

SPLOŠNI POGOJI IN NAVODILA DRUŽBE KOMPAS BLED D.D., BLED

I. SPLOŠNA DOLOČILA

Ti splošni pogoji in navodila so sestavni del pogodbe, ki jo skleneta Kompas Bled, turistično podjetje d.d., Bled (v nadaljevanju Kompas Bled) oziroma pooblaščenca turistična agencija, in potnik, ki se odloči za nakup določenega turističnega paketa ali druge storitve, ki jih ponuja Kompas Bled.

Splošni pogoji veljajo za turistične pakete in druge storitve, ki jih organizira Kompas Bled.

Organizator potovanja je potovalna agencija, ki je v pogodbi o potovanju navedena kot organizator potovanja in jamči za izvedbo objavljene ponudbe. V primeru, da je v posebnih pogojih poslovanja ali posamezni ponudbi glede katerekoli točke teh splošnih pogojev in navodil določeno drugače, velja navedba oziroma določilo, navedeno v ponudbi.

V primeru telefonske prodaje oziroma prodaje prek interneta se šteje, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev poslovanja takrat, ko je telefonsko oziroma po internetu naročil turistični aranžma. Z določili splošnih pogojev in navodil se potnik lahko seznanja na spletni strani <https://www.bled-booking.com> oziroma na katerikoli drugi strani, kjer Kompas Bled kot ponudnik lastnih turističnih paketov posreduje svoje storitve prek interneta, in 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 Bled in se nanj nanašajo ti splošni pogoji in navodila.

II. REZERVACIJA TURISTIČNEGA PAKETA

Potnik lahko rezervira turistični paket, ki ga nudi Kompas Bled v svoji ponudbi, v poslovalnici KOMPAS BLED, Ljubljanska cesta 4, 4260 Bled ali pooblaščenca agenciji oziroma na daljavo. Ob rezervaciji Kompas Bled 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 ponudbo, kjer so ti podatki navedeni. Ob rezervaciji je potnik dolžan navesti vse podatke in predložiti dokumente, ki jih zahteva ponudba ter plačati prijavnino (predplačilo) ter rezervacijske stroške oziroma stroške za sestavo kompleksne ponudbe.

Kompas Bled za svoje storitve zaračunava naročniku standardne rezervacijske stroške v višini 12,00 EUR na prijavnico pri enodnevnih potovanjih/izletih ter 23,00 EUR na prijavnico za vse ostale turistične pakete. Pri sestavi kompleksnih ponudb Kompas Bled 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 pravih 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 (VIII. točka teh splošnih pogojev). Šteje se, da pogodba začne veljati, ko jo podpiše naročnik oziroma potnik, pa tudi s samim plačilom potnika ali s pisno potrditvijo rezervacije po ponudbi, ne glede na to, ali je pogodba podpisana ali ne.

Ob rezervaciji na poizvedbo (RQ – request) potnik plača rezervacijske stroške v višini, ki je odvisna od lestvice stroškov odpovedi glede na predvideni datum odhoda, in le-ti niso nižji od 42,00 EUR. Na ta način je vse navedeno pravno zavezujoče.

Če se potnik odloči za rezervacijo z opcijo, veljajo pogoji za sklenitev pogodbe, ki so označeni na opcijskem dokumentu. Opcija ni zavezujoča v primeru neizogibnih in izrednih okoliščin ali "stop bookinga".

III. PLAČILO

Za dan plačila se šteje dan, ko potnik izvede plačilo Kompas Bledu.

Ob prijavi potnik plača prijavnino v višini 30 % cene aranžmaja oziroma toliko, kot je navedeno v ponudbi, in rezervacijske stroške. Preostali del plača najmanj 30 dni pred začetkom turističnega paketa oziroma kakor je navedeno v sami ponudbi.

V primeru, da preostalega dela pogodbene obveznosti potnik ne plača v predvidenem roku, se šteje, da je odpovedal pogodbo o potovanju. Smiselno se uporabijo določila o potnikovi odpovedi pogodbe o potovanju iz VIII. točke teh splošnih pogojev in navodil.

Pravočasno in pravilno plačana prijavnina in rezervacijski stroški zagotavljajo potniku jamstvo udeležbe oziroma prosto mesto na izbranem turističnem paketu, pod pogoji, določenimi v teh splošnih pogojih in navodilih oziroma pod pogoji, določenimi s posebnimi pogoji poslovanja ali ponudbo. Potnik je ob odhodu dolžan predložiti vodji potovanja dokument o plačanem aranžmaju (napotnica/vavčer).

Potnik lahko obveznosti poravnava z gotovino ali drugimi predvidenimi plačilnimi sredstvi. V skladu s pogoji negotovinskega poslovanja finančnih institucij, v primeru negotovinskega plačila (kreditne kartice, plačilne kartice, ...) turističnega paketa ali druge storitve, Kompas Bled v primeru vračila plačila v nobenem primeru ne izplača gotovine.

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

IV. ODGOVORNOST ORGANIZATORJA IN PRAVICA POTNIKA

Kompas Bled kot organizator potovanja zagotavlja jamstvo v primeru likvidnostnih težav pri Zavarovalnici Triglav d.d. Podatki o veljavnem Garantnem pismu za zavarovanje likvidnostnih težav organizatorja potovanj in podjetij, ki omogočajo povezane potovalne aranžmaje:

- Številka garantnega pisma in datum izdaje: TK4990146044 z dne 24. 12. 2018;
- Izdajatelj jamstva (garant): Zavarovalnica Triglav, d.d., Miklošičeva 19, 1000 Ljubljana;
- Predmet zavarovalnega jamstva: jamstvo za povračilo vseh plačil, ki so bila izvedena s strani potrošnika ali v njegovem imenu, če posamezne potovalne storitve niso bile izvedene zaradi likvidnostnih težav organizatorja potovanj.
- Likvidnostne težave, skladno z veljavno zakonodajo nastopijo v primeru, ko je organizator potovanj nesposoben pravočasno izpolnjevati pogodbeno dogovorjene obveznosti. V navedenem primeru potrošnik pozove organizatorja potovanja, da v roku 48 ur zagotovi izpolnitev pogodbenih obveznosti in za to predloži ustrezno dokazilo. V kolikor po poteku navedenega roka obveznosti niso izpolnjene, potrošnik kontaktira Asistenčno-storitveni center Zavarovalnice Triglav d.d., ki v nadaljnjih 72 urah zagotovi povračilo stroškov, skladno z jamstvom po veljavnem Garantnem pismu za zavarovanje likvidnostnih težav.

Telefonska številka Asistenčno-storitvenega centra je 080 2864, za klice iz tujine pa +386 2222 2864.

V. CENE

Cene turističnega paketa so določene s ponudbo ter veljajo od dneva objave ponudbe.

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, ko je prišlo do sprememb cene prevoza zaradi sprememb cene goriva ali drugih virov energije, ravni davkov ali pristojbin za potovalne storitve, vključenih v pogodbi, ki jih naložijo tretje stranke, ki niso neposredno vključene v izvedbo turističnega paketa, vključno s turističnimi taksami, pristajalnimi pristojbinami ali pristojbinami za vkrcanje ali izkrcanje v pristaniščih in letališčih in menjalnih tečajev valute, povezanih s turističnim paketom. Povišanje cene se izračunava z enakim odstotkom, kot je prišlo do povečanja prej navedenih elementov kalkulacije. Potnik ima pravico razdreti pogodbo o potovanju, 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 vsaj 20 dni pred začetkom turističnega paketa.

Kompas Bled lahko v ponudbi 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 Bled 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 Bled lahko v ponudbi določi ceno aranžmaja, pri tem pa izrecno navede, da se lahko cena zniža/zviša, če se bo prijavilo določeno število potnikov. Potnik ne more odstopiti od pogodbe, če se je zbralo minimalno število potnikov, in je dolžan doplačati razliko za manjšo skupino.

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.

VI. STORITVE, VŠTETE V CENI TURISTIČNEGA PAKETA

Če ni v ponudbi drugače določeno, so v ceni aranžmaja vštete prevozne, hotelske in gostinske storitve, navedene v ponudbi, vodenje ali spremstvo ter organizacija potovanja.

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

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 turističnem paketu navedene posebne oziroma dodatne storitve, potnik posreduje želje po teh storitvah ob prijavi in jih doplača k osnovni ceni aranžmaja. Objavljene cene dodatnih oziroma posebnih storitev veljajo zgolj v primeru naročila in plačila teh storitev ob naročilu in plačilu osnovnega turističnega paketa na prijavnem mestu.

VIII. POTNIKOV ODSTOP OD POGODBE ALI SPREMEMBA POTOVANJA

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

Potnik ima pravico do odstopa od pogodbe o paketnem potovanju na prodajnem mestu, kjer je rezerviral turistični paket. V primeru, ko potnik odstopi od pogodbe o potovanju, lahko Kompas Bled 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 Bled 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.

Višina odstopnine je odvisna od preostalega časa do začetka turističnega paketa:

- 75 do 45 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve – 50 % cene aranžmaja,
- 44 do 31 dni pred dnevom začetka opravljanja storitve – 75 % cene aranžmaja,
- 30 do 1 dan pred dnevom začetka opravljanja storitve – 100 % cene aranžmaja,
- Na dan pričetka opravljanja storitve: – 100 % cene aranžmaja,
- Neudeležba brez odstopa od pogodbe – 100 % cene aranžmaja.

Če se potnik ne pojavi ali odstopi od pogodbe o potovanju na dan začetka potovanja ali celo po njegovem začetku, je Kompas Bledu dolžan plačati celotno vrednost turističnega paketa.

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

Odstop od pogodbe o potovanju mora potnik sporočiti osebno na svojem prodajnem mestu ali pismeno prek elektronske pošte.

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 ponudbi, ki je sestavni del pogodbe s Kompas Bledom, 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 je tudi potnik odgovoren za stroške, ki jih je s spremembo povzročil organizatorju.

V primeru spremembe na željo potnika, ne da bi za to obstajali razlogi na strani Kompas Bleda, potnik nima pravice zahtevati kakršnegakoli vračila kupnine ali znižanja cene.

V vseh primerih, ko je predmet pogodbe nakup letalskih vozovnic, ima Kompas Bled pravico do stroškov odpovedi in administrativnih stroškov (Cenik storitev).

Na zahtevo potnika Kompas Bled 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 paketa. Za vsako tako spremembo Kompas Bled 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 spremembe, pa Kompas Bled zahteva povrnitev dejanskih stroškov, nastalih zaradi spremembe.

IX. PRAVICA DO ODSTOPA POGODBE PROTI DOPLAČILU ODSTOPNINE

Če potnik ob prijavi predvideva, da se morda zaradi določenih okoliščin (ki utegnejo nastopiti pri njem ali v njegovi ožji družini) turističnega paketa ne bo udeležil, lahko vplača odstopnino. Odstopnina se lahko uredi 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.

Ne glede na plačano odstopnino ima Kompas Bled 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 Bled zadrži rezervacijske stroške. Potnik ima iz naslova vplačane odstopnine torej pravico do povračila vplačanega zneska za pogodbeno dogovorjene turistične storitve, zmanjšane za rezervacijske stroške in vplačila odpovednega rizika. Kompas Bled 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.).

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 paket ni vključen organiziran prevoz, pa se kot začetek potovanja šteje ura, ko bi potnik lahko dejansko prevzel ključ 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 paket na podlagi plačane odstopnine. Pri turističnih paketih, pri katerih ni vključen organiziran prevoz, potnik nima pravice do vračila vplačanega zneska na podlagi odstopnine, če se na dan začetka potovanja ne zgledi 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.

Potnik sam sklene zavarovanje rizika odpovedi pri kateri izmed zavarovalnic in sam uveljavlja tudi svoje pravice iz tega naslova. 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 Bled si v skladu z veljavno zakonodajo pridržuje pravico do odpovedi potovanja. Kompas Bled si pridržuje pravico do odpovedi potovanja pred predvidenim odhodom, če se za potovanje ne prijavi potrebno, v ponudbi ali pogodbi o potovanju, navedeno najmanjše število potnikov, vendar najpozneje:

- 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.

V primerih, ko Kompas Bled izrecno pisno jamči odhod oziroma zagotavlja odhod, potovanja ne more odpovedati, razen v primeru neizogibnih in izrednih okoliščin. Kompas Bled si pridržuje pravico do popolnega ali delnega odstopa od pogodbe, če pred izvajanjem ali med izvajanjem nastopijo okoliščine, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, odstraniti ali se jim izogniti, za Kompas Bled pa te okoliščine pomenijo utemeljen razlog, da pogodbe ne bi sklenil, če bi obstajale ob sklenitvi pogodbe.

Nobena od pogodbenih strank ni odgovorna za nezmožnost izpolnjevanja pogodbenih obveznosti ali posameznih njenih določil, ki so posledica nepredvidenih, nepričakovanih in neodvrtljivih dogodkov. Kompas Bled potniku ne odgovarja za škodo, ki potniku nastane po pogodbi o potovanju zaradi teh okoliščin.

Kompas Bled si pridržuje pravico do spremembe dneva odhoda oziroma do odpovedi potovanja zaradi neizogibnih in izrednih okoliščin.

Kompas Bled mora o taki spremembi nemudoma in brez nepotrebnega odlašanja obvestiti potnika.

V primeru, da Kompas Bled odpove turistični paket, ima potnik pravico do vračila vseh plačil po pogodbi.

Višina škode, do katere je upravičen potrošnik, se ugotavlja v sodnih postopkih.

XI. POTOVANJE Z LETALI

Pravice in obveznosti letalskih prevoznikov so določene v Uredbi (ES) št. 261/2004 Evropskega parlamenta in Sveta.

XII. POTOVALNI DOKUMENTI IN OSTALE POTNIKOVE OBVEZNOSTI

Kompas Bled je dolžan potnika 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 Bled dolžan potnika na ta določila opozoriti, vendar če potnik teh opozoril ne upošteva, je za morebitne neprijetnosti ali prisilno prekinitev potovanja odgovoren sam.

Če potnik teh obveznosti ne izpolni, lahko Kompas Bled ravna po določilih teh splošnih pogojev in navodil o potnikovi odpovedi potovanja. V primeru, da potniku vizum ureja Kompas Bled, le-ta ne jamči za uspešnost pridobitve vizuma. Stroškov urejanja ter pridobitve vizumov Kompas Bled potniku v nobenem primeru ne vrača.

V primeru zavrnitve vstopa v državo nosi vse stroške potnik sam. Posredovanje Kompas Bleda pri pridobitvi vizuma ni všteto v ceno potovanja, ampak se plača posebej. Šteje se, da si potnik ureja vizum sam, kadar Kompas Bledu ne dostavi za ureditev vizuma potrebnih dokumentov v roku, določenem v ponudbi.

Zaradi zahtev v mednarodnem potniškem prometu (letalski, ladijski, avtobusni ...) je potnik dolžan ob rezervaciji turističnega aranžmaja Kompas Bledu 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 Kompas Bledu sporoči napačne oziroma nepravilne podatke in ti povzročijo zamudo, dodatne stroške ali prekinitev potovanja, odgovarja za vse nastale stroške potnik sam.

XIII. OBVESTILA PRED ODHODOM/POTOVANJEM

Kompas Bled potnikom obvestil pred potovanjem s klasično pošto ne pošilja, razen če v ponudbi 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. Potnikom Kompas Bleda je med delovnimi dnevi na voljo tudi telefonska številka 04 57 27 501, 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 ponudbi.

V primeru, da potnik do tri (3) dni pred odhodom ne prejme obvestila na svoj elektronski naslov, ga Kompas Bled vljudno prosi, da se obrne na prodajno mesto, kjer je rezerviral turistični paket, oziroma ne zgoraj navedeni telefon.

Škodo, ki bi nastala, ker je potnik posredoval nepravilen naslov, nosi potnik.

XIV. 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 ponudbi navedena oziroma zahtevana določena cepljenja, si mora vsak potnik sam priskrbeti mednarodno potrdilo – rumeno knjižico, z vpisanimi opravljenimi cepljenji.

XV. PRTLJAGA

Pri letalskem prevozu je za prtljago odgovorna 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.

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. Prevoz posebne prtljage (kot npr. kolo, surf, golf oprema, otroški voziček, invalidski voziček, ...) mora potnik obvezno najaviti že ob rezervaciji turističnega paketa in plačati ustrezno doplačilo. V izključni pristojnosti prevoznika je, ali je prevoz dodatne opreme odobren ali ne.

Kompas Bled 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.).

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 oziroma predstavnika na destinaciji.

V primeru, da mora potnik zaradi izgube ali kraje dokumentov prekiniti potovanje, ni upravičen do povračila kupnine za turistični paket ali povrnitve stroškov.

XVII. INFORMACIJE

Informacije, ki jih potnik dobi na prijavnem mestu, Kompas Bleda ne obvezujejo bolj kot navedbe v ponudbi. V primeru dvoma se vedno šteje za veljavno: pisna ponudba, pisna informacija ali pisna razlaga.

Stranka, ki svoje storitve naroča prek spleta poskrbi, da si vse zanjo pomembne informacije pridobi sama prek spletne strani, kjer je ponudba objavljena.

NAVODILA in POSEBNI POGOJI ter **KORISTNE INFORMACIJE**, ki so objavljeni v katalogih in/ali cenikih, veljajo za vse turistične pakete, tako za skupinske kot individualne odhode, za razpisane in posebej pripravljene ponudbe, če ni v njih drugače navedeno, in rezervirane storitve, ter so sestavni del teh splošnih pogojev in navodil.

XVIII. KATEGORIZACIJE NASTANITVENIH OBJEKTOV IN SPLOŠNO O HIŠNIH REDIH

Nastanitve v ponudbah so označene v skladu z uradno nacionalno kategorizacijo v posameznih državah, ki so veljavne v času izdaje ponudbe in na katero Kompas Bled nima nikakršnega vpliva. Standardi nastanitvenih objektov med izbranimi cilji so različni in neprimerljivi. Pri tem je treba upoštevati, da merila kategorizacije na 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.

Pri aranžmajih, označenih z "all inclusive", je treba pozorno prebrati opis storitev v ponudbi, saj ne kaže enačiti vseh »all inclusive« ponudb.

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 nastanitvenem objektu.

Razdelitev sob je v pristojnosti hotelirjev, Kompas Bled na to nima 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. 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 posteljo, ki po velikosti in udobju ni enaka normalni postelji in je primerna za otroke.

Potnik je dolžan spoštovati hišni red v gostinskih in hotelskih objektih ter dobronamerno sodelovati s Kompas Bledom in izvajalcem storitev. Če potnik ne upošteva svojih obveznosti, odgovarja Kompas Bledu za povzročeno škodo, Kompas Bled 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 Kompas Bleda pravico izločiti z nadaljnega 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 neprimerne ravnanja ali obnašanja potnika le-ta želi koristiti storitve Kompas Bleda (npr. zaradi predčasne vrnitve v kraj, od koder je začel potovanje ipd.), gre plačilo za take storitve v breme potnika, Kompas Bled pa lahko za izvedene storitve zaračuna primerno nadomestilo.

XIX. REKLAMACIJE OZIROMA PRITOŽBE

Potnik mora neskladnosti brez nepotrebnega odlašanja grajati na kraju samem, vodji potovanja, predstavniku ali neposrednemu izvajalcu storitev. V primeru, da bi bila po vsebini sodeč reklamacija lahko rešena na kraju samem (npr. pomanjkljiva čistoča sobe, oprema, lega sobe ipd.), potnik pa ni grajal neskladnosti na kraju samem in o neskladnostih ni obvestil zgoraj navedenih oseb, se šteje, da se je potnik strinjal s tako opravljeno storitvijo.

Potnik mora pri odpravljanju vzroka neskladnosti sodelovati z zgoraj navedenimi osebami z dobrim namenom. Če potnik ne sprejme ponujene rešitve neskladnosti, ki ustreza vplačanim storitvam, Kompas Bled ne bo upošteval kasnejših zahtev za znižanje cene potovanja.

Če vzroka neskladnosti ni možno odpraviti na kraju samem, potnik z vodjo potovanja ali predstavnikom sestavi pisno poročilo (Zapisnik o pritožbi). V primeru, da vodje potovanja ali predstavnika ni na kraju samem, je potnik o neskladnosti dolžan obvestiti svoje prodajno mesto.

Potnik lahko od organizatorja paketnega potovanja zahteva znižanje cene oz. povrnitev škode s pisnim zahtevkom v zakonsko določenem prekluzivnem roku. Pisno pritožbo naslovi na Kompas Bled d.d., Bled, Ljubljanska cesta 4, 4260 Bled, ali prek e-naslova kompas.bleed@siol.net ter priloži dokaze, ki dokazujejo utemeljenost pritožbe (obvezno pisno potrdilo s podpisom predstavnika ali ponudnika storitve, morebitne račune zaradi dodatnih stroškov ipd.).

Kompas Bled je dolžan prvič pisno odgovoriti potniku v 8 dneh po prejemu pritožbe, dokončno pa v primernem roku. Dokler Kompas Bled ne izda odgovora na reklamacijski zahtevek potnika, se potnik odreka posredovanju pritožbe tretjim osebam in pristojnim institucijam ali dajanju informacij medijem in drugim javnostim.

Kompas Bled bo reševal samo pritožbe, kjer vzroka ni bilo možno odpraviti na kraju samem. V primeru reklamacije neskladnosti za potovanje, pri katerem Kompas Bled ni organizator potovanja, bo Kompas Bled pritožbo posredoval odgovornemu organizatorju potovanja in o rešitvi reklamacije potnika pisno obvestil.

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 Bled take reklamacije ne bo obravnaval.

Reklamacija mora biti utemeljena. Potnik reklamaciji zato priloži tudi ustrezne dokaze in/ali ustrezno potrdilo hotelirja, prevoznika oziroma druge ustrezne osebe o dejanskem stanju, na podlagi katerega potnik svoj zahtevek uveljavlja.

Organizator odgovarja potniku za nastalo škodo največ do trikratnika cene pogodbeno dogovorjenih potovalnih storitev zanj, razen za povrnitev škode za telesne poškodbe in za škodo, povzročeno namenoma ali iz malomarnosti.

Če mednarodne konvencije, ki zavezujejo državo, v kateri ima sedež organizator potovanja, omejujejo obseg povrnitve škode ali pogoje, pod katerimi ponudnik posameznih potovalnih storitev, ki so del turističnega paketa, odgovarja za povrnitev škode, se je organizator upravičen sklicevati tudi na te omejitve.

Kompas Bled ne priznava nobenega izvajalca IRPS kot pristojnega za reševanje morebitnega spora glede potnikovih zahtevkov v zvezi s potovanjem.

XX. KONČNA DOLOČILA

V vseh cenah iz ponudbe Kompas Bleda je davek na dodano vrednost že vključen.

V primeru spora med strankami je pristojno Okrajno sodišče v Radovljici, Gorenjska cesta 15, 4240 Radovljica.

Ti splošni pogoji veljajo za vse pogodbe, sklenjene od dneva objave teh pogojev na spletni strani <http://www.bled-booking.com/>

POSEBNI POGOJI IN NAVODILA

Ti posebni pogoji veljajo za določene posamezno naštete turistične pakete v tistem delu, ki se razlikuje od teh Splošnih pogojev in navodil, sicer veljajo tudi za te turistične pakete splošni pogoji in navodila iz splošnega dela oziroma določilo v posamezni ponudbi, če je tam drugače določeno.

I. NASTANITVE V APARTMAJIH

V primeru, da temelji želeni, naročeni in plačani turistični paket 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. POSAMEZNA PRIJAVA OB NASTANITVAH V DVOPOSTELJNIH SOBAH

V primeru posamezne prijave za turistične pakete lahko potnik, glede na določilo drugega odstavka V. točke teh splošnih pogojev in navodil, prepusti Kompas Bledu, da mu nudi pomoč pri iskanju sopotnika na istem turističnem paketu, s katerim bo delil sobo, oziroma je pripravljen z njim deliti sobo. Ne glede na navedeno pa mora posamezno prijavljeni potnik ob prijavi plačati doplačilo za enoposteljno sobo, za primer, da Kompas Bledu 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. SMUČANJE

Pomanjkanje snega ni razlog, ki bi štel za neizogibne in izredne okoliščine, zato Kompas Bled ravna v primeru odpovedi turističnega paketa 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.

IV. TELEFONSKA PRODAJA TURISTIČNIH ARANŽMAJEV

V primeru telefonske prodaje turističnih paketov se pogodba šteje za sklenjeno

- s posredovanjem osebnih podatkov potnika/ov in ostalih udeležencev, ki so nujni za izvedbo rezervacije ter
- s plačilom prijavnine prek UPN naloga ali s plačilno/kreditno kartico.

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

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

V. PRODAJA TURISTIČNIH PAKETOV PREK INTERNETA

V primeru naročila oziroma prodaje turističnega paketa prek interneta veljajo ti splošni pogoji in navodila za turistične aranžmaje ter ti posebni pogoji poslovanja in ponudba, objavljena na www.bled-booking.com.

Šteje se, da je potnik sprejel določila teh splošnih pogojev in navodil tisti trenutek, ko je naročil posamezno storitev Kompas Bleda 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.

VI. POTOVANJE Z OTROKI

V posameznih primerih, določenih s posamezno ponudbo turističnega paketa, je lahko določeno, da imajo mladoletni otroci do starosti, določene s to ponudbo, ki potujejo v spremstvu dveh odraslih oseb, popuste na posamezne storitve iz sklopa celotnega turističnega paketa ali na celotni turistični paket.

Pogoji in višina posameznega popusta so določeni v vsaki posamezni ponudbi turističnega paketa. Če v posamezni ponudbi niso predvideni posebni popusti za mladoletne osebe, ki potujejo v spremstvu odraslih oseb, pomeni, da ta turistični paket 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.

VII. PRODAJA LETALSKIH VOZOVNIC IN LETALSKI PREVOZI Z NIZKOCENOVNIMI LETALSKIMI PREVOZNIKI

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

V primeru, da potnik kupi zgolj letalsko vozovnico za charter lete, je v ponudbi posebej navedeno, ali je v ceno vključen strošek prtljage.

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 (osebna izkaznica oziroma 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.

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

VIII. POTOVANJE Z AVTOBUSNIM PREVOZOM

Na vseh razpisnih avtobusnih potovanjih Kompas Bled 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 vodja potovanja.

Sedežni red na avtobusu na potovanjih zaključenih skupin, se določi le v primerih, ko je to možno in smiselno glede na velikost skupine, programa in načina izvedbe potovanja.

Kompas Bled 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.

IX. POTOVANJE MLADOLETNIH OSEB

Kompas Bled zagotavlja, da bo v okviru pogodbe o paketnem potovanju, ki vključuje tudi nočitev, zagotovil informacijo o osebi, ki bo odgovorna za mladoletnega potnika v kraju njegove nastanitve.

X. PRODAJA VSTOPNIC

Z nakupom vstopnice pri Kompas Bledu kupec sprejema pravila organizatorja prireditve. Za postopek rezervacije Kompas Bled obračunava obdelavo v višini 2,50 EUR na vstopnico.

Ob zapustitvi lokacije prireditve vstopnica izgubi svojo veljavnost. Ob izgubi vstopnice ni možno dobiti nadomestne vstopnice.

V primeru popolne ali delne odpovedi ali preložitve prireditve veljajo roki in pogoji posameznega organizatorja prireditve. Informacijo o tem kupec vstopnice dobi pri organizatorju ali na prodajnem mestu, kjer je vstopnico kupil. Kompas Bled 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, ki ga določi organizator prireditve, vrne na isti način, kot jih je prejel.

Kupljene vstopnice lahko: vrne osebno na prodajno mesto, kjer jih je kupil, oziroma, v primeru naročila po telefonu ali preko spleta jih pošlje na naslov Kompas Bled d.d., Bled, Ljubljanska cesta 4, 4260 Bled, s priporočeno pošto in svojimi osebnimi podatki (ime, priimek, naslov, številka TRR-ja, kamor se kupcu vrne kupnina).

KOMPAS BLED d.d., Bled
SPKBL 2024-1
Bled, 1. november 2024