



Opći uvjeti i upute pružanja usluga putovanja u paket aranžmanu – Kompas d.o.o.

1. Opće odredbe

- 1.1. Ovi opći uvjeti i upute pružanja putničkih usluga turističke agencije (dalje: Opći uvjeti) sastavni su dio programa paket aranžmana (dalje: aranžman) i Ugovora o putovanju u paket aranžmanu (dalje: ugovor ili ugovor o putovanju) sklopljenoga između putničke agencije Kompas d.o.o., Mate Vlašića 20, Poreč, OIB: 13785319050 (dalje: Kompas ili Organizator), odnosno trgovca ili prodavatelja aranžmana i putnika (u daljem tekstu: putnik).
- 1.2. Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju značenje utvrđeno Zakonom o pružanju usluga u turizmu, osim ako drugačije nije izričito naznačeno.
- 1.3. Izrazi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, a imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod.

2. Ugovor o putovanju u paket aranžmanu

- 2.1. Opći uvjeti za paket-aranžmane primjenjuju se na paket aranžmane koje organizira Kompas. Na paket aranžmane kojih Kompas nije odgovorni organizator primjenjuju se opći uvjeti odgovornog organizatora te Kompas ne odgovara za provedbu istih.
- 2.2. Organizator putovanja je putnička agencija koja je u ugovoru o putovanju određena kao organizator putovanja i jamči za provedbu objavljenog programa prema sadržaju aranžmana.
- 2.3. U slučaju da je ugovorom, posebnim uvjetima poslovanja ili pojedinim programom u vezi bilo koje od točaka ovih općih uvjeta i uputa određeno drugačije, vrijedi redom ono određeno ugovorom, potom programom putovanja, zatim posebnim uvjetima te Općim uvjetima.
- 2.4. U slučaju telefonske prodaje odnosno prodaje preko interneta smatrat će se da je putnik prihvatio odredbe ovih Općih uvjeta u trenutku kada je telefonski ili internetom naručio aranžman. Putnik je u obvezi upoznati se sa Općim i posebnim uvjetima objavljenima na internetskim stranicama www.kompas-travel.com ili www.adriatic-cruises.com, odnosno na bilo kojoj svima dostupnoj internetskoj stranici na kojoj Kompas omogućuje kupnju vlastitih aranžmana ili aranžmana u organizaciji drugih organizatora.
- 2.5. Putnik je svaka osoba koja želi sklopiti ugovor o putovanju u paket aranžmanu ili koja ima pravo putovati na temelju sklopljenog ugovora o putovanju u paket aranžmanu i na njih se odnose ovi opći uvjeti i upute za turističke paket aranžmane.
- 2.6. Svi podaci i uvjeti u programu i u ovim Općim uvjetima obvezuju Organizatora i putnika, ukoliko Ugovorom nije drugačije određeno.

3. Prijava

- 3.1. Prijave za aranžman koji u svojoj ponudi nudi Kompas mogu se izvršiti u bilo kojoj Kompasovoj poslovnici, u poslovnicama ovlaštenih putničkih agencija posrednika koji nude paket aranžmane kojih je Kompas odgovorni organizator, i to dostavom potrebnih podataka elektroničkom poštom, redovnom poštom, telefonom ili putem interneta. Prilikom prijave će Kompas i putnik sklopiti ugovor koji je ujedno i potvrda o rezervaciji, a sadržava podatke o putnikovu paket aranžmanu ili se poziva na program aranžmana u kojem su ti podaci navedeni. Prilikom prijave putnik je dužan navesti sve podatke i priložiti dokumente propisane programom putovanja te platiti akontaciju i troškove prijave, odnosno rezervacije.
- 3.2. Na temelju primljene prijave Kompas će putniku ponuditi Ugovor koji se smatra obvezujućim nakon što su ga potpisale ugovorne strane ili na drugi način jasno potvrdile svoju suglasnost (internet, elektronička pošta, stavljanje na raspolaganje broja kreditne kartice, uplata na račun). Ukoliko u programu nije drugačije navedeno, prilikom sklapanja Ugovora potrebno je uplatiti 30% cijene, a ostatak najkasnije 31 dan prije datuma polaska. Organizator i putnik mogu ugovorom dogovoriti i drugačije mogućnosti plaćanja.
- 3.3. Putnik koji prilikom prijave ne stavi Kompasu na raspolaganje točne podatke, odgovara za sve troškove odnosno posljedice prouzročene korištenjem netočnih podataka.
- 3.4. Ugovor o putovanju u paket aranžmanu nastaje u trenutku kada se ugovorne stranke na nedvojbena način sporazume o bitnim sastojcima ugovora. Putnik može odstupati od prijave isključivo u skladu s odredbama o putnikovom otkazu putovanja sadržanih u ovim Općim uvjetima.
- 3.5. Obvezujućom prijavom smatra se, osim pisane prijave ili potpisanog ugovora, svaka narudžba upućena Kompasu usmeno ili pisano, koja sadržava ime i prezime putnika i ostalih suputnika, broj kreditne kartice ili identifikaciju drugog platnog instrumenta, uplata prijave ili njezina dijela, uplata troškova prijave odnosno rezervacije ili konkludentna radnja koja potvrđuje da je putnik uputio obvezujuću prijavu ili prijavu koja sadržava bilo koji od navedenih podataka.
- 3.6. U slučaju narudžbe odnosno kupoprodaje turističkog aranžmana putem internetskih stranica, vrijede ovi Opći uvjeti i primjenjivi posebni uvjeti te ponuda objavljeni na Kompasovoj internetskoj stranici odnosno na internetskoj stranici posrednika. Ako se odredbe ovih Općih uvjeta i uputa za turističke aranžmane i odredbe posebnih uvjeta odnosno ponude objavljene na internetskoj stranici ne podudaraju, vrijede odredbe objavljene na internetskoj stranici. Smatra se da je putnik prihvatio odredbe općih i posebnih uvjeta putovanja onoga trena kada je naručio uslugu putovanja putem internetske stranice.

4. Plaćanje

- 4.1. Danom plaćanja smatra se dan kada putnik izvrši uplatu na Kompasovoj blagajni ili u ovlaštenoj agenciji, odnosno kada je na transakcijskom računu Kompasa zabilježena uplata putnika.
- 4.2. Ako putnik ne plati cijenu aranžmana ili koji njen dio u predviđenom roku, smatra se da je otkazao ugovor o putovanju i primjenjuju se odredbe o putnikovom otkazu ugovora o putovanju.
- 4.3. Pravodobno i pravilno plaćena akontacija i troškovi prijave jamče putniku, pod uvjetima određenima ovim Općim uvjetima i uputama za turističke aranžmane, odnosno pod

uvjetima definiranim posebnim uvjetima poslovanja ili programom – sudjelovanje, odnosno raspoloživo mjesto u pojedinom turističkom aranžmanu ili putovanju.

- 4.4. Putnik je prilikom polaska dužan pokazati voditelju putovanja ispravu o plaćenom aranžmanu (uputnica/voucher ili/ili potvrda o uplati), u suprotnom voditelj putovanja putnika neće primiti na putovanje odnosno aranžman. Ukoliko na putovanje dođe više osoba nego što je naznačeno u putnikovim dokumentima (voucheru), organizator putovanja ima pravo uskratiti putovanje nenajavljenim gostima ili prihvatiti sve goste uz nadoplatu nenajavljenih putnika na licu mjesta, u slučaju raspoloživih mjesta na putovanju. Ukoliko na putovanje dođu putnici drugačije starosne dobi u odnosu na ono što je sadržano na putnikovim dokumentima (voucheru), organizator putovanja odnosno voditelj putovanja ima pravo uskratiti putovanje putnicima ili prihvatiti sve putnike uz nadoplatu razlike u cijeni ovisno o starosti putnika na licu mjesta. Putnik može platiti gotovinom ili drugim predviđenim sredstvom plaćanja u skladu s uvjetima bezgotovinskog poslovanja financijskih institucija kod izvršenog bezgotovinskog plaćanja (primjerice kreditnom karticom ili debitnom karticom).
- 4.5. Kada za putnika aranžman rezervira ovlaštena turistička agencija, sve odredbe iz ove točke vrijede i za ovlaštenu turističku agenciju.
- 4.6. Posebni uvjeti plaćanja mogu biti naznačeni u ponudi, ugovoru ili cjeniku.

5. Cijene

- 5.1. Cijene aranžmana objavljene su u kunama odnosno u stranoj valuti na koju se primjenjuje srednji tečaj Hrvatske narodne banke za kune na dan plaćanja i vrijede od datuma objave programa.
- 5.2. Putnik je, osim osnovne cijene aranžmana, dužan platiti i sve obvezne doplate koje se, ukoliko nisu uračunate u osnovnu cijenu aranžmana, u ugovoru o putovanju zbrajaju zajedno s osnovnom cijenom turističkog aranžmana te mogućim neobveznim doplatama u konačnu cijenu i tako na temelju ugovora o putovanju predstavljaju ukupnu novčanu obvezu putnika.
- 5.3. Na zahtjev Organizatora putnik je dužan unaprijed i posebno platiti takse, pristojbe ili ulaznice određene posebnim propisima koje Organizator naplaćuje u tuđe ime i za tuđi račun i na čiji iznos ne može utjecati, a nužne su za realizaciju usluge. Organizator će o postojanju, cijeni, kao i o eventualnim promjenama u režimu naplate tih naknada pravovremeno obavijestiti Putnika.
- 5.4. Nakon sklapanja ugovora o putovanju u paket-aranžmanu Organizator smije najkasnije 21 dan prije početka putovanja povećati ugovorenu cijenu ako je povećanje cijene izravna posljedica promjene: cijene prijevoza putnika koje su proizašle iz troškova goriva ili drugih izvora energije, visine poreza ili naknada za usluge putovanja obuhvaćene ugovorom koje određuju treće osobe koje nisu izravno uključene u izvršenje paket-aranžmana, uključujući turističke preoze, pristojbe za slijetanje ili naknade za ukrcaj ili iskrcaj u lukama i zračnim lukama ili deviznih tečajeva koji su relevantni za paket-aranžman. Povišenje cijene se izračunava u istom postotku u kojem je došlo do promjene navedenih kalkulativnih elemenata. Putnik ima pravo na sniženje cijene koje odgovara bilo kojem sniženju troškova naznačenih u ovom članku do kojeg dođe nakon sklapanja ugovora i prije početka paket-aranžmana. U slučaju sniženja cijene Organizator ima pravo od iznosa povrata koji duguje putniku oduzeti stvarno nastale administrativne troškove.
- 5.5. Povišenje cijene izračunava se s jednakim postotkom povećanja prije navedenih elemenata kalkulacije. Putnik ima pravo raskinuti ugovor o organizaciji putovanja ako je poskupljenje veće od 8%. U tom slučaju ima pravo na povrat uplaćenog iznosa bez prava na naknadu štete i na eventualne troškove vize, osiguranja, cijepljenja i slične troškove. U slučaju zrakoplovnih karata, zrakoplovne pristojbe podložne su promjeni istih od dana izdavanja avio karte.
- 5.6. Organizator će obavijestiti putnika o mogućoj promjeni cijene putovanja.
- 5.7. Za posebne i dodatne usluge koje nisu uključene u ugovor, i one koje putnik zatraži za vrijeme trajanja aranžmana i plati na licu mjesta kod neposrednog pružatelja usluge, Organizator ne snosi odgovornost kao organizator putovanja bez obzira na pomoć koju će predstavnik Organizatora pružiti putniku u pribavljanju tih usluga i na informacije o okvirnim cijenama tih usluga.
- 5.8. Kompas u programu može preporučiti da putnik pojedine usluge, kao što su primjerice fakultativni izleti, najam sportske opreme i slično, plati na licu mjesta. U tom slučaju Kompas ne nastupa kao organizator ni kao posrednik, nego samo kao informator. U tom slučaju putnik može uputiti reklamacijske zahtjeve isključivo izvođaču odnosno ponuditelju usluge, na licu mjesta.
- 5.9. Kompas u programu može odrediti cijenu aranžmana, pri tome izričito navodeći da se cijena može sniziti ukoliko se prijavi određeni broj putnika odnosno nastupe drugi točno predviđeni uvjeti. Takva odredba ni u kom slučaju ne jamči da će nastupiti uvjeti za sniženje cijene aranžmana, a putnik nema pravo odstupati od ugovora zato što uvjeti za potencijalno sniženje cijene nisu nastupili.
- 5.10. Mogući popusti i pogodnosti međusobno se uvijek isključuju i nikad se ne zbrajaju, i u tom slučaju putnik može izabrati popust ili pogodnost koja mu najviše odgovara i za koju ispunjava uvjete. Popust se obračunava isključivo na dio cijene bez obveznih ili dodatnih doplata, odnosno na dio iz kojeg su isključene boravišne pristojbe, zrakoplovne pristojbe, lučke pristojbe, ili slično, ili dodatne posebne usluge (prehrana, izleti, prijevoz i sl.).
- 5.11. Organizator može tijekom prodaje pojedinog paket aranžmana umanjiti cijenu aranžmana kao ponude pod nazivom Last Minute, First Minute, posebna ponude i slično, u svrhu poboljšanja prodaje tog aranžmana i bez utjecaja na već sklopljene ugovore o prodaji tog aranžmana.

6. Usluge uračunate u cijenu aranžmana

- 6.1. Ukoliko u programu nije drugačije određeno, u cijenu aranžmana uključene su zrakoplovne karte za zračni prijevoz ekonomskom klasom, hotelske i ostale usluge naznačene u programu putovanja te organizacija putovanja.
- 6.2. Ako u programu nije drukčije definirano, cijene pojedinoga turističkog aranžmana vrijede za jednu osobu i za smještaj u dvokrevetnoj sobi koju koriste dvije osobe.



6.3. Sadržaj aranžmana čini, odnosno cijena aranžmana uključuje sve što je navedeno u programu. Pojedine posebne i dodatne usluge (transferi, dodatni obroci, fakultativni izleti, ulaznice, pribavljanje viza, cijepjenja, putno osiguranje, napojnice, i dr.) koje nisu uključene u objavljenu cijenu aranžmana, a Organizator ih može osigurati i uključiti u Ugovor, putnik posebno plaća. Ukoliko cijena neke od zatraženih usluga koje Organizator može osigurati nije u programu navedena, Organizator će o cijeni informirati putnika prije sklapanja Ugovora.

7. Posebne usluge

7.1. Posebne usluge su one koje u pravilu nisu uključene u osnovnu cijenu aranžmana kao primjerice jednokrevetna soba, posebna prehrana, fakultativni izleti i slično.
7.2. U slučaju da su pri pojedinačnom aranžmanu raspisane posebne odnosno fakultativne usluge, putnik može izraziti želju za tim uslugama prilikom prijave i doplatiti ih povrh osnovne cijene aranžmana. Objavljene cijene fakultativnih odnosno posebnih usluga vrijede samo u slučaju narudžbe i uplate tih usluga u trenutku narudžbe i uplate osnovnog aranžmana.

8. Putnikov otkaz ili promjena putovanja

8.1. Putnik ima pravo na otkaz putovanja. U slučaju da putnik otkáže ugovor o putovanju, Kompas ima pravo na naknadu troškova nastalih otkazom ugovora.
8.2. Ako su u ugovoru, programu ili posebnim uvjetima troškovi zbog otkaza ugovora o putovanju drugačije određeni, vrijede uvjeti određeni ugovorom, programom ili posebnim uvjetima.
8.3. Visina troškova otkaza aranžmana ovisi o vremenskom razdoblju prije dana početka usluge u kojem je putnik otkázao ugovor o putovanju.
8.4. Ako putnik otkáže aranžman Organizator od ukupne cijene aranžmana zadržava:

Ako putnik otkáže aranžman:	Organizator od ukupne cijene aranžmana zadržava:
do 30 dana prije polaska	pređujem u cijelosti, a najmanje 300 EUR po osobi
29 - 15 dana prije polaska	50% cijene aranžmana
14 - 0 dana prije polaska (uključujući dan polaska odnosno dan početka usluge)	100% cijene aranžmana
nakon polaska odnosno nedolaska bez otkaza (no show)	100% cijene aranžmana

8.5. Ako je stvamo nastala šteta veća od navedenih, Organizator zadržava pravo naplate iste, a u maksimalnoj visini 100% cijene aranžmana. Navedeni troškovi otkaza primjenjuju se i na promjene datuma polaska i smještajnog objekta, odnosno tipa smještajne jedinice kao i na sve druge bitne promjene osim ako u programu putovanja ili katalogu nije izričito navedeno drugačije. Kod otkazivanja aranžmana putnik nema pravo na naknadu eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepjenja i sličnih troškova.

8.6. Kada je predmet ugovora kupovina zrakoplovnih karata, osim troškova storniranja i administrativnih troškova, Kompas ima pravo zadržati iznos rezervacijske pristojbe (TSC), te dio pristojbi koje zrakoplovni prijevoznik ne vraća (security tax, YQ).

8.7. Prilikom otkaza putovanja putnik mora potpisati izjavu o otkazu koji će mu na potpis pružiti prodavatelj. Ako putnik odbije potpisati izjavu o otkazu, smatrat će se da putovanje putnik nije otkázao.

8.8. Ako je ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija, putnik ima pravo u roku od 14 dana nakon sklapanja ugovora odustati od ugovora o putovanju u paket-aranžmanu bez navođenja razloga.

8.9. Tijekom putovanja putnik može prekinuti putovanje na svoju želju uz potpis izjave o prekidu putovanja. Ako za vrijeme putovanja putnik prekine putovanje, nakon povratka nema pravo na povrat troškova ili uplaćenog iznosa, ni djelomično niti u cijelosti.

8.10. Ako putnik za vrijeme putovanja na vlastitu želju promijeni program odnosno ne putuje po programu koji je sastavni dio ugovora o putovanju, smatrat će se da je putnik odstupio od ugovora za vrijeme putovanja i u tom slučaju nema pravo na povrat troškova niti cijene putovanja, ni djelomično ni u cijelosti te je odgovoran za troškove i štetu koju je promjenom programa prouzročio Organizatoru ili drugim putnicima.

8.11. U slučaju promjene programa na vlastitu želju putnik nema pravo zahtijevati bilo kakvu odštetu ili smanjenje cijene.

8.12. Prije početka aranžmana, a nakon zaključenja ugovora, putnik može prenijeti ugovor o putovanju u paket aranžmanu na osobu koja ispunjava sve uvjete koji se primjenjuju na taj ugovor, ako je o tome pisanim putem i najmanje sedam dana prije početka paket aranžmana obavijestio Kompas, i ako je takva promjena dopuštena od strane krajnjih pružatelja usluga koje čine paket-aranžman. Putnik može promijeniti ime i broj putnika, smještaj, datum putovanja, ako je takva promjena moguća bez otkaza aranžmana. Za svaku takvu promjenu putnik odgovara Kompassu za stvamo nastale administrativne troškove najmanje u visini od 25,00 EUR.

8.13. Prenositelj i primatelj ugovora o putovanju u paket-aranžmanu solidarno su odgovorni za plaćanje iznosa cijene i za sve dodatne naknade, pristojbe ili ostale troškove koji proizlaze iz prijenosa ugovora.

9. Osiguranje od rizika otkaza putovanja

9.1. Organizator nudi putniku paket putnog osiguranja koji uključuje zdravstveno osiguranje za vrijeme boravke u inozemstvu, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, osiguranje priljege te osiguranje od otkaza putovanja. Putnik može prilikom prijave ili u trenutku sklapanja Ugovora uplatiti samo pojedinačnu policu osiguranja ili cjelokupni paket putnog osiguranja. Kompas preporučuje ugovaranje paketa putnih osiguranja. Police osiguranja mogu se ugovoriti do trenutka polaska na putovanje, osim police osiguranja od otkaza putovanja koja se može ugovoriti do trenutka sklapanja ugovora o putovanju, što uključuje i

paket putnih osiguranja koji sadrži osiguranje od otkaza putovanja. Premija osiguranja izračunava se uzimajući u obzir vrijednost usluge putovanja, a prema cjeniku osiguravajućeg društva s kojim Kompas ima sklopljen ugovor o posredovanju. Kompas nastupa kao sporedni posrednik u prodaji police osiguranja.

9.2. Ako putnik sklopi osiguranje od rizika otkaza putovanja kod nekog od osiguravajućih društava, putnikova se prava na temelju osiguranja od rizika otkaza potražuju u tom osiguravajućem društvu, pri čemu se primjenjuju opći uvjeti poslovanja osiguravajućeg društva. Tijek rješavanja slučaja odštete i vrijeme rješavanja slučaja odštete u domeni je osiguravajućeg društva kod kojeg je ugovoreno osiguranje od rizika otkaza putovanja.

10. Osiguranje jamčevine

10.1. Putnička agencija Kompas d.o.o. je sukladno odredbama Zakona o pružanju usluga u turizmu (NN 130/17, 25/19, 98/19, 42/20) ugovorila osiguranje jamčevine za turistički paket-aranžman i povezani putni aranžman kod CROATIA osiguranja d.d., Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb. Ugovor o putovanju i ovi Opći uvjeti omogućavaju putniku neposredno ostvarenje prava na naknadu (osigurninu) zbog nastalih troškova u skladu s odredbama Ugovora broj 298706000137 o osiguranju jamčevine za turistički paket-aranžman i povezani putni aranžman i vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj nesolventnosti (nesposobnosti za pravodobno plaćanje dospjelih obveza u iznosu i roku dospjeća) ili stečaja putničke agencije Kompas d.o.o. U slučaju da dođe do nesolventnosti (nesposobnosti za pravodobno plaćanje dospjelih obveza u iznosu i roku dospjeća) ili stečaja putničke agencije Kompas d.o.o., putnici koji se zateku na putovanju kao i oni kojima je izostala usluga putovanja trebaju kontaktirati osiguratelja CROATIA osiguranje d.d.:

- putem kontakt centra na telefon broj 08001884

- putem e-maila na adresu Sektora za upravljanje naknadama šteta, Služba za obradu šteta osiguranja kredita obradasteta.kredit@crosg.hr

- osobno na adresi prodajnih ureda CROATIA osiguranja d.d.

11. Organizatorovo pravo na otkaz putovanja

11.1. Organizator može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i putniku u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete putniku, ako je broj osoba koje su prijavljene za paket-aranžman manji od najmanjeg broja navedenog u ugovoru i ako organizator obavijesti putnika o raskidu ugovora unutar roka utvrđenog u ugovoru, ali ne kasnije od:

1. 20 dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju više od šest dana,
2. sedam dana prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju između dva i šest dana,
3. 48 sati prije početka paket-aranžmana za putovanja koja traju manje od dva dana.

11.2. Organizator može raskinuti ugovor o putovanju u paket-aranžmanu prije početka paket-aranžmana i putniku u cijelosti vratiti sva plaćanja primljena za paket-aranžman, bez obveze naknade štete putniku, ako organizator a izvršenju ugovora spriječe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle izbjeći te ako putnika o raskidu ugovora obavijesti bez nepotrebnog odgađanja prije početka paket-aranžmana.

11.3. U slučaju raskida ugovora iz toč. 11.1. i 11.2. ovog poglavlja organizator gubi pravo na ugovorenu cijenu paket-aranžmana i dužan je putniku vratiti sva plaćanja izvršena u korist putnika roku od 14 dana od raskida ugovora o putovanju u paket-aranžmanu.

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

za putovanje autobusom – najmanje 40 putnika po autobusu;
za putovanje na redovnim zrakoplovnim linijama u Europi - najmanje 20 putnika u pojedinoj grupi;
za putovanje na međukontinentalnim zrakoplovnim linijama - najmanje 15 putnika u pojedinoj grupi;
za putovanje posebnim zrakoplovima, vlakovima ili hidrogliserima - najmanje 80% popunjenosti kapaciteta istih;
za putovanje brodom – najmanje 30 putnika.

11.5. Organizator posebice pridržava pravo na promjenu dana i sata polaska zbog promjene voznog reda zrakoplova ili nastupa drugih ranije navedenih okolnosti, kao i pravo na promjenu smjera putovanja zbog promijenjenih okolnosti, bez prava putnika na naknadu štete ili smanjenje cijene. Organizator će putnika neodložno obavijestiti o svakoj promjeni programa. Organizator ne odgovara za kašnjenje zrakoplova, broda ili vlaka kao ni za promjene programa i nastale troškove uvjetovane takvim kašnjenjem. Ako okolnosti na samom odredištu onemogućuju smještaj putnika u rezerviranom objektu, Organizator će o vlastitom trošku putnika smjestiti u drugi objekt jednake ili više kategorije od rezerviranoga.

11.6. Kompas nije odgovoran za promjene programa zbog nastupa bilo kakve više sile za vrijeme trajanja programa. U tim slučajevima Kompas će nastojati putnicima osigurati usluge u promijenjenom obliku uzimajući u obzir stvarne okolnosti. U slučaju da Kompas otkáže putovanje, putnik ima isključivo pravo na povrat cjelokupne uplaćene cijene aranžmana. O svakoj naknadnoj promjeni programa Kompas će putnika odmah obavijestiti. Ako Kompas odnosno drugi organizator putovanja otkáže ugovor za vrijeme njegova trajanja, putnik ima isključivo pravo na povrat cijene za neiskorišteni dio ugovorenih usluga. Isto tako putnik nema pravo na povrat administrativnih troškova i cijene premije osiguranja sklopljenog sa osiguravajućim društvom.

11.7. Kompas može otkázati ugovor odnosno odstupiti od ugovora i zahtijevati isplatu odštete od putnika koji se ne pridržava ugovora o putovanju, prije svega ako je putnik namjerno dao netočne podatke o putnicima i njihovoj starosti, odnosno ako je za vrijeme putovanja došlo do promjena o kojima putnik nije obavijestio Organizatora.

11.8. Organizator ne snosi nikakvu odgovornost ako se pojedine aktivnosti i sadržaji koji ovise o vremenskim prilikama (nedostatak snijega, niska temperatura mora, oborine i slično) i prirodni pojavama (cvjetanje mora, pojave kukaca, meduza i slično), ne mogu realizirati u skladu sa očekivanjima putnika.



12. Putne isprave i ostale putnikove obveze

- 12.1. Putnik je dužan informirati se o važećim propisima o putnim ispravama, vizama, deviznim, carinskim i zdravstvenim propisima. Putnik je dužan brinuti se da on osobno te njegovi dokumenti i prtljaga odgovaraju uvjetima predviđenima pograničnim carinskim, zdravstvenim i drugim propisima svoje države i države u koju ili kroz koju putuje. Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati tijekom cijelog putovanja, važeću putovnicu ili drugu važeću odgovarajuću ispravu s kojom može ući u pojedinu državu, a koje važe minimalno 6 mjeseci od dana povratka ili ako je drugačije navedeno u programu.
- 12.2. U slučaju da pojedine države uvjetuju ulazak u državu određenom vremenskom ispravošću putne isprave prije isteka valjanosti na dan ulaska, putnik je o tim odredbama dužan sam voditi računa. Kompas za moguće poteškoće ili prisilni prekid putovanja putnika iz takvih razloga ne odgovara.
- 12.3. Putnik je dužan prilikom prijave na putovanje dostaviti sve potrebne osobne podatke identične onima sa važeće putne isprave s kojom će putovati, koje daje dobrovoljno, a potrebni su za realizaciju ugovorenog putovanja. Organizator ne odgovara za nepotpune, netočne ili nepravovremeno dostavljene podatke Putnika koji su potrebni za realizaciju putovanja.
- 12.4. Putnik je dužan prije putovanja, odnosno do roka koji je u programu određen, ishoditi vizu za državu u koje putuje i obaviti cijepljenja koja su obvezna za te države. Ako putnik navedene obveze ne ispuni, Kompas može otkazati ugovor o putovanju. Kompas može posredovati u izdavanju iste, ako je takvu uslugu ugovorio sa Putnikom. Kompas ne jamči ishođenje vize. Kompas putniku neće vratiti troškove pribavljanja vize. Kompas ne jamči za točnost informacija koje je zaprimio od nadležnih diplomatskih predstavništava i proslijedio putniku. U slučaju odbijanja ulaska u državu ili drugih ograničenja, sve troškove snosi sam putnik. Posredovanje Kompassa pri ishođenju vize nije uračunato u cijenu putovanja, već se plaća posebno. Ako putnik Kompassu nije dostavio potrebne isprave za izdavanje vize u roku određenom u programu ili ponudi, smatra se da će se sam pobrinuti za pribavljanje vize. Zbog zahtjeva međunarodnog putničkog prometa putnik je prilikom prijave dužan dati sve potrebne podatke o svim svojim suputnicima. Podaci moraju u cijelosti biti usklađeni s podacima u službenim ispravama koje su putnici na putovanju dužni, u skladu s propisima prelaska državne granice i odgovarajućim stranim zakonskim odredbama, imati sa sobom. U slučaju da pogrešni podaci prouzrokuju kašnjenje, dodatne troškove ili prekid putovanja, za sve nastale troškove ostalim putnicima odgovara sam putnik.
- 12.5. Putnik je dužan poštovati kućni red u ugostiteljskim ili hotelskim objektima te dobromajerno surađivati s predstavnikom organizatora i izvršiteljem usluge. U slučaju nepoštivanja ovih obveza Organizator otklanja od sebe svaku odgovornost za uzrokovanu štetu a putnik istu plaća na mjestu događaja.
- 12.6. Troškove i štete nastale zbog gubitka ili krađe dokumenata ili drugih vrijednosti tijekom putovanja snosi putnik. Putnik je dužan za vrijeme putovanja pridržavati se pravila o osobnoj sigurnosti koja bi upotrijebile svaka prosječna osoba te primijeniti dužnu pažnju. Organizator ne odgovara za radnje putnika koji se tiču njegove osobne odgovornosti. Ako putnik ne poštuje svoje obveze, odgovara Organizatoru za štetu koja mu je time nastala. Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi putnik mogao pretrpjeti u takvom slučaju. Tijekom putovanja putnik je dužan ponašati se na način koji ne ugrožava živote ili zdravlje svojih suputnika i ne ugrožava tijek putovanja. U slučaju da se putnik ponaša suprotno ovoj odredbi, predstavnik organizatora ima ga pravo isključiti iz daljnjeg putovanja bez povrata bilo kakvih troškova.

13. Obavijesti prije polaska/putovanja

- 13.1. Organizator ili njegov posrednik obvezni su putniku staviti na raspolaganje ove Opće uvjete u pisanoj ili elektroničkoj obliku, te dati propisane informacije o glavnim obilježjima usluga putovanja, o organizatoru i posredniku putovanja, cijeni aranžmana, načinima plaćanja, podacima o osnovnim značajkama putovanja, najmanjem broju osoba potrebnom za ostvarenje aranžmana i roku za slanje obavijesti o tome da potreban broj osoba nije dosegnut, o uvjetima odredišne zemlje u vezi s putovnicama i vizama, o tome da putnik može raskinuti ugovor u bilo kojem trenutku prije početka paket aranžmana uz plaćanje primjerene naknade za raskid ugovora, o neobveznom ili obveznom osiguranju radi pokrivanja troška raskida ugovora od strane putnika ili troška pružanja pomoći, uključujući repatrijaciju, u slučaju nesreće, bolesti ili smrti. Potpisom, odnosno prihvatom ugovora putnik potvrđuje da su mu bile prezentirane sve ove informacije i da je upoznat sa sadržajem i mogućnošću osiguranja.
- 13.2. Kompas prije putovanja ne šalje putnicima obavijesti redovnom poštom, osim ako u programu nije drugačije određeno. Putnici će primiti obavijesti prije putovanja na svoju adresu elektroničke pošte ako su istu naznačili prilikom prijave; u protivnom obavijesti mogu preuzeti na svom prijavnom mjestu gdje će biti dostupna najkasnije tri do pet dana prije početka putovanja. Informacije koje putnik dobije usmeno na prodajnom mjestu, telefonom, na drugi način ili pisano od neovlaštene osobe, ne obvezuju Organizatora u većoj mjeri u odnosu na obavijesti naznačene u programu putovanja, ovim Općim uvjetima i Ugovoru.
- 13.3. Fotografije objavljene na internetskim stranicama i u reklamnim materijalima informativne su i neobvezujuće prirode.
- 13.4. Organizator ne odgovara za eventualne greške u tisku niti za naknadne promjene u novim izdanjima promidžbenih materijala i programa o kojima je putnik obaviješten prije zaključenja Ugovora, pa se u tom smislu smatraju mjerodavni podaci navedeni u Ugovoru, a ne u promidžbenom materijalu.
- 13.5. Prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije, putnik se za putovanja u određene države dužan cijepiti te pribaviti odgovarajuću ispravu o obavljenom cijepljenju. Cijepljenje je također obvezno ako je propis te vrste prihvaćen potpisom ugovora o putovanju.
- 13.6. Za prijevoz prtljage nije odgovoran organizator, agent ili posrednik; oni ne odgovaraju za uništenje ili izgubljenost prtljage, kao ni za krađu prtljage i/ili drugih dragocjenosti u hotelu ili prijevoznom sredstvu. Prijave izgubljene ili oštećene prtljage putnik mora sam adresirati na prijevoznika, hotel odnosno drugog neposrednog izvršitelja usluge. Za prijevoz posebne

prtljage, kao što su primjerice bicikli, surferska ili golferska oprema, putnik je dužan doplatiti troškove prijevozniku i to uglavnom na polasku. U svakom slučaju, prijevoz takve vrste prtljage obvezno je najaviti već prilikom prijave. Bez obzira na navedeno prijevoznik zbog ograničenog kapaciteta u svakom slučaju ima pravo odbiti prijevoz takve posebne vrste prtljage. Sve troškove odnosno štetu koja može nastati zbog toga snosi sam putnik.

- 13.7. Na prijevoz prtljage u cijelosti se primjenjuju uvjeti prijevoznika. Za prtljagu je odgovoran isključivo prijevoznik. U slučaju gubitka prtljage putnik treba ispunjeni propisani obrazac predati predstavniku, a jedan primjerak zadržati za sebe. Na temelju tog obrasca prijevoznik može isplatiti odštetu, i to u skladu s propisima koji vrijede u putničkom prometu.
- 13.8. Prijevoz i smještaj kućnih ljubimaca nije dopušten, osim iznimno na zahtjev i uz nadoplatu.

14. Točnost prijevoznika

- 14.1. Kompas zadržava pravo na promjenu voznog reda, tipova zrakoplova, prijevoznika i smjera leta (zaustavljanja za vrijeme leta, letovi preko drugih zračnih luka i sl.) koji mogu nastupiti zbog različitih tehničkih i organizacijskih razloga. Isto tako može doći do kašnjenja koja su najčešće posljedica preopterećenosti zračnog prostora, štrajkova i lošeg vremena; na njih organizator nema utjecaja. Nastup ovih promjena ne smatra se izmjenom programa putovanja iz razloga što su prvi i zadnji dan putovanja namijenjeni isključivo dolasku na destinaciju i odlasku s iste te s tim povezanim transportima, a ne odmoru. Putnik je dužan 24 sata prije povratka kod predstavnika organizatora provjeriti sat povratka. Pravila o točnosti prijevoznika na odgovarajući se način primjenjuju na sva prijevozna sredstva.

15. Gubitak osobnih/putnih isprava

- 15.1. Ako se tijekom putovanja putnikove putne isprave izgube ili unište, a nužno su potrebne za nastavak putovanja ili za povratak u državu polaska, putnik će o vlastitom trošku ishoditi nove putne isprave.
- 15.2. Putnik se može za savjet i pomoć pri ishođenju novih putnih isprava obratiti voditelju putovanja odnosno predstavniku organizatora putovanja koji će pomoći putniku u tom slučaju, pri tome vodeći računa o redovnom odvijanju Programa putovanja.
- 15.3. Ako putnik zbog gubitka ili uništenja putnih isprava mora prekinuti putovanje, nema pravo na bilo kakav povrat uplaćenog putovanja ili povrata troškova.

16. Kategorizacije smještajnih objekata i općenito o kućnom redu

- 16.1. Ponuđeni smještajni objekti, restorani, prijevozna sredstva i druga sredstva pružanja usluga putovanja opisani su prema službenoj kategorizaciji mjesne turističke organizacije ili drugog nadležnog tijela u vrijeme objave programa putovanja. Standardi smještaja, prehrane i drugih putničkih usluga pojedinih mjesta i zemalja su različiti i nisu uvijek usporedivi.
- 16.2. Kućni red, hrana, usluge, plaža kao i ostala ponuda smještajnog objekta pod nadzorom su mjesnih turističkih organizacija. Na te elemente organizator nema nikakvog utjecaja.
- 16.3. Kod aranžmana označenih kao *all inclusive* predlaže se pažljivo pročitati opis usluge u programu putovanja, odnosno ponudi ili ugovoru, jer sve *all inclusive* ponude nisu identične. Obično je osnovna usluga kod *all inclusive* ponude puni pansion, odnosno doručak, ručak i večera, a uz obroke je u cijenu uključeno piće.
- 16.4. Ako putnik prilikom rezervacije ne doplati smještajnu jedinicu s posebnim karakteristikama (pogled na more, balkon, položaj - orijentacija, određeni kat), bit će smješten u jednoj od soba koje su službeno registrirane za smještaj gostiju. Raspored po sobama u nadležnosti je pružatelja usluge smještaja, a organizator putovanja nema na to nikakav utjecaj. Organizator može putnikove želje prenijeti pružatelju usluge smještaja, ali ne može garantirati da će iste biti ispunjene. Smještaj u jednokrevetnim sobama najčešće ne odgovara standardu dvokrevetne sobe. Pri smještaju u trokrevetnoj sobi putnik mora uzeti u obzir da se najčešće radi o dvokrevetnoj sobi s pomoćnim ležajem, pri čemu smještaj treće osobe ne odgovara standardu smještaja drugih dvaju osoba. Obično se radi o krevetu na razvlačenje koji po veličini i udobnosti nije jednak uobičajenom krevetu i primjeren je za dijete.
- 16.5. Ulazak u smještajnu jedinicu u pravilu je između 16 i 20 sati, a isti se obično moraju napustiti do 9 ili 10 sati na dan završetka usluge, ukoliko kućnim redom i pravilnikom izvršitelja usluge nije drugačije određeno, o čemu će putnik biti informiran direktno od izvršitelja usluge prilikom prijave u smještajni objekt. U slučaju dolaska ili odlaska iz smještajne jedinice, koji se ne podudara s vremenom ulaska i napuštanja smještajne jedinice, izvršitelj usluge će u skladu s pravilima poslovanje smještajne jedinice osigurati odgovarajući prostor putniku za odlaganje i čuvanje prtljage, ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva. Kompas će informirati izvršitelja usluge o svakom unaprijed najavljenom dodatnom zahtjevu putnika vezano za smještajni objekt (boravak kućnih ljubimaca, dječji krevetić, orijentacija sobe, pozicija sobe, kat, komfor, i sl.) ali ne može jamčiti ispunjenje takvog zahtjeva, te također izvršitelj usluge može takav dodatni zahtjev naplatiti na licu mjesta od Putnika, o čemu će putnik biti informiran od strane izvršitelja usluge.

17. Reklamacije odnosno pritužbe

- 17.1. Putnik mora na nepravilnosti odnosno nedostatke u pružanju ugovorenih usluga ukazati na licu mjesta izjavom reklamacije voditelju putovanja, predstavniku Organizatora, neposrednom pružatelju usluga odnosno ovlaštenju lokalnoj agenciji. U slučaju da se, ovisno o sadržaju, reklamacija mogla riješiti na licu mjesta (na primjer nezadovoljavajuća čistoća sobe, oprema, položaj sobe itd.), a putnik nije prigovorio na licu mjesta i o nepravilnostima nije obavijestio gore navedene osobe, smatra se da se putnik složio s tako pruženom uslugom i time je izgubio pravo na kasnije podnošenje reklamacija sa zahtjevom za smanjenje cijene odnosno naknadu štete. Kompas neće razmatrati reklamacije ako putnik nije priložio zapisnik predstavnika organizatora odnosno pružatelja usluge o reklamaciji iz kojeg će proizlaziti da se nedostatke nije moglo riješiti na licu mjesta.
- 17.2. Postupak reklamacije: putnik odmah na licu mjesta mora reklamirati neodgovarajuću uslugu predstavniku organizatora, a u njegovoj odsutnosti pružatelju usluge. Pri otklanjanju



uzroka reklamacije, putnik treba surađivati s predstavnikom s dobrom voljom. Ako putnik ne prihvati ponuđena rješenja uzroka reklamacije koja odgovaraju ugovorenim uslugama, Organizator neće uzeti u obzir kasnije zahtjeve za povrat troškova ili smanjenje cijene putovanja. Ako uzrok reklamacije nije moguće otkloniti, putnik će s predstavnikom sastaviti pisani izvještaj. Nakon povratka s putovanja, putnik mora u roku od dva tjedna od završetka putovanja poslati preporučenom poštom pisanu reklamaciju na adresu: Kompas d.o.o., Mate Vlašića 20, 52440 Poreč, ili na adresu elektroničke pošte: info@kompas-travel.com te priložiti dokaze na okolnost osnovanosti reklamacije, i to najmanje: pisanu potvrdu s potpisom predstavnika ili pružatelja usluge, račune povezane sa dodatnim troškovima i slično. Putnik također može reklamaciju uputiti prodajnom mjestu na kojem je sklopio ugovor o putovanju. Organizator je dužan pisano odgovoriti putniku u roku od 15 radnih dana od primitka reklamacije. Tijekom razdoblja do odgovora Organizatora na reklamaciju, putnik nije ovlašten podnositi pritužbe ili zahtjeve trećim osobama i nadležnim institucijama ili informacije povezane sa reklamacijom učiniti javno dostupnima.

- 17.3. Kada Organizator nastupa samo u ulozi informatora, putnik mora sve reklamacijske zahtjeve prijaviti na licu mjesta stvarom neposrednom pružatelju odnosno usluge.
- 17.4. Bez pisane reklamacije Organizator neće razmatrati zahtjeve za smanjenje cijene ili naknadu štete. Reklamacija poslana poštom mora biti potpisana, a podnijeti ju može svaki putnik u svoje ime ili za to pisano opunomoćiti treću osobu.
- 17.5. Putnik ima pravo na povrat cijene ili naknadu štete u visini stvarne vrijednosti neizvršene usluge, pod pretpostavkama propisanim ovim Općim uvjetima. Ova odredba ne primjenjuje se na slučajeve kada Organizator ima pravo na otkaz aranžmana ili promjenu programa, sukladno primjenjivim pravilima. Ograničenje odgovornosti vrijedi za sva putovanja za koja je sklopljen ugovor o putovanju. Putnik nema pravo na naknadu izgubljene dobiti te naknadu nematerijalne štete i troškova koji iz nje proizlaze.
- 17.6. Za štete koje nisu posljedica tjelesne ozljede ili za štete koje Organizator nije prouzročio namjerno ili nepažnjom, Organizator odgovara putniku do visine propisane stavkom 2. članka 45. Zakona o pružanju usluga u turizmu. Ako se međunarodnim konvencijama koje obvezuju Europsku uniju ili zakonskim propisima koji se temelje na njima ograničuje opseg naknade štete koju je dužan platiti pružatelj usluge putovanja koja je dio paket-aranžmana ili ograničuju uvjeti pod kojima je on dužan tu štetu nadoknaditi, u tom slučaju iste se pretpostavke, ograničenja i isključenja na odgovarajući način primjenjuju na Organizatora i on se u odnosu na putnika može pozvati na isto. Naknada štete ili sniženje cijene na koje putnik ima pravo oduzimaju se jedne od drugih.

18. Zaštita osobnih podataka

- 18.1. Kompas sve zaprimljene osobne podatke o putnicima čuva u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka te drugim primjenjivim propisima. Smatra se da putnik potpisom ugovora o putovanju daje suglasnost za obradu osobnih podataka u svrhu sklapanja i ispunjenja ugovora. Putnik prihvatanjem ovih općih uvjeta istodobno daje suglasnost Kompasu za prenošenje osobnih podataka ovlaštenim trećim osobama, te suglasnost da se putnikovi osobni podaci mogu upotrebljavati u sljedeće namjene: direktna prodaja, istraživanje tržišta, provođenje analiza poslovanja, segmentacija kupaca, statističke obrade i obavještanja o ponudi Kompasa i njegovih poslovnih partnera. Ako putnik ne želi dati takvu suglasnost, o tome se mora izjasniti prilikom prijave na putovanje.

19. Nepredvidljive okolnosti u vezi putovanja

- 19.1. Organizator je dužan bez nepotrebnog odgađanja putniku u poteškoćama pružiti primjerenu pomoć, a posebice pružanjem primjerenih informacija o zdravstvenim službama, lokalnim tijelima i konzularnoj pomoći i pomaganjem putniku pri uspostavljanju daljinske komunikacije i pri pronalaženju alternativnih putnih aranžmana. Ako je putnik poteškoću prouzročio namjerno ili nepažnjom, organizator može za opisanu pomoć naplatiti razumnju naknadu koja ne može biti viša od stvarnih troškova organizatora. Kada zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći nije moguće osigurati povratak putnika u skladu s ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu, organizator je dužan snositi troškove nužnog smještaja najviše do tri noćenja po putniku, ako je moguće u jednakovrijednoj kategoriji smještaja ugovorene ugovorom. Ako su zakonodavstvom Europske unije o pravima putnika koje se primjenjuje na relevantna prijevozna sredstva za povratak putnika predviđena dulja razdoblja, primjenjuju se ta razdoblja.
- 19.2. Putnik mora bez nepotrebnog odgađanja i vodeći računa o okolnostima prijaviti organizatoru svaku nesukladnost koju utvrdi tijekom izvršenja usluge putovanja obuhvaćene ugovorom o putovanju u paket-aranžmanu.
- 19.3. Ako maloljetnik bez pratnje roditelja ili druge ovlaštene osobe putuje na temelju ugovora o putovanju u paket-aranžmanu koji uključuje smještaj, zakonski zastupnik maloljetnika može stupiti u izravan kontakt s maloljetnikom ili osobom odgovornom za maloljetnika u mjestu boravka maloljetnika putem podataka za kontakt lokalnog predstavnika organizatora, kontaktne točke ili voditelja putovanja naznačenog u ugovoru.

20. Posebni uvjeti aranžmana – putovanje s djecom

- 20.1. U pojedinim slučajevima, određenim pojedinačnim programom turističkog aranžmana, može biti određeno da maloljetna djeca do godine starosti određene programom, a koja putuju u pratnji dviju odraslih osoba, imaju popuste na pojedine usluge u sklopu cjelokupnog turističkog aranžmana ili na cjelokupni aranžman. Uvjeti i visina pojedinačnog popusta određeni su svakim pojedinačnim programom paket aranžmana. Ako u pojedinom programu nisu predviđeni posebni popusti za maloljetne osobe koje putuju u pratnji odraslih osoba, tada taj paket aranžman ne predviđa posebne popuste takve vrste. Svako dijete, bez obzira na dob i visinu potencijalnih popusta, mora biti naznačeno u ugovoru o putovanju i mora imati važeće putne isprave, potrebne za ulazak u države u kojima ili kroz koje se putovanje odvija. Ako dijete nije naznačeno u ugovoru o putovanju ili vaučeru za pojedinačni paket aranžman, smatra se da to dijete nema pravo putovati u okviru tog paket aranžmana.

21. Završne odredbe

- 21.1. Sporovi koji nisu riješeni sporazumom mogu se podnijeti na rješavanje nadležnom sudu, Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Centru za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca ili Centru za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje. Podaci za kontakt mogu se pronaći na internetskoj stranici https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint_hr. Na ugovor o putovanju primjenjivat će se materijalno pravo Republike Hrvatske, a o sporu će odlučivati sud u Zagrebu.
- 21.2. Ovi Opći uvjeti objavljeni su na internetskim stranicama www.kompas-travel.com i www.adriatic-cruises.com.

Poreč, 3. svibnja 2021. godine