

OPŠTI USLOVI PUTOVANJA ORGANIZATORA PUTOVANJA,

Turističke agencije „KOMPAS TOURS-r.m.” d.o.o. Banja Luka u daljnjem tekstu navedene kraćim nazivom „Kompas Tours”, sačinjeni u skladu i na osnovu člana 26. stav 4. Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 70/11, 67/13 i 45/17), kao i Zakona o zaštiti potrošača („Sl. glasnik RS“ br. 06/12 i 63/14)

1. SADRŽAJ ARANŽMANA

Organizator Vašeg putovanja je „**Kompas Tours**” Banja Luka. Organizator se obavezuje da će u potpunosti i na način kako je to opisano u programu sprovesti putovanje, ukoliko ga u tome ne spriječi izvanredna situacija (rat, nemiri, štrajkovi, sanitarni poremećaji, elementarne nepogode)...

2. PRIJAVA I PLAĆANJE

a) prilikom prijave uplaćuje se iznos **30% od ukupne vrijednosti putovanja**, dok ostatak od 70% mora biti uplaćen najkasnije 15 dana prije polaska. Ukoliko putnik, u roku ne izvrši uplatu u cjelosti, smatra se da je putovanje otkazao.

b) prilikom rezervacije na upit ili pod opcijom uplaćuje se akontacija u visini 20,00 KM /konvertibilnih maraka/. Putnik prilikom prijave potpisuje ugovor s naznakom: „Upoznat sam sa opštim uslovima putovanja i programom putovanja, te ih u potpunosti prihvatam”. Na taj način svi dijelovi uslova putovanja dobijaju formu ugovora, koji svojim klauzulama obavezuje i putnika i organizatora.

3. CIJENA ARANŽMANA

Cijene za sve aranžmane su izražene u konvertibilnim markama /KM/. Cijene su formirane na osnovu kalkulativnih elemenata agencije „Kompas Tours”, kao i organizatora (u slučaju kada je „Kompas Tours” subagent) i ne mogu biti predmet prigovora – reklamacije.

Cijena aranžmana (ako nije unaprijed ugovoreno) ne obuhvata: fakultativne izlete, troškove pribavljanja i izdavanja viza, ulaznice za lokalitete i objekte za koje se plaća ulaz i koji se posjećuju po programu putovanja, putničko i zdravstveno osiguranje, upotreba klima uređaja, najam sportskih rekvizita, minibar u sobi, doplata za jednokrevetnu sobu, kao i obroci mimo navedenih u programu putovanja, troškovi lične potrošnje (telefoniranje, taksi, metro, kupovina...)

„Kompas Tours”, kao subagent u prodaji subagentskih aranžmana, nije odgovoran za realizaciju fakultativnih izleta i obilazaka, kao niti za izbor turističkih vodiča koje angažuje Organizator putovanja. Također, „Kompas Tours”, nije odgovoran za plaćanja koja putnik izvrši i plati ino-partneru tj. Organizatoru putovanja, odnosno neposrednom pružaocu usluga i koje nisu bile predviđene programom putovanja.

Organizator „Kompas Tours” ima pravo na promjenu cijene.

Uslovi i razlozi za promjenu cijene paket-aranžmana su:

- a) promjene troškova prevoza za više od 5% od ugovorene cijene, a koja je uzrokovana promjenom cijena nafte i derivata nafte (gorivo),
- b) promjene raznih taksa za određene usluge, kao što su: lučke takse, aerodromske i putničke takse, doplate za avio gorivo, bezbjednosne takse...
- c) promjene deviznih kurseva, uz uslov da ta promjena utiče na povećanje cijene aranžmana više od 5%.

Ugovorena cijena paket-aranžmana, se ne može povećati u periodu od 20 radnih dana prije ugovorenog datuma otpočinjanja tj. polaska na putovanje.

Agencija je obavezna da informiše putnika o povećanju cijene kada sazna za okolnosti koje su razlog povećanja cijene. Ukoliko dođe do promjena cijene paket-aranžmana ne većeg od 10% ukupne ugovorene cijene aranžmana, NIJE potrebna saglasnost putnika. Povećanje cijene se odnosi samo na neuplaćeni iznos cijene paket-aranžmana. Ukoliko dođe do promjene cijene turističkom paket-aranžmanu, a za više od 10%, putnik ima pravo na raskid ugovora bez troškova storniranja, pod uslovom da to odmah saopšti agenciji.

Raskid ugovora o putovanju, putnik će uraditi putem pisanog otkaza, bez obaveze naknade štete, ali najkasnije u roku od 48h od dostavljanja pisanog obavještenja o povećanju cijene. U tom slučaju, „Kompas Tours“, vraća cjelokupno uplaćeni iznos putniku koji je platio organizatoru putovanja. Ukoliko u navedenom roku putnik pisanim putem ne obavijesti „Kompas Tours“ da je odustao od unaprijed potpisanog ugovora o putovanju, smatra se da je putnik saglasan sa novom cijenom paket-aranžmana.

„Kompas Tours“ kao organizator putovanja, (ali i kao subagent drugih organizatora putovanja sa kojima ima potpisan subagentski sporazum) ima pravo da umani cijenu aranžmana (tzv. „LAST MINUTE“ cijene), uz važnu napomenu da ta cijena VAŽI samo za buduće aranžmane. Ova cijena se NE ODNOSI na već zaključene Ugovore, i u tom smislu ne može predstavljati osnov za bilo kakve zahtjeve prema organizatoru putovanja za povrat moguće razlike u cijeni koju je putnik platio prije objavljivanja te niže, tj. „LAST MINUTE“ cijene. U ugovoru o turističkom paket-aranžmanu cijena aranžmana se ne može mijenjati, osim ukoliko je to u ugovoru izričito predviđeno, i ako ugovor sadrži podatke za izračunavanje nove cijene.

4. OBAVEZE I PRAVA AGENCIJE

„Kompas Tours“ je u obavezi da sa putnikom ili predstavnikom grupe putnika zaključi Ugovor o putovanju, uruči putniku Opšte uslove putovanja, te Potvrdu i Prijavu o putovanju kao i plan i program putovanja. Također, putniku će se u agenciji dati i sve ostale informacije, potrebne za nesmetano putovanje i korištenje usluga po osnovu zaključenog Ugovora o putovanju.

Pravo je „Kompas Tours“-a da putniku, koji odustane od ugovora o turističkom paket-aranžmanu (zbog okolnosti koje nije mogao izbjeći ili otkloniti i koje bi da su postojale u vrijeme zaključenja ugovora o turističkom paket-aranžmanu predstavljale opravdan razlog da ne zaključi ugovor, kao i u slučaju ako putnik obezbijedi odgovarajuću zamjenu ili zamjenu pronade agencija) agencija organizator putovanja ima pravo isključivo na naknadu administrativnih troškova.

Ako je putnik odustao od ugovora o turističkom paket-aranžmanu u primjerenom roku (koji se određuje s obzirom na vrstu putovanja u opštim uslovima putovanja agencije), „Kompas Tours“ ima pravo na naknadu administrativnih troškova, koji ne mogu biti veći od 5% od vrijednosti aranžmana.

U slučaju neblagovremenog odustajanja od ugovora o turističkom paket-aranžmanu, pravo je agencije, da od putnika zahtijeva naknadu u određenom procentu od ugovorene cijene paket-aranžmana. Taj procenat se utvrđuje srazmjerno periodu preostalom do počinjanja putovanja i koji mora biti ekonomski opravdan.

5. OBAVEZE I PRAVA PUTNIKA

Obaveze putnika su: da uplati cijenu putovanja (pod uslovima i na način koji je naveden u programu putovanja i ugovoru), da na vrijeme dostavi sve podatke i dokumenta potrebne za organizovanje putovanja, putnik također garantuje da njegovi putni dokumenti i isprave, prtljaga i sl. ispunjavaju uslove određene propisima naše zemlje, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi). Putnik odgovara za štetu koju pričinu organizatoru putovanja ili trećim licima i prihvata da isplati naknadu u slučaju pričinjene štete. Putnik može odrediti drugo lice da umjesto njega putuje (uz uslov da to lice ispunjava uslove predviđene za određeno putovanje) i organizatoru naknadi stvarne troškove pouzrokovane zamjenom.

Putnik je dužan brinuti da on lično, njegovi dokumenti i prtljaga, ispunjavaju uslove predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima svoje države, kao i zemlje u koju putuje; pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima (kod velikog broja hotela srednje i visoke kategorije propisana je odgovarajuća garderoba za ulazak u restoran npr. duge hlače), te sarađivati s predstavnikom organizatora i davaocima usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja ovih obaveza, putnik odgovara organizatoru za učinjenu štetu, a organizator otklanja svaku odgovornost za štetu koju bi u tom slučaju podnio putnik.

Putnik je dužan organizatoru kod prijave ostaviti tačne podatke (ime mora biti jednako imenu u pasošu) na osnovu kojih će organizator izvršiti rezervacije i najkasnije 7 dana prije polaska obavjestiti naručioca o tačnom vremenu polaska i ostalim potrebnim podacima vezanim za putovanje. Neprimanje obavještenja se ne prihvata kao viša sila, a troškove koji bi zbog toga nastali putnik snosi sam.

Putnik ima pravo i u obavezi je, da se prije potpisivanja ugovora, detaljno upozna sa programom putovanja, opštim uslovima putovanja i uslovima osiguranja. Sve navedeno, putnik potvrđuje svojim potpisom i na taj način zaključenjem ugovora (u svoje ime ili u ime korisnika za čije potrebe zaključuje ugovor) koji podrazumjeva i prihvatanje klauzula sadržanih u ugovoru.

Pravo putnika je da, prije nego što počne putovanje, može prenijeti svoj aranžman na drugog putnika koji ispunjava sve uslove putovanja. U tom slučaju, putnik koji odustaje, je u obavezi da o tome u primjerenom roku obavijesti agenciju. Taj drugi putnik, koji preuzima aranžman, i njegov prethodnik solidarno su odgovorni agenciji za plaćanje cijene i troškova prenošenja ugovornih obaveza. U ovakvom slučaju, agencija može zahtijevati naknadu samo stvarno nastalih troškova koji nastanu zamjenom putnika.

6. ODGOVORNOST AGENCIJE ZA IZVRŠENJE USLUGA

Ukoliko agencija „Kompas Tours“ (ili treće lice koje je organizator putovanja, a sa kojim „Kompas Tours“ ima potpisan subagentski sporazum i koje je u ime agencije „Kompas Tours“ trebalo izvršiti obavezu iz ugovora o turističkom paket-aranžmanu) ne ispuni, odnosno djelimično ispuni obavezu iz ugovora ili ako kasni s njezinim ispunjenjem, putnik može zahtijevati naknadu štete, uključujući nematerijalnu štetu.

Ukoliko u gore navedenom slučaju putnik podnese agenciji zahtjev za naknadu štete iz razloga što treće lice (koje je u ime agencije trebalo izvršiti obavezu iz ugovora o turističkom paket-aranžmanu), ne ispuni ili djelimično ispuni obavezu iz ugovora ili ako zakasni s njezinim ispunjenjem, „Kompas tours“ je ovlašten da od trećeg lica (dakle organizatora putovanja sa kojim je potpisan subagentski ugovor), zahtijeva naknadu uplaćenog iznosa.

„Kompas Tours“, kao i agencija sa kojom je potpisan subagentski ugovor, se oslobađa bilo kakve odgovornosti, ako dokaže da je neispunjenje, djelimično ispunjenje ili kašnjenje s ispunjenjem posljedica putnikovog namjernog ili krajnje nepažljivog postupanja.

7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA

Objekti u ponudi označeni su u skladu sa službenom kategorizacijom važećom u vrijeme izrade cjenovnika, uz mogućnost odstupanja za pola zvjezdice gore ili dolje, vezano na subjektivno mišljenje naših gostiju iz prethodnih godina. Ishrana, smještaj i ostale usluge su pod nadzorom lokalnih turističkih organizacija. Standardi turističkih ponuda razlikuju se od mjesta do mjesta i nisu međusobno usporedivi. Organizator ne preuzima odgovornost za pismene i usmene reklamacije, koje nisu u skladu sa opisom usluge prema programu.

8. PROMJENA ARANŽMANA ILI ODUSTAJANJE

Organizator programa ima pravo promijeniti dijelove putovanja, ukoliko su one uzrokovane okolnostima koje nisu bile predvidive i nisu se mogle izbjeći. Organizator ima pravo promijeniti smještaj i prije i na samom putovanju, ali samo hotelom iste ili više kategorije i to o vlastitom trošku. Avionski prevoznik ima pravo promijeniti vrijeme odlaska ili povratka, ali putnik mora o tome biti na vrijeme obavješten.

„Kompas Tours“ ima pravo otkazati putovanje u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika, a o tome je u obavezi da obavijesti putnike na vrijeme, a najkasnije 5 dana prije predviđenog dana polaska na putovanja koje je navedeno na planu i programu putovanja. Ukoliko u programu putovanja (iz bilo kojih razloga) nije tačno navedeno, za realizaciju plana i programa putovanja, najmanji potrebni broj prijavljenih putnika u određenom prevoznom sredstvu treba da bude: za putovanje autobusom 30 putnika, za putovanje na redovnim avio linijama u Evropi 15 putnika, za putovanje na interkontinentalnim avio linijama 10 putnika, za putovanje na posebno ugovorenim avio-čarter linijama, vozovima, brodovima ili hidrogliserima najmanje 85% popunjenosti kapaciteta.

„Kompas Tours“ zadržava pravo (uz opravdane razloge) za promjenu dana ili sata putovanja, kao i pravo promjene maršute putovanja, ukoliko se promijene uslovi za putovanje (promjena reda letenja, bezbjedonosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge vanredne okolnosti) bez obaveze isplate štete, odnosno plaćanja bilo kakve naknade putniku.

Ugovoreni smještaj (bilo hotelski, privatni...) može se zamijeniti isključivo smještajem u objektu iste ili više kategorije, i to na teret organizatora. Putnik je dužan da prihvati promjenu smještaja u drugom objektu iste ili više kategorije u istom mjestu. Smještaj u objekte niže kategorije može se izvršiti samo uz saglasnost putnika, koji ima pravo na povrat u razlici cijene, srazmjerno smanjenoj kategoriji smještajnog objekta.

Organizator ne preuzima odgovornost za promjene programa putovanja usljed nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. Ukoliko se putovanje iz opravdanih razloga prekida, organizator ima pravo na naknadu za stvarno pružene usluge.

9. PRAVO ORGANIZATORA NA OTKAZ ARANŽMANA

Organizator aranžmana ima pravo djelomično ili u potpunosti otkazati aranžman, ukoliko prije dolaska ili za trajanja dođe do nepredvidive i neizbježne situacije.

Organizator, također, može otkazati aranžman u slučaju premalog broja prijavljenih putnika:

- za aranžmane sa najmom aviona (čarter) potrebno je popuniti 80% sjedišta,
- za aranžmane autobusom potrebno je popuniti 45 sjedišta,
- za aranžmane na redovnim linijama (IT) potrebno je 15 putnika.

Organizator je o tome dužan obavijestiti putnike najkasnije 5 dana prije planiranog putovanja. U tom slučaju organizator ne priznaje nikakve troškove kao nadoknadu štete, već isplaćuje putnicima uplaćeni iznos.

Agencija je obavezna da putniku nadoknadi troškove nastale raskidom ugovora o turističkom paket-aranžmanu, osim u slučaju:

a) raskida ugovora o turističkom paket-aranžmanu zbog nedovoljnog broja prijavljenih putnika, ako je prije zaključenja ugovora obavijestila potrošača da je izvršenje putovanja uvjetovano brojem prijavljenih putnika i da rok za obavještanje potrošača o raskidu ne može biti kraći od pet dana od dana počinjanja putovanja i

b) raskid ugovora o turističkom paket-aranžmanu zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, pri čemu se veliki broj prijavljenih putnika ne smatra kao nemogućnost ispunjenja.

Agencija je obavezna da preduzme sve neophodne mjere u slučaju raskida ugovora o turističkom paket-aranžmanu, a posebno u vezi sa povratkom potrošača ako je povratna karta bila ugovorena.

10. JEMSTVO / GARANCIJA ZA OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI

Odgovornost iz djelatnosti za turističko posredovanje za štete prema trećim licima do 30.000,00 KM po štetnom događaju.

11. KATEGORIZACIJA SMJEŠTAJA, KARAKTERISTIKE USLUGA ISHRANE, PREVOZ I OPIS USLUGA:

Sve usluge navedene u programu putovanja podrazumijevaju standardne usluge prosječnog kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije, mjesta i objekte. U slučaju da putnik želi i zahtijeva neke druge usluge mimo programa, to se posebno evidentira u ugovoru o putovanju.

„Kompas Tours” ne odgovara za opise usluga u katalozima, prospektima, flajerima... ili na web-sajtovima organizatora putovanja za kojeg vrši subagentsku prodaju kao i direktnih davaoca usluga (npr. hotela, prevoznika i dr. lica). „Kompas Tours” je odgovoran samo za opis i sadržaj usluga sadržanih u svojim programima putovanja, odnosno na svom web sajtu, s tim da vidljive ili nedvosmislene, štamparske i računske greške omogućavaju da „Kompas Tours” može da ospori ugovor.

Smještajni objekti (hoteli, moteli, turistička naselja...) i smještajne jedinice (sobe, apartmani...), prevozna sredstva (autobusi, avioni, vozovi, brodovi...) kao i druge usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji domicilne zemlje u vrijeme objavljivanja programa putovanja. Ovo podrazumijeva različite standarde, nivo usluge, kvalitet smještaja i hrane po destinacijama. Pri tome je važno napomenuti da ni u okviru iste destinacije ti standardi nisu isti i zavise u pravilu od hotelske ili druge politike poslovanja. Svakako je kvalitet i kvantitet hrane, komfora i usluga zavisao prevashodno od cijene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene po lokalnim-nacionalnim propisima i van nadzora i uticaja agencije „Kompas Tours”.

Datum početka i završetka putovanja utvrđen programom ne podrazumijeva cjelodnevni boravak putnika u smještajnom objektu, odnosno destinaciji. Vrijeme polaska ili dolaska putnika i ulaska ili izlaska putnika iz smještajnog objekta uslovljen je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom koje mogu da utiču na vrijeme polaska aviona i drugog prevoznog sredstva na koje „Kompas Tours” ne može uticati, te zbog toga za takve slučajeve organizator ne snosi odgovornost. Prvi i poslednji dan iz programa su predviđeni za putovanje i ne podrazumijevaju boravak u hotelu ili mjestu opredjeljenja - već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, tako da „Kompas Tours” ne snosi odgovornost zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska u sobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima i slično.

Za avio aranžmane ugovoreno vrijeme početka putovanja je sastanak putnika na aerodromu koji je najmanje 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vrijeme polijetanja od strane avio-kompanije. U slučaju pomjeranja navedenog vremena polijetanja aviona „Kompas Tours” ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju nacionalni i međunarodni propisi iz oblasti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak - dolazak, polijetanje - slijetanje aviona kod čarter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima i ako je npr. obezbijeđen ugovoreni početni ili završni obrok u vidu tzv. “hladnog obroka” van ili u smještajnom objektu, smatra se da je ugovor u cijelosti izvršen.

Usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika ne podrazumijeva njihovo cjelodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć putniku po unaprijed utvrđenim terminima periodičnog dežurstva objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva ovlašćenog predstavnika organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smještajem, zakonskim i drugim propisima i dr.) obavezuju putnika, a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu ugovora i sve eventualne posljedice i štetu u takvom slučaju snosi putnik u cijelosti.

Promjena ili odstupanja pojedinih usluga koje nisu prouzrokovane voljom organizatora su dozvoljene ukoliko se ne odražavaju negativno na cjelokupni koncept ugovorenog putovanja. Ukoliko iz navedenih razloga, let ili prevoz treba da bude premješten na drugi aerodrom ili mjesto, organizator snosi sve troškove alternativnog prevoza najmanje u visini vozne karte 2. klase prevoza.

12. SMJEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ:

12.1. Smještaj: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- putnik će biti smješten u bilo koju službeno registrovanu smještajnu jedinicu u smještajnom objektu opisanom u programu putovanja, bez obzira na lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. katakteristike,
- smještaj putnika u objekat je najranije poslije 16,00 h na dan početka korišćenja usluge, a napuštanje objekta najkasnije do 09,00 h na dan završetka korišćenja usluge. Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog povremenog ili prijevremenog napuštanja smještajnog objekta, ni na cijenu hotelske usluge, kao ni na cijenu prevoza,
- trokrevetne i četvorokrevetne smještajne jedinice (sobe, studiji, apartmani i sl.) u skladu sa kategorizacijom i propisima domicilne zemlje su po pravilu na bazi standardne dvokrevetne sobe sa jednim, odnosno dva pomoćna ležaja, koji su po pravilu drvene ili metalne konstrukcije na rasklapanje i koji mogu bitno pogoršati kvalitet smještaja,
- funkcionisanje klima uređaja u smještajnim objektima različito je po destinacijama i objektima i ne podrazumijeva neprekidan rad od 24 sata,
- organizator ne odgovara putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane prevoznika, hotelijera i drugih neposrednih davaoca usluga.
- ukoliko su dvije ili više osoba rezervisale zajedno dvokrevetnu ili višekrevetnu sobu ili brodsku kabinu i sl., a nema treće osobe koja zamjenjuje jednu od njih, organizator ima pravo naplate pune cijene smještajne jedinice.
- putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smještajnom objektu, a naročito na: deponovanje i čuvanje novca, dragocjenosti i vrijednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, smještaja i napuštanja sobe u određeno vrijeme, broj osoba u sobi i dr., jer organizator nije odgovaran za štete nastale po tom osnovu.

12.2. Ishrana: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- raznovrsnost, kvalitet hrane i servis ishrane, zavisi pretežno od visine cijene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanja ili posluživanja (menija).
- usluga ALL INCLUSIVE ili ALL INC. LIGHT i bilo koja druga podrazumijeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji.
- doručak, ako drugačije nije naznačeno u programu putovanja, podrazumijeva kontinentalni doručak.
- ukoliko je popunjenost kapaciteta u hotelima ispod 30%, moguće je da se umjesto usluge samoposluživanja usluga ishrane izvrši klasičnim posluživanjem.

12.3. Prevoz: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- prevoz i transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili drugim sredstvima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prevoznik koga angažuje organizator i primjenjuju se propisi, principi i pravila određeni od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumijeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja itd.). Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mjesto u prevoznom sredstvu.
- organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (mini bus, autobus ili double decker), kao i druga prevozna sredstva ako to okolnosti uslovljavaju,
- za vrijeme vožnje u autobusima nisu u upotrebi toaleti, osim ukoliko to nije odobreno. Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mjesta.
- Putnik ima obavezu primjerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanje saobraćajnih propisa i pravila o prevozu putnika, a u suprotnom organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva i dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza organizatora putovanja. Ukoliko putnik zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva odustane od putovanja, primjenjivaće se skala otkaza opštih uslova putovanja.
- putni pravac, pauze, mjesta i dužine njihovog trajanja određuje vodič-vozač. Vodič-vozač ima pravo da, zbog nepredvidivih, neizbježnih ili bezbjedonosnih i sličnih okolnosti, promjeni red vožnje, itinerer puta, ili redoslijed obilazaka lokaliteta.
- neusklađenost ličnih podataka datih organizatoru sa podacima u pasošu putnika (imena putnika i dr.) mogu imati za posljedicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom za šta posljedice snosi isključivo putnik. Putnik je odgovoran za svoju avionsku kartu od trenutka kada mu se uruči na aerodromu ili u agenciji. Ne postoji mogućnost izdavanja duplikata avionske karte, kao ni bording karte. Putnik u cjelosti snosi posljedice njihovog gubitka ili nestanka tokom putovanja.
- avionske ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim datumima i vremenima.
- prevoz putnika vazdušnim, željezničkim, morskim, riječnim ili jezerskim prevoznim sredstvima obavlja se i direktna je odgovornost ovih prevoznika određena u skladu sa propisima i običajima kojima se regulišu pomenute vrste prevoza i van uticaja i odgovornosti su organizatora.

13. OTKAZ PUTOVANJA

Ukoliko putnik želi otkazati putovanje, mora to učiniti pismenim putem. Datum pismenog otkaza je osnov za obračun troškova storna i to:

- za otkaz do 31 i više dana dana prije početka putovanja organizator zadržava najmanje 20% ukupne vrijednosti aranžmana (ne manje od 50,00 KM po putniku)
- za otkaz od 30 do 22 dana prije početka putovanja organizator zadržava 50% ukupne vrijednosti aranžmana,
- za otkaz od 21 do 16 dana prije početka putovanja organizator zadržava 70% ukupne vrijednosti aranžmana,
- za otkaz od 15 do 10 dana prije početka putovanja organizator zadržava 80% ukupne vrijednosti aranžmana,
- za otkaz od 9 do 6 dana prije početka putovanja organizator zadržava 90% ukupne vrijednosti aranžmana,
- za otkaz od 6 do 1 dana prije početka putovanja organizator zadržava 100% ukupne vrijednosti aranžmana,

Za otkaz potvrđene rezervacije na upit ili pod opcijom, organizator će zaračunati otkazne troškove u iznosu uplaćene akontacije (prema tački PRIJAVA I PLAĆANJE).

Za svaku promjenu već potvrđene rezervacije, ako je ta uopšte moguća, kada je putnik našao odgovarajuću zamjenu ili zamjenu našla agencija, organizator tereti putnika za 10,00 KM po prijavi. Svaka promjena termina putovanja unutar mjesec dana prije polaska, više se ne smatra promjenom, već odjavom za koju je važeća gore navedena tabela otkaznih troškova. U slučaju da putnik mora zbog nepredviđenih okolnosti i koje bi da su postojale u vrijeme zaključenja ugovora predstavljale opravdan razlog da ne zaključi ugovor (elementarne nepogode, vojna vježba, rat, bolest, smrt), otkazati putovanje, putnik ima mogućnost da u Agenciji uplati premiju za osiguranje od otkaza putovanja, zbog nepredvidivih okolnosti.

14. OBAVEZE ORGANIZATORA

Organizator je dužan brinuti, kako o kvalitetnom izvršenju usluga, tako i pri izboru davalaca usluga, te zastupati prava i interese putnika u skladu sa turističkim uzansama. Organizator je dužan putniku pružiti sve navedene usluge za pojedini aranžman u programu i odgovara putniku zbog eventualnog, u cijelosti ili djelimičnog neizvršenja usluga.

Organizator isključuje svaku odgovornost u slučaju promjena ili neizvršenja usluga prouzrokovanih višom silom (tačka SADRŽAJ ARANŽMANA), ili kašnjenja prevoznih sredstava za koje prevoznik ne odgovara prema pozitivnim zakonskim propisima i međunarodnim konvencijama.

Ukoliko se izvršenje usluga povjeri trećim licima, tada u potpunosti važe Opšti uslovi putovanja touroperatora.

15. PRTLJAGA

Putnik ima pravo na besplatan prevoz do 15 kg prtljage na čarter letovima i do 20 kg prtljage na redovnim avionskim letovima. Za prekoračenje ove težine putnik plaća odgovarajući iznos po dodatnom kilogramu. Djeca do 2 godine nemaju pravo na besplatan prevoz prtljage. Prtljaga se prevozi na rizik putnika. Organizator ne odgovara za uništenu ili izgubljenu prtljagu, kao ni za krađu prtljage ili dragocjenosti u hotelu. Posebna prtljaga, kao što su bicikli, surf, golf oprema... se plaća dodatno po komadu i to najčešće pri odlasku na aerodromu. Prevoz te prtljage potrebno je najaviti već kod prijave, avio prevoznik zbog ograničenja kapaciteta svejedno uzima za pravo da prevoz prtljage odbije. Sve troškove, odnosno štetu, koja bi zbog toga mogla nastati, putnik snosi sam.

16. SOBE

Ukoliko kupac, prilikom rezervacije, nije doplatio sobe s nekim posebnim karakteristikama (pogled more, balkon, komfor, položaj-orijentacija, određeni sprat...), prihvatiće bilo koju službeno registrovanu sobu za izdavanje u dotičnom hotelu. Raspodjela soba u potpunosti je u nadležnosti hotelijera. Organizator putovanja nema na to nikakvog uticaja, Vaše želje može proslijediti, ali Vam ne može garantovati da će biti ispunjene. Kod smještaja u jednokrevetnoj sobi, putnik mora uvažiti da ona obično ne odgovara standardu dvokrevetne sobe, da je uglavnom manja i ima slabiji položaj u hotelu.

Kod smještaja u trokrevetnoj sobi, putnik mora uvažiti da se često događa da zapravo dobije dvokrevetnu sobu s pomoćnim ležajem, pri čemu smještaj treće osobe ne odgovara standardu smještaja druge dvije osobe. Radi se, naime, o ležaju na rasklapanje koji po veličini i udobnosti, nije jednak uobičajenom ležaju i većinom je namjenjen djeci. Putnik mora, također, uvažiti da pomoćni ležaj donekle umanjuje kretanje po sobi. Prema međunarodnim običajima i hotelskim uzansama ulazak u sobe se vrši između 12 i 14 časova. Kod odlaska, sobu treba napustiti do 10 časova, jer je treba pripremiti za nove goste. Organizator putovanja potruditi će se da Vam do polaska autobusa ili do odlaska na aerodrom, bude na raspolaganju soba ili garderoba za prtljagu.

17. ZDRAVSTVENI PROPISI I ZAŠTITA

Prema propisima Svjetske zdravstvene organizacije, za putovanje u pojedine zemlje, putnik je dužan cijepiti se. Cijepljenje je obavezno i kada takav propis nastupi i nakon zaključivanja ugovora o putovanju; to ne može biti razlogom raskida ugovora, ukoliko nije kontraindicirano putnikovu zdravlju. U tom slučaju, putnik je dužan priložiti ljekarsku potvrdu. Putnik ima pravo na zdravstvenu zaštitu i usluge u zemlji i inostranstvu, u obimu i na način utvrđen propisima nadležne zdravstvene ustanove, te se je dužan upoznati sa istima prije odlaska na putovanje.

18. RJEŠAVANJE ŽALBI

Ako su usluge iz programa nekvalitetno ili nepotpuno izvršene, putnik može zahtijevati srazmjernu odštetu pismenom žalbom. Svaki putnik – imalac ugovora o putovanju, zadržava pravo na reklamaciju zbog neodgovarajuće usluge. Međutim, organizator neće uvažiti grupnu žalbu koju potpiše više putnika imalaca ugovora po jednom reklamacijskom zahtjevu. Važeći je Pravilnik o obliku i načinu vođenja knjige utisaka SI.GI. RS 36/12.

Žalbeni postupak:

1. Odmah u samoj destinaciji putnik treba reklamirati neodgovarajuću uslugu, kod predstavnika organizatora putovanja, a ako ovoga nema, kod davaoca usluga. Putnik je dužan sarađivati s predstavnikom u dobroj namjeri, da se otklone uzroci žalbe.

U tom slučaju, „Kompas Tours“ i lokalni predstavnik agencije, dužni su bez odgađanja da:

- a) odgovore na pritužbe potrošača za vrijeme trajanja putovanja i
- b) otklone svako odstupanje od ugovora o turističkom paket-aranžmanu na koje potrošač ukaže.

Ukoliko se opravdane pritužbe i prigovori, koje je putnik prijavio lokalnom predstavniku, nisu otklonjene za vrijeme trajanja putovanja ne mogu riješiti na licu mjesta (uz saradnju putnika, kao i uz njegovo razumijevanje), putnik ima pravo zahtijevati srazmjerno umanjene cijene.

Ako odstupanje od ugovora o turističkom paket-aranžmanu na koje je putnik ukazao, a koje nije otklonjeno za vrijeme trajanja putovanja, to predstavlja neizvršenje ili djelomično izvršenje ugovorne obaveze u pogledu njenog obima ili kvalitete, pa putnik može zahtijevati od agencija povrat uplaćenih sredstava po temelju ugovora o turističkom paket-aranžmanu.

Putnik nema pravo i ne može zahtijevati umanjene cijene ako nesavjesno i svojim postupcima propusti ukazati na odstupanja između pruženih i ugovorenih usluga.

„Kompas Tours“ se obavezuje da će realizirati svaki aranžman, za koji je potpisan ugovor sa putnikom ili predstavnikom grupe putnika, na način koji je ugovoren i naveden u samom ugovoru. Pri tome će se „Kompas tours“ rukovoditi politikom dobrih poslovnih običaja i kvalitete svoje ponude.

U slučaju da aranžman nije realiziran u skladu sa ugovorom o turističkom paket-aranžmanu, putnik može zahtijevati od agencija „Kompas Tours“ otklanjanje nedostataka u primjerenom roku.

U tom slučaju, ako agencija „Kompas Tours“ (u primjerenom/razumnom) roku ne otkloni nedostatke u realizaciji ugovora o turističkom paket-aranžmanu, putnik može raskinuti ugovor.

2. Ako uzrok žalbi nije moguće otkloniti, putnik o tome, s predstavnikom, sastavlja pismenu potvrdu.

3. Najkasnije 8 dana po povratku s puta, putnik predaje pismenu žalbu na prodajnom mjestu, gdje je uplatio aranžman, te prilaže pismenu potvrdu potpisanu od predstavnika i eventualne račune za dodatne troškove. Organizator će uvažiti samo žalbe sa svim priloženim dokumentima o uzroku reklamacije, i to samo u roku od 8 dana.

4. Organizator putovanja je dužan donijeti pismeno rješenje na ovu žalbu u roku 8 dana po prijemu žalbe, odnosno, u roku potrebnom za pribavljanje informacija o uzroku žalbe kod davaoca usluge.

5. Dok organizator ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacije u javna glasila.

Organizator će rješavati samo žalbe kojima uzrok nije bilo moguće otkloniti u odmarališnoj destinaciji. Najviša naknada po žalbi može dostići iznos reklamiranog dijela aranžmana, ali ne i usluge koju je već iskoristio, niti cjelokupan iznos aranžmana.

Ovim se isključuje pravo kupca na naknadu idealne štete.

19. NADLEŽNOST SUDA

U smislu prethodne tačke ovih uslova, kupac usluge iz dotičnog programa, ima pravo reklamacije kod organizatora putovanja. Ukoliko kupac nije zadovoljan odlukom organizatora, ima pravo tražiti zaštitu SUD-a. U tom slučaju, nadležan je SUD u mjestu poslovanja odgovornog organizatora putovanja.

Ovi Opšti uslovi važe od 20.01.2026. godine, kojim danom prestaju da važe Opšti uslovi objavljeni 2025. godine.