranžmaja,
- od 28 do 1 delovni dan pred dnevom začetka opravljanja storitve – 100 % cene aranžmaja,
- Neudeležba brez odstopa od pogodbe – 100 % cene aranžmaja.

Višina odstopnine za aranžmaje v katalogu Camping je odvisna od preostalega časa do začetka turističnega aranžmaja in znaša:

- do 60 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 20 % cene aranžmaja
- 59 do 30 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 50 % cene aranžmaja
- 29 do 3 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 90 % cene aranžmaja
- manj kot 3 dni pred dnevom pričetka opravljanja storitve – 100 % cene aranžmaja
- Neudeležba brez odpovedi 100 % cene aranžmaja.

V primerih, ko Kompas ni organizator turističnega aranžmaja, veljajo pri ugotavljanju višine odstopnine zaradi odstopa od pogodbe s strani potnika najmanj naslednji pogoji:

- do 45 dni – 20 % 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.
- Če se potnik ne pojavi ali odstopi od pogodbe o potovanju na dan začetka potovanja ali celo po njegovem začetku, je Kompasu oziroma drugemu organizatorju potovanja dolžan plačati celotno vrednost aranžmaja.

V primeru, da so v programu pogoji za povračilo stroškov zaradi odstopa od pogodbe o potovanju s strani potnika drugače določeni, veljajo pogoji, določeni v programu.

Ob odstopu od pogodbe o potovanju mora potnik podpisati ustrezen dokument, ki mu ga v podpis ponudi prodajni svetovalec. V primeru, da zavrne podpis tega dokumenta, se šteje, kot da od pogodbe o potovanju ni odstopil.

Med potovanjem lahko potnik prekine potovanje na svojo željo in s pisno izjavo o prekinitvi. Če potnik med potovanjem potovanje prekine, ob vrnitvi nima pravice do povračila stroškov ali kupnine, ne delno 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 delno ne v celoti. V tem primeru pa je potnik odgovoren za stroške in škodo, ki jo je s spremembo programa povzročil organizatorju

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

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

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. Prenos na tretjo osebo je možen zgolj na podlagi pisnega obvestila ali obvestila po elektronski pošti s strani potnika in vsaj sedem dni pred začetkom turističnega aranžmaja. Za vsako tako spremembo Kompas zaračuna potniku rezervacijske stroške. V primerih, ko pa so stroški spremembe višji, še zlasti, kadar aranžma obsega tudi prevoz s čarterjem ali prevoz z redno letalsko linijo, in nastanejo tudi stroški izvajalcev zaradi odstopa in spremembe, pa Kompas zahteva povrnitev dejanskih stroškov, nastalih zaradi spremembe.

IX. ODSTOPNINA ZA PRIMER ODSTOPA OD ARANŽMAJA ali ZAVAROVANJE RIZIKA ODPOVEDI pri ZAVAROVALNICI

Če potnik ob prijavi predvideva, da se morda 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 zdravstvenega stanja ali smrti v ožji družini (zakonec, 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 določi drugačna višina odstopnine, oziroma, da plačilo odstopnine ni mogoče.

Ne glede na plačano odstopnino ima Kompas v primeru potnikove odpovedi potovanja pravico do zadržanja rezervacijskih stroškov, ter pravico do zadržanja zneska vplačane odstopnine. V primeru, ko je predmet pogodbe nakup letalske vozovnice, Kompas poleg rezervacijskih 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 rezervacijske stroške, vplačila odpovednega rizika in TSC. Kompas v takem primeru ne nosi odgovornosti in tudi ne finančnega bremena za druge morebitne stroške, ki jih je imel potnik zaradi načrtovanega potovanja ali drugih turističnih storitev po pogodbi o potovanju (npr. stroški cepljenja, vizum, potni stroški ipd.).

Potnik ima pravico do uveljavljanja vračila plačila turističnega aranžmaja na podlagi plačane odstopnine v primeru, da pogodbo o potovanju zaradi zgoraj navedenih razlogov odpove najkasneje do dve uri pred začetkom potovanja. Kot začetek potovanja, ki se začne z organiziranim avtobusnim, letalskim ali ladijskim prevozom, se šteje ura avtobusnega, letalskega ali ladijskega odhoda. V primeru, ko v turistični aranžma ni vključen organiziran prevoz, pa se kot začetek potovanja šteje ura, ko bi potnik lahko dejansko prevzel ključe nastanitvenega objekta (običajno ob 14.00 uri).

Če potnik potovanja ne začne na dan, ki je določen kot začetek potovanja in od potovanja pred začetkom pisno ne odstopi, nima pravice do uveljavljanja vračila vplačane kupnine za turistični aranžma na podlagi plačane odstopnine. Pri turističnih aranžmajih, pri katerih ni vključen organiziran prevoz, potnik nima pravice do vračila vplačanega zneska na podlagi odstopnine, če se na dan začetka potovanja ne zglasi 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, ladijski, avtobusni in podobno) iz kakršnihkoli utemeljenih 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 plačila za turistični aranžma na podlagi plačane odstopnine. Potnik prav tako nima pravice do povračila iz naslova odstopnine v primeru, ko ne predloži ustreznega pisnega dokazila o upravičenem razlogu za odstop od pogodbe o potovanju.

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

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 zavarovalnice. Potek reševanja škodnega primera in čas reševanja škodnega primera je v pristojnosti zavarovalnice, pri kateri je sklenjeno zavarovanje rizika odpovedi

X. ORGANIZATORJEVA PRAVICA DO ODPOVEDI POTOVANJA

Kompas si v skladu z veljavno zakonodajo pridržuje pravico do odpovedi potovanja ali do spremembe programa potovanja. Kompas si pridržuje pravico do odpovedi potovanja pred predvidenim odhodom, če se za potovanje ne prijavi potrebno, v programu ali pogodbi o potovanju, navedeno število potnikov, vendar najpoznejše:

- 20 dni pred začetkom turističnega paketa pri potovanjih, daljših od šest dni;
- 7 dni pred začetkom turističnega paketa pri potovanjih, ki trajajo od dva do šest dni;
- 48 ur pred začetkom turističnega paketa pri potovanjih, krajših od dveh dni.

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, vlaki ali hidrokrilnimi ladjami - najmanj 80 % zasedenosti le-teh.

V primerih, ko Kompas izrecno pisno jamči odhod oziroma zagotavlja odhod, potovanja ne more odpovedati, razen v primeru višje sile. 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.

Nobena od pogodbenih strank ni odgovorna za katerokoli kršitev pogodbe o potovanju, če je nezmožnost izpolnjevanja pogodbenih obveznosti ali posameznih njenih določil posledica nepredvidenih, nepričakovanih in neodvrnljivih dogodkov, ki so splošno znani kot višja sila, ali ukrepov države ali drugih pristojnih upravnih organov ter dejanj tretjih oseb, ki niso odvisni od volje strank in jih stranki nista mogli pričakovati, preprečiti ali odkloniti. Kompas potniku ne odgovarja za škodo, ki potniku nastane po pogodbi o potovanju zaradi višje sile.

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 prenosa vplačanega zneska na drug termin.

Kompas lahko odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev škode od potnika, ki neposredno 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 Kompasa.

Kompas si pridržuje pravico do spremembe dneva in časa odhoda oziroma do odpovedi potovanja zaradi spremembe letalskega voznega reda ali nastopa višje sile ter pravico do spremembe smeri potovanja, če se spremenijo pogoji za 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 mora o taki spremembi nemudoma obvestiti potnika, ki mora spremembo pisno potrditi.

Kompas ne prevzema odgovornosti za spremembe programa zaradi nastopa kakršnekoli višje sile med trajanjem potovanja. V teh primerih lahko potnikom zagotovi 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 kakršnikoli naknadni spremembi programa potnika nemudoma obvesti. Če Kompas oziroma drug organizator potovanja odstopi od pogodbe med njenim izpolnjevanjem, ima pravico do plačila celotne kupnine za turistični aranžma. Potnik nima pravice do povračila rezervacijskih stroškov in ne do vračila plačila premije za zavarovanje rizika odpovedi, sklenjenega pri zavarovalnici, oziroma vračila vplačila odstopnine.

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 mogel 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.

XI. POTOVALNI DOKUMENTI IN OSTALE POTNIKOVE OBVEZNOSTI

Kompas je dolžan potnika v skladu s 6. točko 57b. člena ZVPot informirati o veljavnih predpisih o potnih listinah, vizumih, deviznih, carinskih in zdravstvenih predpisih. ki veljajo v državi, kamor potuje.

Potnik je dolžan poskrbeti, da on osebno ter njegovi dokumenti in prtljaga ustrezajo pogojem, predvidenim z obmejnimi carinskimi, zdravstvenimi in drugimi predpisi države, iz katere potuje, kakor tudi tistim, ki veljajo v državi, v katero ali skozi katero potuje.

Potnik, ki rezervira 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 pogojujejo vstop v državo z določeno časovno veljavnostjo potovalnega dokumenta pred iztekom veljavnosti na dan vstopa, je Kompas dolžan potnika na ta določila opozoriti, vendar če potnik teh opozoril ne upošteva, je za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitev potovanja odgovoren sam.

Potnik je dolžan pred potovanjem oziroma do roka, ki je v programu določen, pridobiti vizume za države, v katere potuje in opraviti cepljenja, ki so za te države zahtevana.

Če potnik teh obveznosti ne izpolni, lahko Kompas ravna po določilih teh splošnih pogojev in navodil o potnikovi odpovedi potovanja (VII. poglavje). V primeru, da potniku vizum ureja Kompas, le-ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Stroškov urejanja ter pridobitve vizumov Kompas potniku v nobenem primeru ne vrača. Kompas ne jamči za točnost informacij, pridobljenih od pristojnih veleposlaništev. V primeru zavrnitve vstopa v državo ali drugih ovir nosi vse stroške potnik sam. Posredovanje Kompasa pri pridobitvi vizuma ni všteto v ceno 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 rezervaciji turističnega aranžmaja Kompasu posredovati vse potrebne podatke o vseh udeležencih potovanja, za katere rezervira potovanje. Podatki se morajo v celoti natančno ujemati s podatki v uradnih dokumentih, ki so jih potniki dolžni v skladu s predpisi o prestopu državne meje in ustreznimi tujimi zakonskimi akti imeti ves čas pri sebi. V primeru, da potnik Kompasu sporoči napačne oziroma nepravilne podatke in ti povzročijo zamudo, dodatne stroške ali prekinitev potovanja, odgovarja za vse nastale stroške potnik sam.

Potnik je dolžan spoštovati hišni red v gostinskih in hotelskih objektih ter dobronamerno sodelovati s predstavnikom organizatorja in izvajalcem storitev. Če potnik ne upošteva svojih obveznosti, odgovarja organizatorju za povzročeno škodo, organizator pa ni odgovoren 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 sopotnikov in ne ogroža samega poteka potovanja. V primeru, da se potnik vede v nasprotju s tem določilom, ga ima predstavnik organizatorja pravico izločiti z nadaljnjega potovanja brez povračila kakršnihkoli stroškov, razen vrnitve vplačanih in neizkoriščenih zneskov za morebitne vstopnine ipd., ki se plačujejo na kraju samem. V primeru, da zaradi neprimernega ravnanja ali obnašanja potnika le-ta želi koristiti storitve Kompasa npr. zaradi predčasne vrnitve v kraj od koder je začel potovanje ipd., gre plačilo za take storitve v breme potnika Kompas pa lahko za izvedene storitve zaračuna primerno nadomestilo.

XII. 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 je med delovnimi dnevi na voljo tudi telefonska številka 01 2006 111, kjer lahko obvestilo naročijo. Obvestila pred potovanjem za enodnevne izlete ter za vse aranžmaje 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, ga Kompas vljudno prosi, da se obrne na prodajno mesto, kjer je rezerviral potovanje, oziroma ne zgoraj navedeni telefon.

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

XIII. ZDRAVSTVENI PREDPISI

Na podlagi predpisov Svetovne zdravstvene organizacije se je za potovanje v določene države potnik dolžan predhodno cepiti in si v ta namen priskrbeti ustrezno dokazilo. Cepljenje je obvezno tudi, če je tovrsten predpis sprejet po sklenitvi pogodbe o potovanju; Dejstvo, da je cepljenje zahtevano že po sklenitvi pogodbe o potovanju, ni opravičljiv razlog za odstop od pogodbe s strani potnika, razen če bi lahko zaradi cepljenja obstajale škodljive posledice za potnikovo zdravje. V takem primeru je potnik dolžan o tem predložiti zdravniško potrdilo. V primeru, da so v programu potovanja navedena oziroma zahtevana določena cepljenja, si mora vsak potnik sam priskrbeti mednarodno potrdilo - rumeno knjižico, z vpisanimi opravljenimi cepljenji.

Kompas ne odgovarja za morebitne zaplete ali potnikovo prekinitev 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.

XIV. 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.

Prijavo 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 rezervaciji potovanja, letalski prevoznik pa si zaradi omejitve omejene kapacitete vseeno v vsakem primeru lahko pridrži pravico do zavrnitve prevoza tovrstne 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 izpolnjenega 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.).

XV. 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, plovbah 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 na strani prevoznikov 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 prevozi, 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.

XVI. 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 povračila kupnine za turistični aranžma ali povrnitve stroškov.

XVII. INFORMACIJE

Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, Kompasa 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 vešča uporabe tovrstnih storitev, je, da si vse zanjo pomembne informacije pridobi sama prek spletnih strani nastanitvenega objekta ali počitniške destinacije.

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 teh splošnih pogojev in navodil.

Fotografije, objavljene na internetu in v reklamnih materialih, so informativne narave, zato Kompas ne jamči za popolnost 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.

XVIII. 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.

Kompas ne prevzema odgovornosti za katerokoli pisno ali ustno informacijo, podano s strani pooblaščene agencije Kompasa, 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 nikakršnega vpliva.

Pri aranžmajih, označenih z "all inclusive", je treba pozorno prebrati opis storitev v programu oziroma ponudbi, saj ne kaže enačiti vseh »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 hotelirjev, 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 lahko slabšo lego. Pri nastanitvi v triposteljni sobi mora potnik upoštevati, da gre največkrat dejansko za dvoposteljno sobo s pomožnim ležiščem, pri čemer nastanitev 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.

XIX. REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE

Potnik mora nepravilnosti oziroma pomanjkljivosti grajati na kraju samem, vodji potovanja, Kompasovemu predstavniku oziroma predstavniku organizatorja potovanja, ki organizira potnikov turistični aranžma, neposrednemu izvajalcu storitev oziroma pooblaščeni 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.

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 letih od zaključka potovanja, poslati pisno pritožbo s priporočeno pošto na naslov: Kompas d.o.o., Dunajska cesta 117, 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 892. 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. Tuji 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 zahtevke 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, vloži 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 hotelirja, prevoznika oziroma druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik svoj zahtevek uveljavlja.

V skladu z 894. členom Obligacijskega zakonika in na podlagi b 57.f člena ZVPot se omeji najvišja odškodnina na trikratnik zneska celotne cene. 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. Omejitev odgovornosti velja za vsa potovanja, za katera je sklenjena pogodba o potovanju. Potnik ni upravičen do nadomestila izgubljenega dobička ter povračila nematerialne škode in stroškov, ki iz nje izvirajo.

XX. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

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

Osebni podatki se lahko obdelujejo na podlagi zakona, na podlagi pogodbenega razmerja, če gre za osebne podatke, ki se jih potrebuje za izpolnjevanje pogodbenih obveznosti ali uveljavljanje pravic iz pogodbenega razmerja, zaradi zakonitih interesov, za katere si prizadeva upravljavec ali tretja oseba, če 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 danih 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.

Potnik ima najmanj naslednje pravice:

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

Za zagotavljanje varstva pravic potnikov Kompas imenuje Pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov. Zahtevke 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.o.o., Dunajska cesta 117, 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 navodil ter je dostopna na www.kompas.si.

XXI. POSEBNA DOLOČILA ZAKONA O VARSTVU POTROŠNIKOV

Izvlečki iz Zakona o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 98/04 – uradno prečiščeno besedilo, 114/06 – ZUE, 126/07, 86/09, 78/11, 38/14, 19/15, 55/17 – ZKolT in 31/18, 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 premajhnega števila prijavljenih udeležencev	Glej IX. točko teh Splošnih pogojev in navodil
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 8 % vrednosti aranžmaja
Rok za reklamacijo	2 leti od konca potovanja
Odgovor na reklamacijo	8 dni po prejemu reklamacije
Menjava stranke na željo stranke	7 dni pred odhodom, če je mogoče spremembo urediti – na stroške stranke

XXII. KONČNA DOLOČILA

V vseh cenah iz ponudbe Kompasa 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 naštete turistične aranžmaje (medcelinska potovanja, križarjenja, jezikovne šole v tujini, katalog Zima, katamaran Prince of Venice, ponudbe za zaključene skupine ...) v tistem delu, ki se razlikuje od teh Splošnih pogojev in navodil, drugače veljajo tudi za te aranžmaje splošni pogoji in navodila iz splošnega dela oziroma določilo v posameznem programu, če je tam drugače določeno.

I. V PRIMERU NASTANITVE V APARTMAJIH

V primeru, da temelji želeni, naročeni in plačani turistični aranžma na nastanitvi v apartmajskih objektih oziroma posameznih apartmajih, je možen vstop v apartmaje po 16.00 uri na dan začetka posameznega aranžmaja. Zadnji dan posameznega aranžmaja je potrebno apartma zapustiti do 10.00 ure.

II. V PRIMERU POSAMEZNE PRIJAVE OB NASTANITVAH V DVOPOSTELJNIH SOBAH

V primeru posamezne prijave za turistične aranžmaje ali potovanja lahko potnik glede na določilo drugega odstavka V. točke teh splošnih pogojev in navodil za turistične aranžmaje, prepusti Kompasu, da mu nudi pomoč pri iskanju sopotnika na istem turističnem aranžmaju, s katerim bo delil sobo, oziroma je pripravljen z 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 nastanitev v enoposteljni sobi oziroma se doplačilo obračuna pri končnem plačilu potovanja. Če 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 Kompasa in druge pooblaščene 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 prijavnino 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 IZ KATALOGA ZIMA – 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. Izrecno 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, dostopni so 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 potniku prejete informacije od organizatorja potovanja 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.

V primeru pogodbe za povezani potovalni aranžma (to je tisti aranžma, ki vsebuje vsaj dve različni vrsti potovalnih storitev, kupljenih za namene istega potovanja ali počitnic, ki ne štejejo za turistični paket) potrošnik ne more uveljavljati pravic, ki mu pripadajo v primeru sklenitve pogodbe o paketnem potovanju in niso določene v pogodbi. V tem primeru za izvedbo storitve odgovarja vsak ponudnik posamezno.

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, 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.

Potnik ima v primeru sklenitve pogodbe o paketnem potovanju, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, pravico, da v 14 dneh odstopi od pogodbe brez navedbe razloga.

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 spletnem mestu posrednika Kompasa.

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

Potnik ima v primeru sklenitve pogodbe o paketnem potovanju, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, pravico, da v 14 dneh odstopi od pogodbe brez navedbe razloga.

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. POTOVANJA V ZADNJEM HIPU ali LAST MINUTE ARANŽMAJI in ostali nižje cenovni 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 nižje 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 (nočitev, polpenzion, all inclusive ...) in kraj nastanitve. Pri teh aranžmajih se potnik seznani z imenom objekta nastanitve najkasneje z obvestilom o odhodu.

XI. PRODAJA LETALSKIH VOZOVNIC in LETALSKI PREVOZI Z NIZKOCENOVNIMI LETALSKIMI PREVOZNIKI

Za prodajo letalskih vozovnic veljajo naslednje pomembne informacije na povezavi.

V primeru odpovedi leta s strani nizkocenovnega letalskega prevoznika gredo 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 točna IME in PRIIMEK, 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 osebnega 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.

Pri prodaji letalskih vozovnic za let s posebnim letalom (čarterski polet) nastopa Kompas kot organizator leta in se smiselno uporabljajo določila, ki veljajo za paketne aranžmaje z vključenim čarterskim poletom.

V primeru, da potnik opravi nakup letalske vozovnice za let s posebnim letalom (čarterski polet), vračilo kupnine v primeru odstopa od pogodbe s strani potnika ni možno.

XII. POSEBNOSTI ARANŽMAJA »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 (nočitev, 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, bližina gradbišča ...), tudi sobe so večinoma na slabši lokaciji oziroma so skromneje opremljene (pogled na parkirišče, nad kuhinjo, ob dvigalu, 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 kataloški 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 všteje v znesek kupnine. Del kupnine po pogodbi v vrednosti 30 % od celotnega zneska plača potnik najpozneje 30 dni od dneva prijave, prestali 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 administrativnih stroškov v višini 50 EUR. 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:

- 120 do 90 dni pred odhodom: 40 % cene aranžmaja;
- 90 do 60 dni pred odhodom: 60 % cene aranžmaja;
- 60 do 30 dni pred odhodom: 80 % cene aranžmaja;
- 29 do 1 dan pred odhodom: 90 % cene aranžmaja;
- na dan odhoda in po odhodu: 100 % cene aranžmaja.

Vsak potnik s prijavo na potovanje dovoljuje Kompasu 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. Številke sedežev so lahko v posameznih avtobusih zelo različno pozicionirane. Nekateri avtobusi tudi nimajo oštevilčenih sedežev, zato potnike na avtobus razporedi organizatorjev vodnik. Sedežni red na avtobusu na potovanjih, ki so organizirana po Evropi z letalom, in na vseh medcelinskih potovanjih pa se določi 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 Kompasa v času izvedbe potovanja mlajša od 18 let, je dolžna prinesti s seboj na odhod pravilno izpolnjeno potrdilo oziroma izjavo, s katero starši ali skrbniki mladoletne osebe soglašajo, da mladoletna oseba potuje v organizaciji Kompasa 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 Kompasu 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. Informacijo 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, se bo pa po svojih najboljših močeh potrudil, da bo to storil organizator.

V primeru odpovedi prireditve, lahko kupec vstopnice v roku dveh mesecev po preteku načrtovanega datuma prireditve, pod pogojem, da se strinja s splošnimi pogoji organizatorja vrne na isti način, kot jih je prejel. Kupljene vstopnice lahko:

- vrne osebno na prodajno mesto, kjer jih je kupil,
- v primeru naročila po telefonu ali preko spleta jih lahko pošlje na naslov Kompas d.o.o., Dunajska cesta 117, 1000 Ljubljana s priporočeno pošto in svojimi osebnimi podatki (ime, priimek, naslov, številka TRR-ja, kamor se kupcu vrne kupnina).

Manjše oziroma 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 KAZNIVA!

- Kupec mora hraniti vstopnico, kot da je gotovina.
- Bar koda 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 dovoli vstopa imetnikom vstopnic z identično bar kodo.

Morebitni reklamacijski zahtevek kupec vstopnice pošlje v zakonsko predvidenem roku izključno na elektronski naslov info@kompas.si.

Za postopek rezervacije kart preko sistema GigsTix (skupina Exit Festivalov) Kompas obračunava obdelavo v višini 2,50 EUR na vstopnico (že vključeno v ceno, razen če ni izrecno napisano drugače). V primeru, da kupec zahteva vračilo kupnine za vstopnico, se znesek vračila zmanjša za 5 EUR (odstopnina) – to velja samo v primeru, kadar je takšna odpoved

sploh mogoča in jo potrjuje tudi organizator dogodka. Odstopnina se obračuna tudi pri vračilu kupnine za vstopnice zaradi odpovedi dogodka ali prestavitve dogodka oz. prireditve zaradi višje sile (epidemija, pandemija, naravne katastrofe ipd.).

XVII. POSEBNA PRODAJA POTOVANJ IN IZLETOV PREKO KUPONSKIH PORTALOV

Kompas d.o.o. za svoje storitve zaračunava naročniku standardne rezervacijske stroške in stroške za sestavo ponudbe pri prodaji turističnih aranžmajev v višini 23 EUR /osebo, plačilo aranžmaja se v celoti izvede prek TRR-ja.

Kompas d.o.o.
NAV00-07, izdaja 19

Ljubljana, 01. 12. 2022